

FRANCE SERVICES DES HAUTS DE CHAMBÉRY

ville de Chambéry

23/02/2022



France
services

PRÉSENTATION FRANCE SERVICES

L'offre de services

ACCOMPAGNER LES DEMANDES NUMERIQUES

- Délivrer une information liée aux démarches administratives du quotidien,
- Proposer un accompagnement de premier niveau dans les démarches en ligne,
- Accueil par au moins deux conseillères dans un cadre bienveillant garantissant un usage responsable des données personnelles.

PRÉSENTATION FRANCE SERVICES

L'offre de services

✓ LES CONSEILLÈRES PEUVENT

- Aider à réaliser les démarches en ligne SUR LES SITES DES PARTENAIRES
- Naviguer sur les sites, rechercher des informations
- Faire des simulations d'aides sociales
- Télécharger des formulaires
- Scanner les documents nécessaires aux procédures
- Imprimer les démarches, ou des justificatifs
- Appeler les partenaires
- Prendre des Rendez-vous pour l'utilisateur
- Créer une boîte mail pour l'utilisateur, se connecter à la boîte mail de l'utilisateur

TOUJOURS AVEC L'USAGER À CÔTÉ ET TOUJOURS AVEC SON ACCORD

PRÉSENTATION FRANCE SERVICES

L'offre de services

X LES CONSEILLÈRES NE PEUVENT PAS

- Traiter les dossiers liés à la demande de nationalité et les dossiers liés aux droits des étrangers en France
- Agir sur une démarche en l'absence de l'utilisateur
- Débloquer des dossiers en attente
- Garder les papiers d'un usager d'un rendez-vous sur l'autre
- Donner des cours d'informatique
- Traiter des dossiers hors partenaires (mutuelle, Prim Renov', MDPH, demandes de logement social, Synchro Bus, etc, etc)
- Faire accélérer les procédures en téléphonant directement au partenaire

