

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs
France services

V1 - Décembre 2025

INTRODUCTION

Depuis 2020, les conseillers France services accompagnent les Français et les Françaises dans la réalisation de leurs démarches administratives du quotidien. Dans les plus de 2 800 points d'accueil partout en France, les conseillers France services ont pour mission **d'informer, d'accompagner et d'orienter les usagers dans leurs démarches administratives** auprès des 12 opérateurs du programme.

Aujourd'hui, **près de 9 démarches sur 10 sont entièrement résolues dès le premier passage** en France services. Néanmoins, le bouquet de services national France services ne couvre pas l'ensemble de l'offre de services des opérateurs. Aussi, il est devenu essentiel de définir plus précisément ce bouquet de services national : c'est l'objectif de ce **référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services**.

Ce document est issu d'un travail collectif, mené par l'équipe du programme France services au sein de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), avec les 12 opérateurs du programme, ainsi qu'un panel d'animateurs départementaux et de représentants des préfetures. Des travaux pilotés localement par les préfetures et les animateurs départementaux avec des conseillers France services et les représentants d'opérateurs ont également permis d'enrichir ce référentiel. Il a ensuite été validé par l'ensemble des opérateurs au niveau national.

Ce référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services a pour objectifs :

- De répertorier, pour chacun des opérateurs du programme France services, **les démarches réalisables par un conseiller France services**, ainsi que les démarches ne pouvant ou ne devant pas être réalisées en France services ;
- D'indiquer la conduite à tenir par le conseiller France services en cas de difficulté, ou dans des situations qui ne relèvent pas du « niveau 1 ».

Ce document est à destination de l'ensemble des conseillers France services et des représentants locaux des 12 opérateurs du programme. Les préfets veillent à sa bonne application, avec l'appui des animateurs départementaux France services.

Ce référentiel est susceptible d'être amendé en fonction des évolutions réglementaires ou des retours formulés par les parties concernées, réseau des France services comme opérateurs. Certains éléments, notamment les modalités de contact du back-office, devront faire l'objet de précisions et de compléments au niveau local, selon les modalités organisationnelles de chaque opérateur et certaines spécificités locales.

NOTICE DU REFERENTIEL NATIONAL DES DEMARCHES FRANCE SERVICES

Utilisation du référentiel

Le référentiel des démarches relatives aux opérateurs du programme France services répertorie, pour chacun d’eux, les démarches pouvant faire l’objet d’un accompagnement en France services, qu’elles relèvent de l’information générale, de l’accompagnement à la réalisation de la démarche ou de la réorientation vers un partenaire.

Ce référentiel précise également, pour chacune des démarches, la conduite à tenir dans les cas où la démarche ne peut ou ne doit pas être réalisée en France services.

Dans certains cas, il est indiqué que les conseillers France services doivent contacter l’opérateur selon les modalités définies localement : ce référentiel national doit donc faire l’objet de compléments et précisions, qui sont à définir conjointement par le préfet et les représentants locaux des opérateurs.

Eléments de définition

Les démarches définies dans ce document sont réparties en quatre catégories : les démarches de « niveau 1 », les démarches de « niveau 2 », les situations urgentes et les démarches dites « hors bouquet ».

Définitions des catégories :	
Démarche de niveau 1	Démarches réalisables par un conseiller France services. En cas de blocage ou de difficulté sur ces démarches, la conduite à tenir par le conseiller France services est indiquée dans la colonne « Action à réaliser par le conseiller France services ».
Démarche de niveau 2	Démarches pour lesquelles le conseiller France services doit réorienter l'utilisateur vers l'opérateur concerné pour les réaliser. Ces démarches nécessitent souvent une expertise relevant de l'opérateur et/ou un accès au dossier personnel de l'utilisateur.
Situation urgente	Démarches nécessitant une intervention rapide de l'opérateur, pour lesquelles l'utilisateur doit être orienté rapidement selon les modalités définies dans la colonne "Action à réaliser par le conseiller France services".
Hors bouquet	Démarches qui ne doivent pas être traitées en France services, quel que soit leur niveau de complexité.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	2
NOTICE DU REFERENTIEL NATIONAL DES DEMARCHES.....	3
Utilisation du référentiel.....	3
Eléments de définition	3
REFERENTIEL PAR OPERATEUR	5
Allocations familiales.....	5
Assurance maladie.....	8
Assurance retraite.....	12
Chèque énergie	16
Finances Publiques.....	19
France Rénov'.....	24
France Titres.....	27
France Travail.....	30
La Poste.....	33
MSA	35
Point-justice	41
Urssaf.....	43

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services





Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches générales		
Présenter les offres d'accompagnement d'actions sociales et les aides financières individuelles figurant sur le site, les demandes d'aide de première nécessité	Démarche de niveau 1	En cas de blocage et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers le correspondant en back-office de la CAF selon les modalités définies localement
Accompagner à l'utilisation des services en ligne et de l'espace personnel de l'utilisateur (création de compte d'un usager ou d'un tuteur personne physique d'un allocataire, connexion à l'espace...)		
Réaliser une simulation sur les droits sociaux (portail national "Mes droits sociaux")		
En cas de signe de détresse en lien avec une erreur ou une rupture de droit sur un dossier AAH ou RSA, ou de prestation interrompue depuis 3 mois avec une nouvelle pièce au dossier	Situation urgente	Contacter le correspondant en back-office de la CAF via Administration+
En cas d'urgence sociale ou psychologique (menaces de suicide, violences conjugales ou intrafamiliales, personne violente, décès du conjoint ou d'un enfant)		

