

accessibilité égalité citoyenneté égalité accompagnement simplicité qualité de service renforcée

INAUGURATION DES ESPACES FRANCE SERVICES DANS LE NORD

DOSSIER DE PRESSE-JANVIER 2020





























CONTEXTE

France Services, c'est une politique concrète qui touche à la vie quotidienne de tous les Français. C'est le symbole du retour des services publics au plus près de là où vivent les gens.

L'objectif est que chaque citoyen puisse accéder en 2022 à une structure France Services en moins de trente minutes.

Pour parvenir à cette ambition, le réseau France Services permet :

- des accueils fixes ou des solutions itinérantes ;
- le regroupement en un même lieu, de démarches relevant des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales ;
- un accompagnement personnalisé par deux agents d'accueil disponibles pour orienter, accompagner et renseigner les usagers dans leurs démarches administratives (notamment celles effectuées en ligne)
- de se créer une adresse mail, disposer d'un conseil pour mieux comprendre le sens d'un courrier administratif reçu à mon domicile, imprimer ou scanner des pièces justificatives, être accompagné pour effectuer sa déclaration de revenus en ligne, demander une allocation liée à la famille, à la santé ou à l'emploi... sont autant de démarches que tout à un chacun pourra réaliser au sein d'un Espace France Services.

La démarche s'appuie sur un accueil inconditionnel de premier niveau pour tous les usagers du service public, des contacts privilégiés avec les opérateurs partenaires et la possibilité de rendez-vous sur place ou en visioconférence, une formation renforcée des agents d'accueil (animateurs).

Le Gouvernement a donc souhaité implanter, à l'échelle nationale, 460 structures France Services au 1er janvier 2020, prioritairement dans des zones rurales et des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans le Nord, 9 Espaces France Services sont labellisés depuis le 1^{er} janvier 2020. Ces structures sont réparties sur l'ensemble du territoire départemental. D'autres projets verront le jour au cours de l'année 2020 et en 2021.

L'État a pour ambition d'ici fin 2021 de déployer une trentaine d'autres Espaces France Services dans le département (portées par l'État, le secteur associatif, La Poste, la Mutualité sociale agricoles et les collectivités territoriales (communes, intercommunalités ou départements);

Les Maisons de services au public (MSAP) existantes pourront être labellisées France Services si elles atteignent les nouvelles exigences de qualité de services fixées par le label France Services.

QUELS SERVICES PUBLICS SERONT PRÉSENTS DANS FRANCE SERVICES ?

Neuf ministères et opérateurs partenaires sont représentés au sein de chaque structure France Services :

- Ministère de l'Intérieur
- Direction générale des finances publiques
- Ministère de la Justice
- La Caisse nationale de l'Assurance maladie
- La Caisse nationale d'Assurance retraite
- La Caisse nationale d'Allocations familiales
- Pôle emploi
- La Mutualité Sociale Agricole
- Le groupe La Poste

Qui sont les porteurs des structures LABELLISÉES FRANCE SERVICES ?

Peuvent être porteurs des associations, des collectivités locales (commune, intercommunalité, Conseil départemental), les services de l'État (préfecture, souspréfecture, direction générale des finances publiques) et le groupe La Poste.

Chaque Espace France Services sera ouvert au moins 5 jours par semaine sur une amplitude minimale de 24h hebdomadaires. Deux agents polyvalents accueilleront les usagers pour assurer un traitement fluide des demandes en cas d'affluence. Chaque structure est équipée d'ordinateurs, d'une imprimante, d'un scanner, d'un téléphone, d'un système de visioconférence. Une borne ou un bureau d'accueil permettra à chaque animateur d'accueillir les usagers. Un espace de confidentialité clos permettra d'assurer des rendez-vous, en présentiel ou en visioconférence. Toutes les structures labellisées seront accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Dans le Nord, les 9 premières structures sont portées par une association (1), le groupe La Poste (1), des communes (2), une intercommunalité (1) et le Conseil départemental (4).

LE PARTENARIAT RENFORCÉ AVEC LES COLLECTIVITÉS AU COEUR DE LA DÉMARCHE FRANCE SERVICES

Au-delà des neuf partenaires listés ci-dessus et déjà présents dans chaque structure labellisée :

- les collectivités porteuses de structures France Services mettent à disposition les locaux et les agents d'accueil ;
- les implantations sont concertées avec les Conseils départementaux, avec qui l'État a élaboré des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public ;
- les collectivités peuvent enrichir l'offre avec leurs propres services publics (inscriptions scolaires, solutions de covoiturages...) ou implanter des activités publiques et privées à côté de France Services (espace de coworking, espace de formation, fablab, café, bibliothèque...).
- Un contrôle qualité a été effectué ex ante, par la visite préalable d'un auditeur avant toute labellisation. Après labellisation, des mesures de la qualité des services rendus seront effectuées (enquêtes annuelles de satisfaction, enquêtes mystère, etc.). Un bilan annuel du fonctionnement de chaque structure France Services sera réalisé

