

COMMUNAUTE DE COMMUNES VAL DE SAONE CENTRE

DELIBERATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du 27 septembre 2022

Nombre de Conseillers :

En exercice : 36

Quorum : 19

Présents : 27

Représentés : 8

Absents : 9

L'an deux mille vingt-deux, le 27 septembre et à 18 heures 30, le CONSEIL COMMUNAUTAIRE légalement convoqué le 21 septembre 2022, s'est réuni au lieu habituel de ses séances, sous la présidence de M. Jean-Claude DESCHIZEAUX, Président

Étaient présents : M. Franck CALAS, M. Jean-Pierre CHAMPION, Mme Patricia CHMARA, Mme Claude CLEYET-MARREL, M. Romain COTTEY, M. Jean-Claude DESCHIZEAUX, Mme Corinne DUDU, M. Renaud DUMAY, M. Gaëtan FAUVAIN, Mme Carole FAUVETTE, M. Paul FERRÉ, Mme Catherine GUTIERREZ, Mme Isabelle HELIN, M. Richard LABALME, M. Jean-Michel LUX, Mme Patricia MAURY, M. Thierry MICHAL, M. Lucien MOLINES, Mme Sabrina MOUCHETTE, Mme Marianne MORSLI, M. Philippe PROST, M. Alain REIGNIER, Mme Catherine SALVETTI, M. Thierry SEVES, Mme Marie-Monique THIVOLLE, Mme Marie-Jeanne VERCHERAT, M. Maurice VOISIN

Étaient absents : M. Bernard ALBAN (pouvoir à M. Philippe PROST), Mme Nathalie BISIGNANO, Mme Fabienne GIMARET (pouvoir à M. Thierry MICHAL), Mme Christelle PAGET (pouvoir à M. Gaëtan FAUVAIN), M. Benoît PEIGNÉ (pouvoir à Mme Catherine GUTIERREZ), Mme Magalie PEZZOTTA (pouvoir à M. Renaud DUMAY), M. Denis SAUJOT (pouvoir à Mme Carole FAUVETTE), Mme Anne TURREL (pouvoir à M. Paul FERRÉ), M. Dominique VIOT (pouvoir à Mme Marianne MORSLI),

Secrétaire de séance : Mme Marianne MORSLI

N°2022/09/27/05 – Actualisation de la convention départementale France SERVICES - AIN

VU le courrier de labellisation France Services au 1^{er} janvier 2022 de la structure de la Communauté de Communes Val de Saône Centre, située 2 rue de Lyon à Montmerle-sur-Saône, transmis par Madame la Préfète le 10 janvier 2022,

VU la délibération n°2022/01/25/15 du Conseil Communautaire du 25 janvier 2022, approuvant la labellisation France Services de la structure de la communauté de communes située 2 rue de Lyon à Montmerle sur Saône et son adhésion à la charte nationale d'engagement « France Services »,

VU la convention départementale France Services – Ain signée le 1^{er} janvier 2022 entre le Préfecture, la communauté de communes et les partenaires France Services, qui a pour objet de :

- définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services qui sont présentes dans le département de l'Ain
- organiser les relations entre les gestionnaires des France Services et les représentants locaux des partenaires nationaux signataires de l'Accord-Cadre national France Services (dénommés partenaires France Services) et les partenaires non-signataires de l'Accord-Cadre national France Services mais qui interviennent dans au moins une structure du département (dénommés les « partenaires locaux France Services »).

VU la nécessité d'actualiser ladite convention,

VU l'avis favorable de la Commission Mutualisation et Services de Proximité du 15 septembre 2022,

Le Conseil Communautaire,

Après en avoir délibéré,

A l'unanimité,

APPROUVE l'actualisation de la convention départementale France Services – Ain relative à la structure France Services de la communauté de communes située 2 rue de Lyon à Montmerle sur Saône, ci-annexée.

AUTORISE Monsieur le Président ou son représentant à signer ladite convention et tout document y afférant, ainsi que tous documents ou nouvelles conventions à intervenir portant modifications à la convention initiale.