Démarches liées à la vie personnelle, la petite enfance, l'enfance et la jeunesse		
Sur le site Caf.fr et/ou monenfant.fr : ☐ Informer sur les aides liées à la naissance ou à l'accompagnement de l'enfant ☐ Déclarer une grossesse ou la naissance d'un enfant ☐ Réaliser une demande d'allocation de soutien familial, de prime de naissance ou adoption ☐ Déclarer une séparation ☐ Informer de l'existence du site internet de l'ARIPA (Aide au Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers le correspondant en back-office de la CAF selon les modalités définies localement
En cas de questions précises sur les demandes d'aides	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la CAF
En cas de litige entre le parent débiteur et le parent qui doit percevoir la pension		
En cas de questions liées au placement d'enfant et du bénéfice des prestations familiales		

Démarches liées au logement et au cadre de vie		
Sur le site Caf.fr : ☐ Informer sur les aides au logement ☐ Présenter des dispositifs d'accompagnement au déménagement ☐ Déclarer un changement d'adresse ☐ Réaliser une demande ou une simulation d'aide au logement ☐ Réaliser une déclaration de patrimoine ☐ Présenter l'offre bailleur, dont le signalement du décès d'un locataire	Démarche de niveau 1	En cas de blocage et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers le correspondant en back-office de la CAF selon les modalités définies localement
En cas de questions précises sur les demandes d'aides	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la CAF

Démarches liées à la vie professionnelle, la solidarité et l'insertion		
Sur le site Caf.fr : ☐ Accompagner une déclaration trimestrielle ou annuelle de ressources ☐ Réaliser une demande de prime d'activité, de RSA ☐ Réaliser une demande d'aide BAFA	Démarche de niveau 1	En cas de blocage et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers le correspondant en back-office de la CAF selon les modalités définies localement
En cas de questions précises sur les demandes d'aides, ou toute difficulté liée au statut et régime fiscal de la micro-entreprise	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la CAF

Démarches liées aux accidents de la vie		
☐ Informer sur les aides liées au décès d'un proche ☐ Accompagner une déclaration de décès	Démarche de niveau 1	En cas de blocage et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers le correspondant en back-office de la CAF selon les modalités définies localement
En cas de questions précises sur les demandes d'aides et les dispositifs d'accompagnement	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la CAF

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



l'Assurance Maladie



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Présentation générale des démarches		
Partage d'information générale sur les droits et démarches ☐ Présenter les offres et services de l'Assurance maladie ☐ Présenter les services en ligne et applications mobiles : ameli.fr et l'application « Compte ameli », Mon Espace Santé, la FAQ forum-assures.ameli.fr, l'application « Carte vitale » ☐ Présenter et accompagner l'utilisateur sur le portail « mesdroitssociaux.gouv.fr » ☐ Valoriser les actions de prévention : bilan, examen...	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : ☐ Contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
En cas de : ☐ Changement de situation complexe ☐ Anomalie administrative ☐ Demandes d'aides exceptionnelles ☐ Attente de paiement de prestations	Démarche de niveau 2	Prendre rendez-vous avec l'Assurance maladie : ☐ Via le compte ameli de l'utilisateur ☐ Par téléphone <i>via</i> le 36 46 (service gratuit + prix de l'appel)
Pour les renouvellements de demande d'Aide médicale d'Etat (AME)		Orienter l'utilisateur vers sa CPAM
En cas de demande d'expertise sur des situations complexes ou urgentes, concernant un usager ne souhaitant pas créer de compte ameli	Situation urgente	Contacter les correspondants en back-office de la CPAM <i>via</i> Administration +
Toute urgence concernant la situation d'un assuré (rupture de droit, de paiement, mal-être...)	Situation urgente	Orienter l'utilisateur vers sa CPAM

Présentation des services en ligne (site internet et/ou application mobile)		
Compte ameli et ameli.fr : <i>Pour les usagers suffisamment autonomes avec le numérique :</i> ☐ Créer un compte ameli (via identifiant ou France Connect) ☐ Aider à la connexion au compte ameli <i>Pour les usagers non autonomes avec le numérique, ou qui souhaitent recevoir les communications de l'assurance maladie par courrier :</i> ☐ Résilier le compte ameli (s'il a été créé)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement

Mon Espace Santé : ☐ Activer Mon Espace Santé si l'utilisateur souhaite utiliser le service et compléter le profil de l'utilisateur ou le profil de son enfant ☐ Présenter les services : agenda, possibilité d'ajouter ou envoyer un document, d'entrer en contact avec un professionnel de santé, d'ajouter des directives anticipées, de signaler un problème sur un document... ☐ Faire opposition à Mon espace santé si l'utilisateur ne souhaite pas l'utiliser	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
--	-----------------------------	---