3

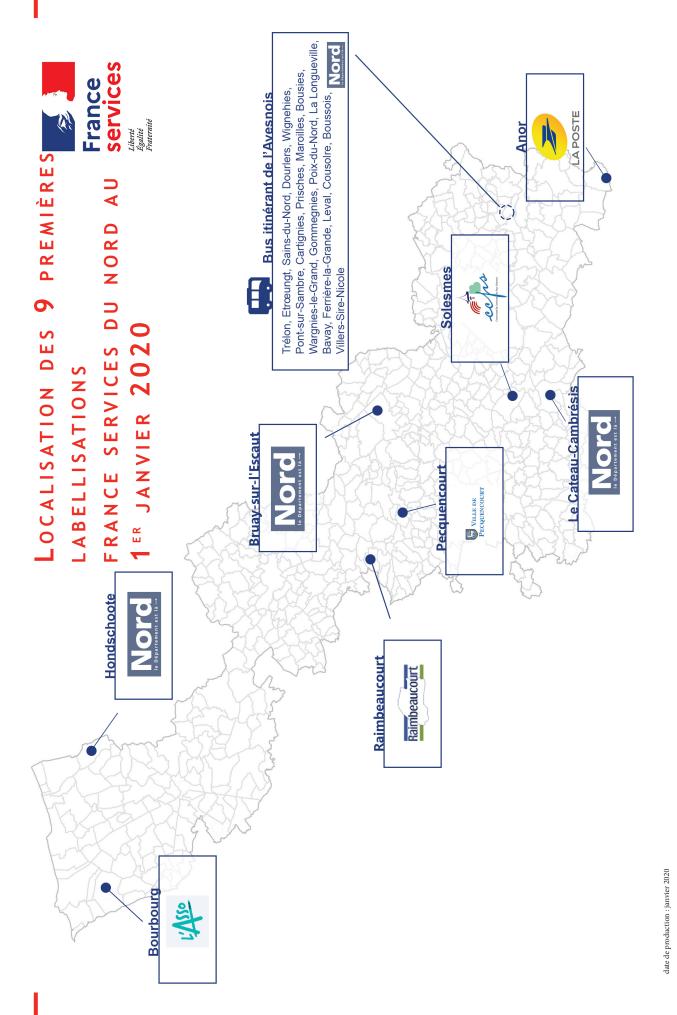
FINANCEMENT

Pour soutenir le déploiement France Services, l'État (ministères de l'Intérieur, des Finances, et de la Justice) et l'ensemble des autres opérateurs partenaires (CAF, Assurance maladie, Assurance retraite, Pôle Emploi, la MSA, La Poste) mobilisent chaque année 30 000 euros par structure labellisée, afin de financer des travaux d'aménagement, l'acquisition d'outils informatiques et les frais de fonctionnement.

La Banque des Territoires finance une structure mobile par département (pour le Nord: le bus France Services en Avesnois) à hauteur de 30 000 euros également. Elle mobilise, au plan national, 30 millions d'euros d'ici 2022 pour permettre de réaliser les travaux nécessaires dans les structures postales, pour former l'ensemble des animateurs France Services en s'appuyant sur les antennes locales du Centre National de la Fonction Publique Territoriale, pour accompagner 100 structures itinérantes.

Les services de la préfecture et des sous-préfectures du Nord sont à la disposition des animateurs de ces Espaces et des porteurs : pour former les animateurs et leur permettre de participer à des immersions auprès des opérateurs partenaires, pour accompagner les porteurs dans leurs questionnements multiples.

Les **premiers** animateurs France Services du Nord ont été doublement formés : aux savoirêtre et savoir-faire de l'accueil grâce au CNFPT Nord-Pas de Calais et aux procédures des 9 opérateurs selon 11 cycles de vie (11 situations telles que : « j'attends un enfant », « je suis en recherche d'emploi », « je prépare ma retraite », « je suis en situation de précarité », « j'actualise ma situation administrative »…).





MINISTREE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTÈRE DE LA JUSTICE









RETROUVEZ L'ENSEMBLE DES COORDONNÉES ET DES HORAIRES DES STRUCTURES FRANCE SERVICES LABELLISÉES DANS LE NORD AU 1^{ER} JANVIER 2020

Espace France Services d'Anor:

9 rue Georges Clémenceau 59186 ANOR msap-anor@laposte.fr 03 27 59 49 31



Lundi: 9h30-12h Mardi: 9h-12h/13h30-16h Mercredi: 9h-12h Jeudi: 9h-12h/13h30-16h Vendredi: 9h-12h/13h30-16h Samedi: 9h-12h

Espace France Services de Bourbourg:

Avenue François Mitterand Espace Pierre de Coubertin 59630 BOURBOURG andyvie.msap.bourbourg@orange.fr 03 28 22 55 87