Pour extrait conforme au registre des délibérations.

Fait à Montceaux, le 27 septembre 2022

Le Président,

Jean-Claude DESCHIZEAUX



Convention France Services Val de Saône Centre

Département de l'Ain

Préambule

L'accessibilité aux services publics est un enjeu d'égalité et de cohésion sociale. Face à l'évolution des modes de vie et des technologies, la reconfiguration du lien entre l'État et les citoyens est indispensable, nous invitant par là même à repenser l'organisation de nos services publics. Pour lutter contre le sentiment d'abandon qui se fait jour dans certains territoires, il est impératif de repenser les lieux d'accueil de proximité, tout en facilitant l'accès des usagers aux démarches administratives du quotidien. De même, les politiques publiques d'accès aux droits et de promotion de l'inclusion numérique sont pour l'État une priorité. Elles prennent corps aujourd'hui dans l'ambition France Services. Ce nouveau dispositif couvrant l'ensemble des services publics du quotidien, concerne toute la population et tous les territoires, avec une attention particulière portée aux plus isolés d'entre eux (les territoires ruraux, les quartiers politique de la Ville, les territoires ultramarins)

France Services porte cinq priorités :

- Un renforcement de l'offre de service : les usagers seront accompagnés dans leurs démarches administratives propres aux neuf partenaires de France Services (Pôle emploi, CNAMTS, CCMSA, CNAF, CNAV, DGFIP, La Poste, Ministère de la Justice, Ministère de l'Intérieur). Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiendront la labellisation France Services à la condition qu'elles respectent les exigences de qualité de service requises. L'objectif étant que les maisons du réseau actuel deviennent progressivement France Services avant 2022. L'offre de services socle sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux partenaires, tant publics que privés. Les France Services ont par ailleurs vocation à devenir un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur les territoires.
- Un ancrage local privilégié : France Services s'inscrit dans une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics de l'État, mais aussi de l'ensemble des collectivités territoriales. Chaque structure sera donc amenée à collaborer étroitement avec les collectivités pour fournir un service proche des besoins de la population.

- Un engagement à la résolution des difficultés : l'accompagnement des usagers ne se fera pas sur de la réorientation, mais comprendra un engagement à la résolution des difficultés rencontrées. Celui-ci sera permis grâce à une formation des agents polyvalents aux démarches propres à chacun des partenaires, ainsi qu'à une relation privilégiée avec les interlocuteurs spécialisés désignés par chacun des opérateurs du bouquet de service.
- Un renforcement du maillage.
- Un financement garanti : les modalités de financement, qui seront revues annuellement en fonction des nouvelles ouvertures, permettront, d'assurer la montée en gamme et la pérennisation du dispositif existant jusqu'à fin 2021 et permettre l'ouverture progressive de nouvelles France Services. Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes.

Art. 1- Objet de la Convention

Cette convention a pour objet de :

- définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services qui sont présentes dans le département,
- organiser les relations entre :
 - les gestionnaires des France Services (ci-après dénommés « gestionnaires France Services ») et
 - les représentants locaux des partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services (ci-après dénommés partenaires France Services) et les partenaires non-signataires de l'Accord cadre national France Services mais qui interviennent dans au moins une structure du département (ci-après dénommés les « partenaires locaux France Services »).

Cette convention est tripartite : les signataires en sont la Préfète, les représentants des gestionnaires France Services, et les partenaires France Services.

Art. 2- Missions

2.1 Missions principales

Les structures France Services ont principalement pour mission :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public ;
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique) ;
- L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative) ;
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires ;
- L'identification des situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

2.2 Prestations rendues au public

L'implication de tous les partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services est obligatoire dans chaque France Services. Leur présence est assurée via l'organisation d'un back office opérationnel, le front office étant assuré en permanence par les agents polyvalents des France Services.

D'autres prestations pourront être ajoutées en complément des besoins des usagers.

Art. 3 - Adhésion à la « Charte nationale d'engagement »

Les relations des France Services avec le public et les organismes signataires sont régies par la Charte nationale d'engagement des Structures France Services et par le « Bouquet de services » figurant en annexe 1 et 2.