Démarches en ligne – informations personnelles		
Consulter des Informations relatives à la CPAM de l'utilisateur : ☐ Consulter les délais de traitement de la CPAM ☐ Écrire un message à la CPAM ou prendre un rendez-vous	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Consulter et modifier des informations personnelles de l'utilisateur : ☐ Déclarer un changement de situation ou modifier des informations personnelles (changement d'adresse postale, de RIB, de téléphone, d'adresse mail, de nom d'usage, de code personnel). ☐ Modifier les autorisations de contacts ☐ Faire une demande de procuration ☐ En cas d'erreur d'orthographe du nom ou du prénom, accompagner l'utilisateur à réaliser la démarche "Demande de correction d'état civil" auprès de l'INSEE (depuis le site service-public.fr)	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement

Démarches en ligne - remboursements, paiements, attestations et relevés		
Télécharger un document : ☐ Relevé mensuel ☐ Relevé d'indemnités journalières, ☐ Attestation de droits ☐ Relevé fiscal ☐ Attestation de paiement de pension d'invalidité ou de rente	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Accompagner le paiement d'une créance		
Signaler un acte médical ou un soin non réalisé		
Consulter les relevés mensuels, les participations forfaitaires et franchises		
Demander un remboursement : frais de transport, de soins à l'étranger, aliments sans gluten)		
Accompagner l'assuré à télécharger des pièces justificatives dans son compte Ameli		
Informé, accompagner à la demande et/ou déclaration des ressources concernant l'invalidité		

Démarches en ligne - carte Vitale et carte européenne d'assurance maladie (CEAM)		
Commander une carte Vitale ou une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Déclarer la perte ou le vol d'une Carte Vitale ou d'une Carte européenne d'assurance maladie		
Activer la carte Vitale sur smartphone (via identifiant ou via France Identité)		

Démarches en ligne - arrêts maladie et accidents		
Déclarer un accident causé par un tiers	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Estimer les droits aux indemnités journalières pour un arrêt maladie avec dépôt de documents		

Démarches en ligne - parentalité		
Déclarer la naissance d'un enfant	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Inscrire un enfant sur la carte vitale du second parent		

Démarches liées à la complémentaire santé solidaire		
Estimer les droits à la Complémentaire Santé Solidaire via le simulateur dédié	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Faire une demande de complémentaire santé et solidaire (avec ou sans le RSA)		

Accompagnements hors démarches en ligne		
Accompagner les usagers non autonomes avec le numérique dans leurs démarches administratives, par téléphone ou courrier	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté ou de blocage, contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
Adresser le formulaire de saisine de la mission accompagnement santé selon les modalités définies localement		
Accompagner les primo demande d'Aide Médicale d'Etat (AME)		

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services





Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Accompagnement général		
Accompagner à l'utilisation des services en ligne et de l'espace personnel de l'utilisateur (création de compte d'un usager, connexion à l'espace...)	Démarche de niveau 1	En cas de difficultés sur les services en ligne et lors de la création d'un espace personnel sur le site www.lassuranceretraite.fr , orienter l'assuré vers le centre d'assistance technique au 09 71 10 20 10 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (UTC+1)
Modifier les informations personnelles de l'utilisateur sur son espace personnel		
En cas de demande pour un usager non autonome sur les outils numériques au dépôt de sa demande de droits retraite (personnelle, réversion ou allocation de solidarité aux personnes âgées)	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "accompagnement au dépôt" en contactant l'Assurance retraite par téléphone au 3960 ou par courrier à la CARSAT compétente.
En cas de rupture de droit, de paiement ou autre situation considérée comme urgente	Situation urgente	Contacter le correspondant en back-office via Administration+

Information et préparation à la demande de retraite		
Réaliser une simulation de l'âge de départ et du montant de la retraite via le service en ligne "calculer mon âge de départ à la retraite"	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter un conseiller via la messagerie sécurisée sur l'espace personnel en ligne de l'utilisateur
Réaliser une démarche de régularisation de carrière , via les services en ligne : ☐ Pour les assurés âgés de moins de 55 ans via le service "compléter ma carrière et déclarer mes enfants" ☐ Pour les assurés âgés de plus de 55 ans via le service "mettre à jour mon relevé de carrière" ☐ Si la ou les période(s) concernent plusieurs régimes ou un régime spécifique (collectivités locales...), via le service inter régimes "corriger ma carrière"		En cas de blocage ou de difficulté et au-delà de ces démarches, orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "conseil". Si l'utilisateur ne souhaite pas utiliser les services en ligne de l'assurance retraite, envoyer une demande de régularisation de carrière par courrier à la CARSAT compétente.
Consulter et télécharger un relevé de carrière		En cas de blocage, contacter un conseiller via la messagerie sécurisée sur l'espace personnel en ligne de l'utilisateur

En cas de demande d'informations détaillées et personnalisées (explication détaillée du relevé de carrière, en lien avec les périodes et trimestres validés, manquants ou erronés, ou en lien avec les justificatifs nécessaires pour les mises à jour de carrière...)	Démarche de niveau 2	☐ Si l'utilisateur constitue son dossier en ligne (parcours numérique) : contacter un conseiller via la messagerie sécurisée ☐ Si l'utilisateur n'est pas autonome avec le numérique, ou ne souhaite pas constituer son dossier en ligne (parcours non numérique) : Orienter vers un rdv « préparer ma retraite » téléphonique ou physique ou adresser un courrier de demande de régularisation de carrière à la CARSAT compétente En cas de carrière complexe (problème de numéros de sécurité sociale par exemple) et difficulté à trouver un créneau de rendez-vous, solliciter le correspondant en back-office selon les modalités de contact définies localement (via Administration+ ou autre canal de contact)
En cas de demande de simulation de l'âge de départ et du montant de la retraite (via M@rel) pour un usager en carrière longue, inaptitude, retraite progressive ou autre cas spécifique		☐ Parcours numérique : si la simulation via M@rel n'est pas complète, orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "conseil" ☐ Parcours non numérique : demande de régularisation de carrière à adresser par courrier à la CARSAT compétente (obtenir une attestation carrière longue...)
En cas de demande d'un usager en situation de handicap souhaitant connaître les impacts de son handicap sur ses droits à la retraite		☐ Parcours numérique : orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "préparer ma retraite". ☐ Parcours non numérique : adresser une demande par courrier à la CARSAT compétente