Lundi: 8h30-12h30 Mardi: 8h30-13h00 Mercredi: 8h30-12h30 Jeudi: 8h30-12h30 Vendredi: 8h30-12h30 Samedi: 8h30-12h

Espace France Services Bruay-sur-l'Escaut:

6 rue de l'église 59860 BRUAY-SUR-ESCAUT bruay.franceservices@lenord.fr 03 59 73 27 00



Lundi: 9h-12h/14h-17h Mardi: 9h-12h/14h-17h Mercredi: 9h-13h/14h-16h Jeudi: 9h-12h/14h-17h Vendredi: 9h-12h/14h-17h







Espace France Services du Cateau-Cambrésis:

13 place du Commandant Richez 59360 LE CATEAU-CAMBRESIS lecateau.franceservices@lenord.fr 03 59 73 39 00





Lundi:9h-12h/14h-17h Mardi: 9h-12h/14h-17h Mercredi: 9h-13h / 14h-16h Jeudi: 9h-12 h/14h-17h Vendredi: 9h-12 h/14h-17h

Espace France Services d'Hondschoote:

1 rue de Cassel 59122 **HONDSCHOOTE** hondschoote.franceservices@lenord.fr 03 59 73 41 80



Lundi: 9h-12 h/14h-17h Mardi: 9h-12 h/14h-17h Mercredi: 9h-12 h/14h-17h Jeudi: 9h-12h/14h-17h Vendredi: 9h-13h/14h-16 h

Espace France Services de Pecquencourt :

Cité Barrois - rue de Castre Centre multimédia 59146 **PECQUENCOURT** mfs@pecquencourt.fr 03 27 80 51 46



Lundi: 14h-18h Mardi: 10h-12h/14h-18h Mercredi: 10h-12h/14h-18h Jeudi: 10h-12h

Vendredi: 10h-12h/14h-18h

Espace France Services de Raimbeaucourt :

Place Charles de Gaulle CCAS Lesecq Carpentier 59283 **RAIMBEAUCOURT** FranceServices@mairie-raimbeaucourt.fr 03 27 80 18 18



Lundi: 8h30-11h30/13h30-16h30 Mardi: 8h30-11h30/13h30-16h30 Mercredi: 8h30-11h30 Jeudi: 8h30-11h30/13h30-16h30

Vendredi: 8h30-11h30







Espace France Services de Solesmes :

9 bis rue Jules Guesde « l'Etape » 59730 SOLESMES france-services@ccpays-solesmois.fr 09 80 09 97 96





Lundi: 13h30-17h Mardi: 8h30-12h Mercredi: 8h30-12h Jeudi: 8h30-12h/13H30-17h Vendredi:8h30-12h/13h30-16h30

Bus itinérant de l'Avesnois :

avesnois.franceservices@lenord.fr 03 59 73 18 20



Lundi: 9h30-12h30/13h30-16h Mardi: 9h30-12h30/13h30-16h Mercredi: 9h30-12h30/13h30-16h Jeudi: 9h30-12h30/13h30-16h Vendredi: 9h-13h

Planning des dessertes du bus France services à compter du 13 janvier 2019

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI (matin uniquement)	
1ère semaine du mois	Trélon	Etroeungt	Sains-du-Nord	Dourlers	Wignehies	
2ème semaine du mois	Pont-sur-Sambre	Cartignies	Bousies	Maroilles	Prisches	
3ème semaine du mois	Wargnies le Grand	Gommegnies	Poix du Nord	La Longueville	Bavay	
dernière semaine du mois	Leval	Boussois	Coulsore	Ferrière-la-Grande	Villers Sire Nicole	

LES INAUGURATIONS

STRUCTURE	DATE		
Bus itinérant de l'Avesnois à Gommegnies	21/01/20 à 12h00		
Pecquencourt	21/01/20 à 14h00		
Hondschoote	21/01/20 à 16h30		
Bourbourg	23/01/20 à 14h30		
Le Cateau-Cambrésis	23/01/20 à 14h30		
Solesmes	23/01/20 à 16h00		
Anor	24/01/20 à 11h00		
Bruay-sur-l'Escaut	28/01/20 à 11h		
Raimbeaucourt	30/01/20 à 15h00		































France Services est piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT).

Son animation est assurée par la Banque des territoires, en collaboration avec les neuf ministères et opérateurs nationaux.

Contact:

Service régional de la communication interministérielle
Préfecture de la région Hauts-de-France - Préfecture du Nord
12, rue Jean sans Peur à Lille - CS 20003 - 59039 LILLE CEDEX
Tél.: 03 20 30 52 50 - Fax.: 03 20 30 56 82
Mél.: pref-communication@nord.gouv.fr
www.nord.gouv.fr et www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france
facebook.com/prefetnord et twitter.com/prefet59