La Charte nationale d'engagement impose le socle de services minimum, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un reporting des activités par structure.

Les France Services doivent répondre aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évaluation du dispositif en renseignant de manière obligatoire l'outil de reporting mis à disposition sur le site internet prévu à cet effet.

Art. 4- Obligations des gestionnaires France Services

4.1 Principes

La gestion des France Services est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public.

La gestionnaire France Services organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés. Il assure la gestion administrative et financière de la France Services.

4.2 Horaires et délais de réponse

Les France Services sont ouvertes de manière régulière, au moins 24 heures par semaine réparties sur au moins cinq jours, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues par la présente convention, avec des horaires permettant de satisfaire un large public.

En cas de modifications substantielles de ces horaires, les parties sont informées en amont par les gestionnaires France Services, lesquels s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour en informer le public.

Les horaires d'ouverture de la structure sont également affichés de façon visible à l'entrée de la France Services.

Tout usager doit être en mesure de contacter la structure par e-mail ou par formulaire de contact.

Toutes sollicitations d'usagers relevant du périmètre d'intervention des France Services, feront l'objet d'une réponse apportée dans un délai de 72h ouvrées.

4.3 Aménagement des locaux et équipement des France Services

Les France Services comportent au minimum :

- un point d'accueil du public occupé par les animateurs d'accueil,
- un espace confidentiel

Les espaces sont en conformité avec la réglementation en matière d'accueil du public. Ils doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les gestionnaires des France Services assurent la sécurité du public, du personnel et des locaux, ainsi que des professionnels susceptibles d'intervenir dans la France Services.

La documentation doit être correctement présentée et actualisée, notamment celle mise à disposition par les partenaires France Services.

L'équipement informatique comprend au minimum un accès à internet, et les équipements suivant : ordinateur imprimante/scanner, photocopieuse, téléphone, et, le cas échéant tablette connectée.

Chaque France Services est tenue d'assurer un accès libre et gratuit à un espace numérique ou à tout outil informatique permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées (imprimante et scanner).

L'accès au numérique implique aussi un nombre suffisant d'outils disponibles durant les horaires d'ouverture, proportionnellement établi au regard de la fréquentation de la structure.

Les France Services s'engagent à maintenir une connexion internet de qualité de façon constante au sein des structures.

Les France Services pourront offrir un service de connexion à internet par WIFI en particulier lorsque la couverture mobile dans la structure n'est pas suffisante, ceci afin de permettre aux usagers d'utiliser leurs propres ressources informatiques (ordinateur portable, tablette, smartphone...).

Les France Services doivent être équipées au plus tôt d'un dispositif de visioconférence, et obligatoirement d'ici au 31 décembre 2022. Elles doivent prévoir un espace pour permettre aux usagers d'échanger en confidentialité.

4.4 Dénomination - signalétique

Dès sa labellisation France Services, l'espace mutualisé de services au public créé par la présente convention prend le nom de « France Services ».

Les gestionnaires France Services s'engagent à installer la signalétique nationale des France Services et apposent notamment une enseigne extérieure. À ce titre, les gestionnaires de structures France Services respectent la charte graphique des France Services.

4.5 Communication

Les signataires informent le public de l'existence de la France Services et des services qui y sont proposés.



Les France Services utilisent la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, kakémono...) et mentionnent les horaires d'ouverture.

Elles renseignent la « fiche d'identité » de leur structure sur le site internet avec un contact téléphonique, une adresse électronique et des informations actualisées (horaires).

De manière générale, toute communication réalisée par l'une des parties ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque des autres parties. Chaque partie pourra se prévaloir de l'existence du partenariat dans sa communication interne et externe.

4.6 Déontologie – confidentialité

Les agents des France Services sont astreints aux règles du secret professionnel.