Demande de retraite		
Présenter le site "pourbienvieillir.fr" et informer l'utilisateur des possibilités d'accompagnement à la retraite	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter un conseiller via la messagerie sécurisée sur l'espace personnel en ligne de l'utilisateur
Présenter le suivi de la demande en ligne		
Réaliser et compléter une demande de retraite en ligne		
Réaliser une demande de retraite en ligne en cas de carrière longue, inaptitude, retraite progressive ou autre dispositif spécifique		En cas de blocage ou de difficulté orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "conseil" auprès de la CARSAT compétente
Pour un usager qui ne souhaite pas ou ne peut pas réaliser la démarche en ligne et qui souhaite faire une demande de retraite en cas de carrière longue, inaptitude, retraite progressive ou autre dispositif spécifique	Démarche de niveau 2	Demande à adresser par courrier à la CARSAT compétente En cas d'urgence, contacter le correspondant en back-office via Administration+
En cas de contestation du montant et/ou de demande d'explication personnalisée de la notification de retraite		☐ Pour obtenir des explications sur des éléments de calcul ou du montant : contacter un conseiller via l'espace personnel ou par courrier ☐ En cas de contestation : adresser un courrier au Président de la Commission recours amiable dans le délai de 2 mois suivant la réception de la notification

Suivi de la retraite et action sociale		
Sur le site "pourbienvieillir.fr" : ☐ Présenter le site et informer l'utilisateur des possibilités d'accompagnement à la retraite ☐ Recherche d'une activité collective via la carte "Trouver mon activité"	Démarche de niveau 1	☐ En cas de difficultés techniques sur le site "pourbienvieillir.fr", consulter le site ultérieurement. ☐ En cas de problème lors de l'inscription en ligne à une activité collective, contacter directement l'opérateur via les coordonnées indiquées sur le site.
Informier sur les aides complémentaires à la retraite et les offres action sociale		☐ En cas de blocage et de besoin , adresser un courrier à la caisse régionale compétente pour se renseigner sur les aides existantes ☐ Pour l'offre action sociale , orienter l'utilisateur vers un expert de la caisse régionale au 3960
Consulter les derniers paiements ou demander une attestation de paiement		En cas de blocage, contacter un conseiller via la messagerie sécurisée sur l'espace personnel en ligne de l'utilisateur
Pour les usagers retraités résidant à l'étranger, télécharger ou téléverser un certificat de vie		En cas de besoin, orienter l'utilisateur vers le service en ligne « ma retraite à l'étranger »
Accompagner une demande de retraite après un cumul emploi-retraite ou à l'âge légal après une retraite progressive		En cas de blocage et de besoin, orienter l'utilisateur vers un expert de la CARSAT
Compléter et déposer une demande d'aide à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées, en ligne ou en format papier		En cas de blocage, orienter l'utilisateur vers un expert de la caisse régionale au 3960 ou contacter le correspondant en back-office via Administration+
Présenter et accompagner l'utilisateur dans la demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)		En cas de blocage et de besoin, orienter l'utilisateur vers un expert de la CARSAT
En cas d'utilisateur en situation de fragilité, pouvant éventuellement faire l'objet d'un accompagnement par le service action sociale de l'Assurance retraite	Démarche de niveau 2	Orientier l'utilisateur vers l'offre de service action sociale de l'Assurance retraite

Démarches liées à la réversion		
Réaliser une déclaration de décès	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter un conseiller via la messagerie sécurisée sur l'espace personnel en ligne de l'utilisateur
Compléter ou déposer un dossier de demande de réversion en ligne		

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services





Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches d'information générale		
Inform sur l'existence du chèque énergie, les critères d'éligibilité et les professionnels acceptant le chèque énergie (calendrier de la campagne, critères d'éligibilité, modalités de réclamation etc.)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter les correspondants en back-office de l'ASP par mail ou téléphone (cf. ci-dessous)
En cas de demande d'information complémentaire relative à la campagne en cours (calendrier de la campagne, critères d'éligibilité...)	Démarche de niveau 2	Contact les correspondants en back-office de l'ASP : ☐ Par mail en priorité : assistance-franceservice-chequeenergie@asp-public.fr ☐ Par téléphone : 09 69 32 72 10 Outil : Suivre l'actualité régulière du Chèque énergie dans les Lettres d'information France services

