

Bourg-en-Bresse, le

La Préfète de l'Ain

à

Destinataires *in fine*

Objet : Présentation des missions du réseau France services du département de l'Ain

Depuis sa création en 2020, le réseau France services concrétise le retour d'une offre de service public à proximité de chaque usager. Dans l'Ain, 24 France services sont accessibles à moins de 20 minutes pour 95 % des habitants.

Avec un accueil sans rendez-vous, gratuit et de 1^{er} niveau, et en offrant un accès à un espace numérique, **63 conseillers France services sont présents pour répondre aux questions des usagers et pour les accompagner dans la réalisation de démarches administratives en collaboration avec les douze organismes nationaux partenaires du dispositif :**

- la Direction générale des finances publiques,
- la Caisse nationale des allocations familiales,
- la Caisse nationale d'assurance maladie,
- l'Assurance retraite,
- France Travail,
- La Poste,
- la Mutualité sociale agricole,
- le Ministère de l'Intérieur,
- le Ministère de la Justice,
- le Chèque énergie depuis le 1^{er} janvier 2024,
- l'Anah depuis le 1^{er} janvier 2024,
- l'Urssaf à partir de janvier 2025.

Les France services répondent ainsi à de nombreux besoins, notamment pour les publics en difficulté avec le numérique ou bien en difficulté dans la réalisation des démarches administratives sur la base d'un **bouquet de services défini avec les 12 partenaires** selon les situations de vie les plus courantes (j'accueille un enfant, je recherche un emploi, je demande une allocation logement, je prends ma retraite, j'emploie une personne via le CESU...).



PRÉFÈTE DE L'AIN

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Les 12 partenaires nationaux conventionnent avec l'État et financent en partie le fonctionnement des structures via une subvention annuelle. À travers la convention, ils s'engagent à former les conseillères et les conseillers et à prendre le relais au-delà du 1^{er} niveau pour résoudre les situations plus complexes.

Les conseillères et les conseillers France services sont donc formés spécifiquement pour réaliser un accueil de 1^{er} niveau de qualité sur les démarches du bouquet de services, ce qui représente un temps de travail conséquent et un champ de compétences déjà très vaste.

Aussi, s'il est important que les France service s'intègrent dans un écosystème local de partenaires pour renseigner au mieux les usagers qui poussent leur porte, le réseau n'est pas pour autant en capacité d'absorber les demandes extérieures au bouquet de services.

Par exemple, les France services ne conseillent pas sur le choix d'un opérateur téléphonique, elles n'assurent pas le guichet des demandes de logement social (sauf convention particulière), ni le dépôt des documents d'urbanisme, elles ne traitent ni les demandes sociales urgentes, ni les cessations d'activité agricoles.

L'espace numérique en libre-service est réservé pour la réalisation de démarches administratives, de même que l'utilisation de la photocopieuse dont l'accès peut être limité, voire payant.

C'est pourquoi, afin que le dispositif France services demeure un succès, en tant que partenaires institutionnels non signataires de la convention nationale, je vous remercie de ne pas adresser directement vos administrés vers les structures France services pour des sujets qui relèvent de vos compétences ou pour lesquels vous n'auriez pas de réponse.

Je vous invite à prendre contact avec la ou le responsable de la France services de votre territoire pour définir les lignes de partage de vos champs d'intervention ou à me consulter à l'adresse sp-belley-ruralite@ain.gouv.fr en cas de litige.

Toutes les démarches du bouquet de services sont consultables sur le site national France services à l'adresse suivante : <https://www.france-services.gouv.fr/demarches-et-services>.

Dans l'attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de ma meilleure considération.

Bien cordialement à vous,

La Préfète,

Chantal MAUCHET

DESTINATAIRES :

1. Monsieur Jean DEGUERRY, président du Conseil départemental de l'Ain
2. Mesdames et messieurs les Sous-préfets d'arrondissement
3. Monsieur Rudy GASPARD, commandant du groupement de gendarmerie de l'Ain
4. Monsieur Jean-Yves FLOCHON, président de l'AMF de l'Ain
5. Monsieur Bernard REY, président de l'AMRF de l'Ain
6. Monsieur Walter MARTIN, président du SIEA
7. Mesdames et messieurs les maires du département
8. Mesdames et messieurs les présidents d'EPCI du département
9. Mesdames et messieurs les représentants départementaux des 9 partenaires nationaux
10. Monsieur le Président de la Chambre des métiers de l'Ain
11. Monsieur le Président de la Chambre de commerce et d'industrie de l'Ain
12. Monsieur le Président de la Chambre d'agriculture de l'Ain
13. Monsieur le Président du greffe de commerce
14. Mesdames et messieurs les responsables des centres départementaux de solidarité
15. Mesdames et messieurs les présidents de centres sociaux
16. Mesdames et messieurs les responsables des guichets pour le dépôt des demandes de logement social