Pour la mise en œuvre de leur mission d'information et d'aide aux démarches administratives des usagers, les agents amenés à assurer un service au sein d'une France Services peuvent connaître des données à caractère personnel de l'utilisateur grâce aux échanges de données entre services administratifs explicitement prévus à cette fin par les normes en vigueur, et/ou car les agents représentent, pour leur mission, les services administratifs en *back office* auxquels ils sont adossés, et/ou car l'utilisateur a explicitement donné mandat à l'agent de réaliser les démarches administratives en sa faveur.

Les agents France Services peuvent avoir connaissance de certaines données personnelles relatives aux usagers, à condition qu'elles soient nécessaires à la démarche réalisée au bénéfice de l'utilisateur et sous réserve qu'une base juridique ou un mandat autorise la communication du renseignement confidentiel.

Dans le cadre de l'aide aux démarches administratives numériques, l'agent France Services peut :

- aider l'utilisateur à réaliser lui-même ses démarches ;
- aller jusqu'à réaliser la démarche pour l'utilisateur s'il émet le besoin d'un accompagnement plus approfondi

Dans ce dernier cas, l'utilisation des données à caractère personnel de l'utilisateur s'exercera conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et dans les conditions suivantes :

- les données utilisées doivent être strictement nécessaires aux démarches souhaitées par l'utilisateur et ne feront pas l'objet d'une utilisation ou exploitation commerciale ou d'une cession sans consentement exprès et information claire et adaptée de l'utilisateur ;
- le traitement des données de l'utilisateur doit être fondé sur une base juridique ;
- l'utilisateur doit être informé a minima de l'identité du responsable de traitement pour le compte duquel les données à caractère personnel sont traitées, de la finalité du traitement, les destinataires des données et les conditions d'exercice de leurs droits, conformément à l'article 48 et 105 de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » ;
- Les données seront protégées dans des conditions de sécurité adéquates au regard de la nature des données traitées ;

Les données utilisées ne peuvent servir qu'aux seules démarches administratives et doivent être :

- réalisées au seul bénéfice de l'utilisateur (lutte contre le non recours et lutte contre la fraude) ;
- détruites à la résolution de la démarche administrative engagée ou, à défaut, au terme du délai imposé par une disposition législative ou réglementaire ;

Tout traitement de données à caractère personnel pour le gestionnaire France Services et/ou le partenaire sera, en tout état de cause, conforme aux règles légales et réglementaires en vigueur en matière de protection

des données à caractère personnel («loi « informatique et libertés » et règlement no 2016/679, dit règlement général sur la protection des données).

En cas de violation de donnée à caractère personnel (par exemple divulgation à une tierce personne non autorisée), le gestionnaire France Services informe sans délais, et au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de cette divulgation la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Cette information s'entend comme toute violation, qu'elle soit accidentelle ou intentionnelle.

La signature d'un mandat est nécessaire pour accomplir une démarche au nom et pour le compte de l'utilisateur :

- si les deux parties, l'agent France Services et l'utilisateur, le souhaitent alors qu'elles sont ensemble pour réaliser les démarches ;
- quand les deux parties agissent à distance l'une de l'autre, l'agent France Services agissant en faveur et à la place de l'utilisateur ;

Le mandat doit être signé sur place par le mandataire et le mandant, après vérification d'identité et après avoir informé l'utilisateur sur l'utilisation de ses données à caractère personnel, ses droits et les démarches qui seront effectuées.

Il est établi en autant d'exemplaires originaux qu'il y a de parties.

L'utilisateur peut à tout moment retirer son mandat.

Le mandat doit être établi pour :

- les actions effectuées pour le compte de l'utilisateur
- les demandes de communication de données à caractère personnel

4.7 Évaluation

Chaque France Services doit pouvoir rendre compte aux partenaires nationaux de son activité, de la conformité de son offre au socle commun de services, de la qualité du service rendu à la population et de l'efficacité de sa gestion.

Cet objectif se traduit par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs :

- un reporting obligatoire par trimestre au minimum permettant aux partenaires locaux et nationaux d'avoir une vision globale et locale de la fréquentation, des sollicitations et des motifs de contact ;
- des audits « flash » de conformité de l'offre de service proposée, conduits régulièrement par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), sur la base d'une grille d'évaluation ;
- des mesures de qualité de service rendu sont régulièrement organisées par les opérateurs, l'ANCT et ses partenaires institutionnels.