Démarches d'accompagnement des usagers		
Créer un espace bénéficiaire et naviguer sur le site du chèque énergie	Démarche de niveau 1	En cas de problème technique lors de la navigation sur le site internet et des plateformes, contacter les correspondants en back-office de l'ASP via Administration+
Utiliser le chèque énergie (par voie postale ou numérique)		En cas de blocage ou de besoin, contacter les correspondants en back-office de l'ASP
Activer les protections et les droits associés au chèque énergie		
Pré-affecter le chèque énergie		
Déclarer la perte ou le vol du chèque énergie		En cas de besoin, contacter l'Assistance utilisateurs du Chèque énergie

Démarches liées aux réclamations		
Déposer une réclamation	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter les correspondants en back-office de l'ASP
En cas de demande de réclamation : ☐ Pour obtenir un chèque énergie de la campagne en cours ou des campagnes précédentes ☐ Liée à un changement d'adresse (si le chèque énergie n'est pas parvenu au domicile de l'utilisateur) ☐ Liée à un changement de situation dans le foyer (le ménage recevait chaque année un chèque énergie, mais suite à un décès ou une séparation/divorce, l'un des deux usagers ne	Démarche de niveau 2	Contact l'Assistance utilisateurs du Chèque énergie

reçoit plus de chèque, malgré de faibles revenus)		
En cas de réclamation déjà déposée : ☐ Demande d'information sur l'état d'avancement du dossier ☐ Demande d'explication d'une décision de rejet	Démarche de niveau 2	Contacter les correspondants en back-office de l'ASP : ☐ Par mail : assistance-franceservice-chequeenergie@asp-public.fr ☐ Par téléphone : 09 69 32 72 10
Demande de réclamation non finalisée depuis plusieurs mois en raison d'un problème récurrent lié à une pièce justificative (pièce manquante ou rejetée) Absence de retour suite au dépôt d'une ou plusieurs réclamations (problème d'adressage courrier etc...)	Situation urgente	Contacter les correspondants en back-office de l'ASP via Administration+

Autres démarches		
En cas de chèque perdu, volé ou abimé	Démarche de niveau 2	Contacter l'Assistance utilisateurs du Chèque énergie

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services



FINANCES PUBLIQUES



FINANCES PUBLIQUES

Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches générales		
Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation du site impots.gouv.fr, et pour les sujets suivants : ☐ Accompagnements relatifs aux pas-à-pas mis en ligne sur impots.gouv.fr ☐ Création du compte fiscal et mise à jour des informations personnelles ☐ Téléchargement de documents sur le compte fiscal (avis d'impôts sur le revenu, taxe foncière...) ☐ Achat ou remboursement de timbre fiscal en ligne ☐ Aide au complétement de la demande de bordereau de situation fiscale	Démarche de niveau 1	En cas de besoin et au-delà de ces démarches, prendre rendez-vous avec un agent du Service des impôts des particuliers (RDV physique, par visioconférence ou téléphone) et durant les permanences Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr <u>à l'exception du paiement des factures publiques locales, des amendes ou forfaits de post-stationnement, ou du timbre local</u>
En cas de demande d'activation du dispositif dédié à la confidentialité des adresses des ex-conjoints	Démarche de niveau 2	Prendre rendez-vous avec le Service des impôts des particuliers En cas d'urgence : contacter le correspondant en back-office selon les modalités définies localement
En cas de compte impots.gouv.fr bloqué		Contacter le correspondant en back-office de la DDFiP selon les modalités définies localement
En cas de compte bancaire de l'utilisateur bloqué suite à avis à tiers détenteur	Situation urgente	Contacter le correspondant en back-office, par téléphone ou Administration+

Accueil fiscal		
Informier et accompagner les usagers pour les sujets suivants : ☐ Calendrier fiscal ☐ Remise de copies d'avis d'imposition (à partir du site impots.gouv.fr) ☐ Changement de situation ou de famille (naissance, mariage, PACS, divorce, séparation, décès) ou changement d'adresse ☐ Primo-déclarants (que dois-je déclarer et puis je déclare en ligne) ☐ Modalités de paiement : quand et comment payer (Prélèvement à l'échéance, prélèvement mensuel...) ☐ Paiement de l'impôt sur les revenus sur Impots.gouv.fr (<i>pas de paiement par TPE ou par chèque en France services</i>) ☐ Paiement des autres impôts (taxe foncière, taxe d'habitation) ☐ Complétude de la rubrique « Prélèvement à la Source » sur le site impots.gouv.fr, sous la dictée de l'utilisateur	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, orienter l'utilisateur vers un agent du Service des impôts des particuliers sur rendez-vous (RDV physique, par visioconférence ou téléphone) et durant les permanences Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr en sélectionnant "questions sur mes impôts (impôt sur le revenu, taxe foncière, d'habitation, sur les locaux vacants)"

En cas de question complexe ou de demande d'accompagnement à la déclaration de revenus sur des catégories de revenus ou d'usagers spécifiques : ☐ Investissements locatifs ☐ Frontalier ☐ Revenus de source étrangère ☐ Assistantes maternelles ☐ Étudiants ☐ Revenus de capitaux mobiliers ☐ Contributions sur les hauts revenus	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers un agent du Service des impôts des particuliers sur rendez-vous (RDV physique, par visioconférence ou téléphone) et durant les permanences Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr en sélectionnant "questions sur mes impôts (impôt sur le revenu, taxe foncière, d'habitation, sur les locaux vacants)"
--	-----------------------------	---