LA CONSEILLÈRE FRANCE SERVICES N'EST PAS UNE ASSISTANTE SOCIALE

PRÉSENTATION FRANCE SERVICES

L'offre de services

LES PARTENAIRES

9 partenaires nationaux

FINANCES PUBLIQUES

POLE EMPLOI

ASSURANCE MALADIE

CARSAT
RETRAITES

LA POSTE

LA MSA

LA CAF

L'ANTS

JUSTICE ET DROITS
CDAD

LA FRANCE SERVICES DE CHAMBÉRY

Partenaires locaux

4 partenaires locaux en Savoie

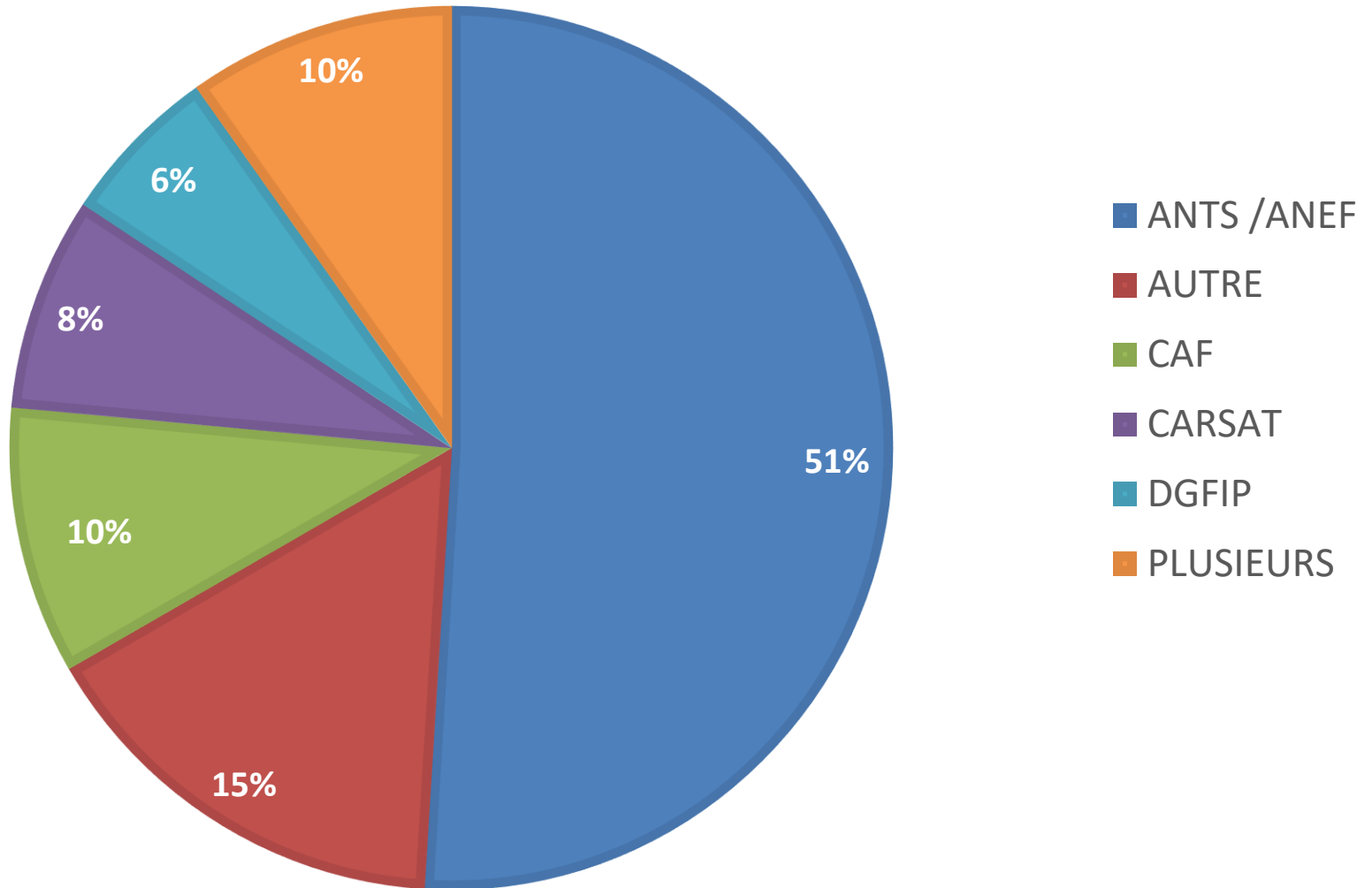
- Conseil Départemental
- Banque de France
- Gendarmerie
- ADIL

Liberté de créer d'autres partenariats à l'échelle locale:

- CAF le lundi de 8h00 à 12h00
- Un écrivain public le jeudi de 14h00 à 16h00

BILAN DEPUIS OUVERTURE

Répartition de l'accompagnement par partenaire



BILAN DEPUIS OUVERTURE

Motifs principaux

- **ANTS ET ANEF 51%**

- Beaucoup de pré demandes de CNI/passeports liées à la proximité avec la Mairie de Quartier

- Demandes sur le site de l'ANEF, qui ne rentrent pas dans nos missions

- **AUTRE ET PLUSIEURS 25%**

- Des démarches numériques hors bouquet France Services

Exemple : abonnement eau, enregistrement d'armes, etc

- Des demandes multiples, parfois hors partenaires

- **CAF 10%**

Pour des retards de versements ou des dossiers bloqués, la solution est souvent de prendre un RDV directement avec la CAF

- Demandes d'accompagnements à la retraite en hausse depuis 2 mois

CONTACTS ET RENDEZ-VOUS

Lieux et horaires

3 SITES

- HAUTS DE CHAMBERY, 1 Place du Forum, Le Cristal
- ANTENNE BELLEVUE, 138 rue Lucien Chiron
- ANTENNE BIOLLAY, 169 rue Oradour-sur-Glane

LUNDI : 8H30-17H00

MARDI : 8H30-12H30 et 13H30-17H00*

MERCREDI : 8H30-12H30 et 13H30-17H00

JEUDI : 13H30-18H00

VENREDI : 8H30-12H30

**hors vacances scolaires*

CONTACTS ET RENDEZ-VOUS

Prendre rendez-vous

- **HAUTS DE CHAMBERY**

Avec ou sans rendez-vous

- **ANTENNES**

Sur RDV uniquement car un seul poste informatique disponible

- **COMMENT PRENDRE RENDEZ-VOUS?**

-par téléphone : 04.79.60.20.20

-sur place

-sur Simpl'ici

MERCI POUR VOTRE ATTENTION