Les France Services s'engagent également à mesurer la satisfaction des usagers de la structure (enquêtes de satisfaction, cahier de réclamations...).

Les France Services s'engagent à publier annuellement des indicateurs de résultats de qualité de service, notamment relatifs à la satisfaction des usagers.

La satisfaction des usagers est interrogée par voie de questionnaires tous les ans.

Les France Services s'engagent à remplir l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié.

Art. 5- Obligations des partenaires

5.1 Principes

Dans le respect de la Charte d'engagement et de l'Accord cadre national France Services, les partenaires signataires locaux définissent avec les gestionnaires France Services les modalités de leur participation au fonctionnement de la France Services, notamment en matière de services numériques ou sur le plan financier.

Ces modalités sont précisées, le cas échéant, dans les annexes entre chaque partenaire et le gestionnaire France Services.

5.2 Déclinaison de l'offre de base

5.2.1 Désignation de référents locaux

Les partenaires signataires désignent un (ou plusieurs) correspondant(s) référent(s) pour la France Services, accessibles par téléphone et par mails directs, pour résoudre les cas les plus complexes (urgence, blocage administratif) dont les coordonnées figurent en annexe de la présente convention.

5.2.2 Formation du personnel

Les agents suivront de manière obligatoire une formation « métier », initiale et continue, à l'ensemble des démarches des partenaires nationaux, inscrites dans le Bouquet de services.

Les partenaires locaux peuvent offrir une formation complémentaire sur leurs métiers.

Les partenaires s'engagent par ailleurs à apporter une actualisation régulière des connaissances du personnel (évolution de l'offre de services, du cadre réglementaire, etc.).

Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion afin d'optimiser le partenariat.

5.2.3 Documentation

Les partenaires mettent à la disposition des France Services une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents.

5.2.4 Traitement des dossiers et des questions

Les partenaires traitent les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les conditions prévues par la Charte et selon leurs propres normes internes de qualité.

5.3 Déclinaison de l'offre complémentaire

Les partenaires définissent le cas échéant l'offre complémentaire dans chacune des France Services dans les annexes de la présente convention. L'offre peut être différenciée en fonction des France Services. Les partenaires ont la possibilité d'inscrire dans ces annexes les dates et lieux des permanences, les modalités pratiques en ce qui concerne les rendez-vous ponctuels et les rendez-vous en visioconférence (dispositif utilisé, connexion...).

Cette offre complémentaire sera déclinée dans des annexes qui ont été négociées avec les gestionnaires France Services et qui sont révisables.

Art. 6- Comité de pilotage

Les signataires de la présente convention, le représentant du préfet et les porteurs de France Services se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an. Le comité de pilotage met en place des processus de travail collectif régulier. Il fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions des France Services.

Ces réunions dresseront le bilan de la mise en œuvre du label France Services et de ses exigences dans le département et feront l'objet d'un compte rendu adressé à l'ANCT et partagé aux partenaires nationaux.

Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires locaux

Les gestionnaires France Services examinent les éventuelles demandes d'adhésion ou de retrait par les partenaires et en informeront la Préfecture.

Les partenaires locaux (hors partenaires inclus dans le panier de services, signataires de l'Accord cadre national France Services) peuvent se retirer de la présente convention sous un préavis de six (6) mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la structure porteuse qui en informera la Préfecture.

De même, les gestionnaires France Services peuvent dénoncer la présente convention sous le même préavis. Ils en informent le préfet de département.

En tout état de cause, aucune Partie ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre de la Convention directement ou indirectement à un tiers quelconque, sauf accord exprès et préalable de l'ensemble des autres Parties.

Art. 8 - Modalités de gestion de la structure France Services

Les France services sont gérées conformément aux modalités figurant en annexe 3 à la présente convention.

Art. 9 - Durée de la présente convention

A compter de sa signature, la présente convention est établie avec tacite reconduction, pour une durée ne pouvant excéder celle de l'Accord cadre national, avec tacite reconduction.