Accueil foncier et impôts locaux		
Démarches en lien avec le cadastre et les déclarations foncières : ☐ Renseignement sur un nombre limité de questions simples et pré-identifiées ☐ Délivrance des imprimés cadastraux (déclarations foncières) ☐ Délivrance des demandes de documents cadastraux (relevés de propriété et extraits de matrice cadastrale, pour les extraits hors cadastre.gouv.fr)	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté, contacter les correspondants en back-office selon les modalités définies localement
Démarches en lien avec les taxes d'urbanisme (taxe d'aménagement et taxe d'archéologie préventive) ☐ Renseignement sur un nombre limité de questions simples et pré-identifiées ☐ Orientation vers le simulateur pour l'utilisateur qui se poserait des questions sur les montants des taxes qu'il serait amené à payer dans le cadre de son projet immobilier (https://www.impots.gouv.fr/simulateur-des-taxes-urbanisme) ☐ Délivrance du formulaire de Déclaration de travaux en vue du paiement des taxes d'urbanisme	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté, contacter les correspondants en back-office selon les modalités définies localement
Démarches en lien avec les impôts locaux : ☐ Répondre aux questions les plus fréquentes (cf. support formation campagne des impôts directs locaux) ☐ Accompagner à l'obtention de l'avis de taxe foncière sur le compte fiscal ☐ Accompagner à la déclaration d'occupation immobilière (« Gérer Mes Biens Immobiliers », GMBI)	Démarche de niveau 1	En cas de besoin et pour les autres démarches, prendre rendez-vous avec un agent du Service des impôts des particuliers (RDV physique, par visioconférence ou téléphone) et durant les permanences Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr
En lien avec "Gérer mes bien immobiliers" (GMBI), en cas de contestation sur les caractéristiques du bien immobilier (superficie, nombre de pièces...)	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers le service départemental des impôts fonciers Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr

Pour toutes les autres démarches en lien avec le cadastre, les déclarations foncières ou les taxes d'urbanisme	Démarche de niveau 2	Orienter vers le Service départemental des impôts fonciers (SDIF) sur rendez-vous si proposé (rendez-vous physique, par visioconférence ou téléphone) Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr en sélectionnant « Mes biens immobiliers » (occupation, déclaration après travaux, descriptif des biens)
--	----------------------	---

Démarches liées aux factures publiques et amendes		
Aider à la compréhension d'une facture publique (factures de services publics locaux ou hospitaliers), d'une amende ou forfait post-stationnement et accompagner au paiement de la facture ou de l'amende (info sur les modalités de paiement/ et aide au paiement en ligne)	Démarche de niveau 1	En cas de besoin, contacter le service de recouvrement par courriel sur la boîte aux lettres fonctionnelle (BALF), ou prendre RDV si cela est possible NB : pour les questions portant sur le montant de la somme à payer, orienter vers la collectivité ou l'hôpital concerné
En cas d'impossibilité de paiement en ligne : paiement par chèque, espèces ou CB (hors paiement en ligne)	Hors bouquet	Orienter vers un point de paiement de proximité : paiement espèces (dans la limite de 300 €) et CB Faire adresser le chèque au centre d'encaissement compétent

Démarches liées aux réclamations contentieuses		
Réclamation contentieuse concernant les impôts : informer sur la démarche et accompagner à rédaction de la demande	Démarche de niveau 1	En cas de besoin et de demande complémentaire, accompagner sur la messagerie sécurisée à privilégier (ou sur RDV en cas de besoin d'interaction avec un agent des finances publiques)
Réclamation contentieuse concernant les factures publiques : informer sur la démarche et accompagner à rédaction de la demande	Démarche de niveau 1	En cas de besoin et de demande complémentaire, orienter vers la Boîte aux lettres fonctionnelle (BALF) du Service de Gestion Comptable (SGC) ou de la trésorerie hospitalière (rubrique contact du site impots.gouv.fr) ou de la DR/DFIP pour un Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) si la contestation porte sur la régularité formelle de l'acte de poursuite NB : pour les réclamations portant sur le montant de la somme à payer, orienter vers la collectivité ou l'hôpital
Réclamation contentieuse concernant les amendes : informer sur la démarche et accompagner à la rédaction de la demande	Démarche de niveau 1	En cas de besoin et de demande complémentaire, orienter vers la Boîte aux lettres fonctionnelle (BALF) de la trésorerie amendes (rubrique contact impots.gouv.fr) Orienter vers l'Officier du Ministère Public (OMP) si la contestation porte sur le calcul (par mail)

Démarches liées à l'enregistrement		
Accompagner à la déclaration de donation en ligne	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté (donation complexe), prendre rendez-vous avec le Service national de l'enregistrement (rubrique contact et RDV du site impots.gouv.fr)
Déclaration de donation (au format papier - CERFA, ou de cession de droits sociaux (en ligne ou au format papier - CERFA)	Démarche de niveau 2	Orienter vers la prise de RDV avec le service départemental de l'enregistrement , sauf si la déclaration est faite en ligne (pour une déclaration en ligne, orienter vers le service national de l'enregistrement. Cf rubrique contact et RDV du site impots.gouv.fr)
Déclaration de succession ou d'assurance-vie		

Démarches liées au surendettement et aux difficultés de paiement		
Accompagner à la demande de délai de paiement : ☐ Via le formulaire de la messagerie sécurisée pour les difficultés de paiement d'un impôt ou d'une taxe ☐ Via courriel sur la boîte aux lettres fonctionnelle du service de recouvrement pour les difficultés de paiement d'une facture publique ou une amende	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté, contacter le correspondant en back-office de la DDFIP selon les modalités définies localement
En cas de demande de constitution et de dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France	Démarche de niveau 2	Après avoir présenté la démarche (critères, cas d'exclusion) et les pièces nécessaires, orienter l'utilisateur vers un travailleur social (Point Conseil Budget, CAF, CCAS...), vers le site en ligne de la Banque de France pour RDV (https://accueil.banque-france.fr), ou le cas échéant, la commission de surendettement

Démarches liées au quitus (acquisition d'un véhicule par un particulier)		
Informers sur la démarche et accompagner à la rédaction de la demande (selon les départements, envoi d'un mail ou téléprocédure)	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté, prendre RDV <i>via</i> la rubrique « contact et RDV » du site impots.gouv.fr en tant que particulier
Pour les autres démarches liées au quitus	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers un rendez-vous <i>via</i> la rubrique contact et RDV du site impots.gouv.fr en tant que particulier

Démarche des professionnels	Hors bouquet	Orienter vers le service des impôts des entreprises : prise de RDV (téléphonique à privilégier)
------------------------------------	---------------------	---

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



France
Rénov'

Le service public pour mieux
rénover mon habitat



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches générales		
Informez sur les dispositifs de France Rénov'	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, se référer à la fiche : « Comment contacter un Espace conseil France Rénov' ? »
Mettre l'usager en relation avec un Espace Conseil France Rénov' (ECFR)		
Lors de la sensibilisation à l'existence du service public de la Rénovation de l'Habitat et l'information sur France Rénov' et ses aides : ☐ En cas de demandes d'informations personnalisées sur les travaux ou sur les aides ☐ En cas de situation particulière (situation d'indécence de logement, système de chauffage défectueux en période de chauffe, situation médicale/perte d'autonomie urgente, etc.)	Démarche de niveau 2	Orienter l'usager vers l'ECFR du secteur (prise de RDV ou appel avec l'usager pour faciliter le contact), dont les coordonnées sont disponibles via l'annuaire des ECFR pour toutes questions techniques sur les travaux (système de chauffage, travaux d'isolation, gain de classe, etc.). Outil : Fiche « Comment contacter un Espace conseil France Rénov' ? » Pour compléter l'attestation de travaux urgent : orienter l'usager vers le n° unique national 0 808 800 700
☐ En cas de question technique liée aux travaux (lecture devis, factures, compréhension des travaux) ☐ En cas de situation complexe relative au projet de travaux	Démarche de niveau 2	Orienter l'usager vers l'ECFR du secteur (prise de RDV ou appel avec l'usager pour faciliter le contact), dont les coordonnées sont disponibles via l'annuaire des ECFR. Outil : Fiche « Comment contacter un Espace conseil France Rénov' ? »

MaPrimeRénov' (MPR)		
Accompagner à la création du compte, au dépôt, demande de solde, de paiement et au suivi du dossier MaPrimeRénov' par geste de travaux	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, se référer à la fiche : « MPR' par geste - Qui contacter en cas de difficulté ? » (en ligne sur Osmose)
Lors de l'appui au dépôt et suivi de dossier MaPrimeRénov' par geste de travaux : Plus de 35 jours sans réponse de l'Anah alors que dossier est complet et déposé à l'engagement ou au solde pour paiement	Démarche de niveau 2	Appeler avec l'usager la ligne dédiée du n° unique national 0 808 800 700 et/ou utiliser le formulaire de contact disponible sur : https://france-renov.gouv.fr/contact
Création du compte, appui au dépôt et suivi du dossier MaPrimeRénov' pour une rénovation d'ampleur avec travaux		Outil : Fiche « MPR' par geste - Qui contacter en cas de difficulté ? »

MaPrimeAdapt' (MPA)		
Accompagner à la création du compte et l'initialisation du dossier MaPrimeAdapt' jusqu'à l'orientation vers un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, se référer à la fiche : « MaPrimeAdapt'- Qui contacter en cas de difficulté ? »
Suivi du dossier MaPrimeAdapt' après l'initialisation du dossier et l'orientation vers une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)	Démarche de niveau 2	Orienter vers l'accompagnateur choisi par l'utilisateur (assistant à maîtrise d'ouvrage)

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches liées aux titres d'identité et à l'immatriculation		
Démarches réalisables en ligne sur les portails de France Titres : ☐ immatriculation.ants.gouv.fr ☐ permisdeconduire.ants.gouv.fr ☐ passeport.ants.gouv.fr	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de difficulté, contacter le back-office France services du Centre de Contact Citoyens : ☐ Par téléphone au 0806 001 625 ☐ Par mail : ants-pn-franceservices@interieur.gouv.fr
Achat d'un timbre fiscal si l'utilisateur ne souhaite pas ou ne peut pas utiliser de carte bancaire en ligne	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers un bureau de tabac équipé pour l'édition du timbre fiscal
En cas de demande urgente de permis de conduire ou certificat d'immatriculation : ☐ Demande urgente de permis de conduire international (raisons professionnelles...) ☐ Demande urgente de certificat d'immatriculation (départ professionnel...)	Situation urgente	Contacter le back-office France services du Centre de Contact Citoyens : ☐ Par téléphone : 0806 001 625 ☐ Par mail : ants-pn-franceservices@interieur.gouv.fr
En cas de demande urgente de titre d'identité : ☐ Demande urgente de carte d'identité ou passeport pour raisons professionnelles, décès ou maladie d'un proche ☐ Demande de titre d'identité pour un usager qui ne peut pas se déplacer pour le recueil d'empreintes ou le retrait du titre d'identité	Situation urgente	Orienter l'utilisateur vers la mairie, via les contacts locaux