Art. 10. Attribution de juridiction

En cas de litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution de la convention, les parties font leurs meilleurs efforts pour aboutir à un accord amiable conforme à l'esprit partenarial de leurs relations.

A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.



Envoyé en préfecture le 28/09/2022

Reçu en préfecture le 28/09/2022

Affiché le

ID : 001-200070118-20220927-DEL_22_09_27_05-DE

Berger
Levrault



Art. 11. Composition de la convention

La convention et ses annexes contiennent l'intégralité de l'accord des parties. Sauf dispositions contraires exprimées expressément dans les annexes, ces dernières ne peuvent déroger aux dispositions de la convention.

Lorsqu'une nouvelle structure sera labellisée France Services, un avenant à la présente convention devra être passé pour ajouter une annexe propre à la structure, détaillant son fonctionnement, son porteur et les éventuels partenaires additionnels inclus dans l'offre de service.

Fait à Bourg-en-Bresse, le

Les signataires :

La préfète du Département de l'Ain,

Le Président de la Communauté de Communes

Val de Saône Centre,


Cécile BIGOT-DEKEYZER

Jean-Claude DESCHIZEAUX

Les partenaires nationaux France Services

	<p>Pour le Centre Départemental d'Accès au Droit</p>
	<p>Pour la Direction territoriale de Pôle emploi Ain / Savoie</p>
	<p>Pour la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Ain</p>
	<p>Pour la Mutualité sociale (MSA) Ain-Rhône</p>
	<p>Pour la Caisse d'allocations familiales (CAF) de l'Ain</p>
	<p>Pour la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Rhône-Alpes</p>
	<p>Pour la Direction départementale de finances publiques (DDFIP)</p>
	<p>Pour la Délégation régionale du groupe La Poste Auvergne Rhône-Alpes</p>



Envoyé en préfecture le 28/09/2022
Reçu en préfecture le 28/09/2022
Affiché le 
ID : 001-200070118-20220927-DEL_22_09_27_05-DE



France Services Val de Saône Centre

Liste des annexes jointes à la Convention

Annexe 1 : Charte nationale d'engagement

Annexe 2 : Bouquet de services France Services

Annexe 3 : Accord cadre national France Services

Annexe 4 : Modalités de gestion propres à chaque structure France Services du département *(une page, ou une annexe distincte, par structure France Services)*

Annexe 5 : Offre complémentaire par partenaire

Annexe 6 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe 7 : Mandat



France Services Val de Saône Centre

Annexe 4

Modalités de gestion propres à chaque structure France Services

1- Coordonnées

- Adresse : 2 rue de Lyon – 01090 MONTMERLE SUR SAÔNE
- Téléphone : 09 74 36 65 35
- Adresse mail générique : franceservices@ccvsc01.org

2- Horaires d'ouverture

Lundi	16 h -19 h
Mardi matin	9 h – 12 h (semaines impaires) 9 h – 13 h (semaines paires)
Mardi après-midi	14 h – 17 h
Mercredi matin	9 h – 12 h (semaines impaires) 9 h – 13 h (semaines paires)
Mercredi après-midi	14 h – 17 h
Jeudi	9 h – 13 h
Vendredi	14 h – 17 h
Samedi	10 h – 12 h (semaines impaires uniquement)

3- Animation dédiée à la France Services

- animateur-animateur 1 : Sylvie BRIDAY, Animatrice Référente – 26 heures/semaine
referentefs@ccvsc01.org
- animateur-animateur 2 : Elisabeth BARDIN, Animatrice – 24 heures/semaine
animatricefs@ccvsc01.org
- animateur-animateur 3 : néant



France Services Val de Saône Centre

4- Contacts de la structure porteuse

- Elu référent : Denis SAUJOT, Vice-Président délégué à la Mutualisation et aux Services de Proximité
denissaujot@gmail.com
- Technicien référent : Cathy BENEDETTI, DGA Pôle Développement et Territoires (*en attente de recrutement*)
mutualisation@ccvsc01.org
- Contact pour les formations : Cathy BENEDETTI, DGA Pôle Développement et Territoires (*en attente de recrutement*)
mutualisation@ccvsc01.org

Annexe 5

Offre complémentaire par partenaires

1- Permanences des partenaires signataires de la convention (9 partenaires nationaux)

Direction départementale de finances publiques (DDFIP) : une demi-journée (les jeudis de 9 à 12 heures*)

2- Permanences de partenaires non-signataires de la convention (partenaires locaux)

Conseiller Numérique France Services : une demi-journée (les mercredis de 14 h à 17 h 15*)

Les jours et horaires de permanences des partenaires nationaux et locaux sont susceptibles d'être modifiés en collaboration avec ces partenaires.

France Services Val de Saône Centre

Annexe 6

Tableau récapitulatif des référents backoffice des partenaires nationaux

Partenaires socles France Service Val de Saône Centre			
CAF	Nom Référent	CALVO Nathalie	CORSIN Karine
	Adresse e-mail pour toute question d'organisation, de projets, d'accompagnement	nathalie.calvo@cafbourg-en-b.cnafmail.fr	Karine.corsin@cafbourg-en-b.cnafmail.fr
	Numéro de téléphone	04 74 45 48 03	04 74 45 48 03
	Adresse mail générique à utiliser en priorité pour les dossiers allocataires	partenaires.cafbourg-en-b@caf.cnafmail.fr	partenaires.cafbourg-en-b@caf.cnafmail.fr
CARSAT	Nom Référent	BOUCLAGHEM Farida	Service Partenariats - CARSAT Rhone Alpes
	Adresse e-mail	farida.bouchlaghem@carsat-ra.fr	lyondarsdaadptpartenariats@carsat-ra.fr
	Numéro de téléphone	04 26 16 21 01	04 26 16 21 01
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	contact.territoire1@carsat-ra.fr	contact.territoire1@carsat-ra.fr
CDAD	Nom Référent	BORIE Juline	
	Adresse e-mail	contact@cdad-ain.fr	
	Numéro de téléphone	06 03 31 40 55	
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	contact@cdad-ain.fr	
CPAM	Nom Référent		
	Adresse e-mail	relais_services_publics.cpam-ain@assurance-maladie.fr	
	Numéro de téléphone	06 16 39 53 92	
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	encadrement-grc.cpam-ain@assurance-maladie.fr	
DDFIP	Nom Référent	VENET Audrey	POLIZZI Gérard
	Adresse e-mail pour pilotage avec Sous-Préfecture ou urgence à défaut de réponse sur la générique	audrey.venet@ddfip.finances.gouv.fr	gerard.polizzi@ddfip.finances.gouv.fr
	Numéro de téléphone	04 74 32 71 23	04 74 32 71 23
	Adresse mail générique à utiliser en priorité pour les dossiers ou tout problème technique	ddfip01.franceservices@ddfip.finances.gouv.fr	ddfip01.franceservices@ddfip.finances.gouv.fr
La Poste	Nom Référent	MANSOUR OUAHCHIA Zouhra	HAEGELI Isabelle
	Adresse e-mail		
	Numéro de téléphone		
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	zouhra.mansour-ouahchia@laposte.fr	isabelle.haegeli@laposte.fr
Ministère de l'Intérieur	Nom Référent	BRIDAY Carole	ARNOLD Stéphane
	Adresse e-mail	carole.briday@ain.gouv.fr	stephane.arnold@ain.gouv.fr
	Numéro de téléphone	04 74 32 30 46	04 74 32 30 40
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	pref-citoyennete@ain.gouv.fr	pref-citoyennete@ain.gouv.fr
MSA	Nom Référent	FEMY Pascale	SAROUL Ysaline
	Adresse e-mail	femy.pascale@ain-rhone.msa.fr	saroul.ysaline@ain-rhone.msa.fr
	Numéro de téléphone	04 74 45 99 14	04 74 45 99 14
	Adresse mail générique à utiliser en priorité	legipfs0169.grprec@ain-rhone.msa.fr	legipfs0169.grprec@ain-rhone.msa.fr
Pôle Emploi	Nom Référent	BERNAD Gaelle	
	Adresse e-mail à utiliser en même temps que l'adresse nominative	gaelle.bernad@pole-emploi.fr	
	Numéro de téléphone		
	Adresse mail générique à utiliser en priorité - Doubler avec l'adresse nominative	apetrevoux.01004@pole-emploi.fr	



France Services Val de Saône Centre

Annexe 7 Mandat type

« Mandat type » d'un aidant réalisant des démarches administratives numériques au bénéfice d'une personne aidée

Monsieur/Madame X ..., habitant ..., tél. ..., reconnaît avoir mandaté

Monsieur/Madame Y..., exerçant la fonction de .../ dans(précisez la structure/l'organisme), tel....

pour réaliser les démarches administratives numériques suivantes (précisez lesquelles) me concernant.

A cette fin :

Monsieur/Madame X ... autorise

Monsieur/madame Y ... à utiliser ses données à caractère personnel suivantes (précisez lesquelles)

Monsieur/Madame Y... a rappelé à Monsieur/Madame X : l'objet de l'intervention ; la raison pour laquelle ses informations sont collectées et leur utilité ; l'existence de [droits sur ses données](#) (accès, rectification, suppression, etc.) ; la possibilité pour l'utilisateur de retirer à tout moment son consentement.

Monsieur/Madame Y... s'engage à :

1°/- utiliser les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de ces seules démarches administratives* ;

2°/- conserver les données à caractère personnel strictement nécessaires à ces démarches le seul temps strictement nécessaire à leur réalisation ;

3°/ détruire, dès la réalisation de ces démarches, les données à caractère personnel en sa possession.

Le présent mandat prend fin à compter de la réalisation des démarches précitées. A défaut, il est valable pour une durée d'un an renouvelable.

Date, Lieu et Signature

Monsieur/Madame X

Date, Lieu et Signature

Monsieur/Madame

* Il convient de préciser pour le cas où ils le seraient, que les codes et identifiants de l'utilisateur sont inclus dans ces données.



Envoyé en préfecture le 28/09/2022

Reçu en préfecture le 28/09/2022

Affiché le

ID : 001-200070118-20220927-DEL_22_09_27_05-DE



France Services Val de Saône Centre



2, rue de Lyon
01090 MONTMERLE SUR SAONE

Réf /
AAAA/agent/000



France
services

MANDAT FRANCE SERVICES

Pour réalisation de démarches administratives au bénéfice d'un usager

La signature du présent mandat est **obligatoire** pour toute démarche utilisant vos données à caractère personnel et impliquant l'intervention d'un animateur FRANCE SERVICES.

Mme / M _____ Tél _____
Habitant _____

Reconnaît avoir mandaté

XXXX, animatrice France Services de la Communauté de Communes Val de Saône Centre
2 rue de Lyon 01090 Montmerle sur Saône / Tél 09 74 36 65 35

Pour réaliser les démarches administratives numériques suivantes le concernant :

A cette fin, Mme / M _____

Autorise l'animatrice France Services, à utiliser ses données à caractère personnel suivantes (*Les codes et identifiants d'accès à ces dossiers sont inclus dans ces données.*) :

L'animatrice France Services a rappelé à Mme / M _____
L'objet de l'intervention ; la raison pour laquelle ses informations sont collectées et leur utilité ; l'existence de [droits sur ses données](#) (accès, rectification, suppression, etc.) ; la possibilité pour l'utilisateur de retirer à tout moment son consentement.

L'animatrice France Service nommé ci-dessus s'engage à :

1°/- utiliser les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de ces seules démarches administratives ;

2°/- conserver les données à caractère personnel strictement nécessaires à ces démarches le seul temps strictement nécessaire à leur réalisation ;

3°/ détruire, dès la réalisation de ces démarches, les données à caractère personnel en sa possession.

Le présent mandat prend fin à compter de la réalisation des démarches précitées.

Faire un mandat spécifique au besoin si les démarches sont plus longues

A Montmerle sur Saône, le _____

XXXX, animatrice France Services

M / Mme _____