Démarches liées à l'identité numérique		
Activer l'identité numérique France Identité Expliquer les usages de l'identité numérique	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de difficulté technique, contacter le support de France Identité : support@france-identite.gouv.fr

Autres démarches en lien avec le ministère de l'Intérieur		
En cas de demande de titres étrangers sur l'ANEF : ☐ Validation de visa long valant titre de séjour ☐ Demande de titre de séjour ☐ Demande de naturalisation ☐ Demande d'autorisation de travail ☐ Demande de documents de circulation pour un étranger mineur ou de document de voyage	Hors bouquet	Orienter vers le site de l'ANEF, et en cas de difficultés : ☐ Par téléphone au 0806 001 620 ☐ En ligne via le formulaire de contact (administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/particuliers) ☐ En ligne sur le site de la préfecture pour les informations sur le PAN pour l'aide à la saisie du dossier sur l'ANEF ☐ En ligne sur le site de la préfecture pour la prise de rendez-vous pour l'enrôlement et la délivrance de titre

En cas de demandes de titres étrangers hors ANEF	Hors bouquet	Orienter vers le site de la préfecture pour les informations sur la procédure de dépôt du dossier et de prise de rendez-vous
En cas de demande liée à la pré-plainte ou la plainte en ligne		Orienter vers le commissariat ou la gendarmerie pour un dépôt en physique

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services





Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches générales		
Délivrer une information de premier niveau sur France Travail (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives en lien avec France Travail)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : ☐ Orienter vers les conseillers France Travail de l'utilisateur (via l'espace personnel de l'utilisateur) ☐ Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié)
Accompagner à l'usage des services en ligne : navigation sur le site francetravail.fr, utilisation des simulateurs, utilisation de l'espace personnel, téléchargement de documents, impression d'attestation...		
En cas de situation ayant un impact sur la situation financière de l'utilisateur : remboursement d'un trop perçu, question sur l'indemnisation chômage...	Démarche de niveau 2	Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié) NB : toute demande via Administration+ doit répondre à 2 critères : ☐ La démarche habituelle a déjà été entamée mais la situation reste bloquée ☐ L'utilisateur est en situation de fragilité sociale
En cas de demande en lien avec une décision de France Travail : sanction, création d'entreprise...		
En cas de demande complexe en lien avec l'accès à la formation des demandeurs d'emploi		
En cas de fragilité sociale identifiée et/ou de situation bloquée malgré des démarches habituelles entamées	Situation urgente	Contacter les correspondantes en back-office de France Travail sur Administration+

Démarches en ligne		
Accéder à l'information en ligne sur francetravail.fr ☐ Aider les usagers à naviguer sur francetravail.fr pour trouver des informations sur les services proposés (recherche d'offre, simulateurs, actualisation, espace personnel...), la documentation et les ressources ☐ Informer sur les ateliers et événements disponibles et aider à l'inscription à ces activités via francetravail.fr	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : ☐ Orienter vers les conseillers France Travail de l'utilisateur (via l'espace personnel de l'utilisateur) ☐ Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié ou Administration+)
Accompagner lors de l'inscription en ligne et la mise à jour des informations personnelles : ☐ Assister les demandeurs d'emploi pour s'inscrire sur francetravail.fr ☐ Expliquer les étapes d'inscription et les documents nécessaires à l'inscription ☐ Aider les usagers à mettre à jour leurs informations personnelles et professionnelles sur leur espace personnel sur francetravail.fr.		

Recherche d'offres d'emploi : ☐ Guider les demandeurs d'emploi dans la recherche d'offres d'emploi sur francetravail.fr. ☐ Donner des conseils sur l'utilisation des différents filtres de recherche d'emploi disponibles ☐ Déposer un CV sur l'espace personnel ☐ Accompagner à l'inscription à des événements (recrutement, formation...) sur Mes Événements	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : ☐ Orienter vers les conseillers France Travail de l'utilisateur (via l'espace personnel de l'utilisateur) ☐ Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié ou Administration+)
Utilisation des outils en ligne : ☐ Aider les usagers à utiliser les outils proposés par francetravail.fr, comme le simulateur d'allocations ou les modules de formation en ligne.		
Support technique de base : ☐ Offrir une assistance technique basique pour les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de francetravail.fr (connexion au site, téléchargement de documents, etc.). Télécharger l'application "Mon espace France Travail"		

Démarches liées à la prise de rendez-vous		
Prise de rendez-vous en ligne : ☐ Assister les usagers dans la prise de rendez-vous avec des conseillers via francetravail.fr.	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : ☐ Orienter vers les conseillers France Travail de l'utilisateur (via l'espace personnel de l'utilisateur) ☐ Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié ou Administration+)
Organisation des rendez-vous en visioconférence : ☐ Aider les usagers à planifier des rendez-vous en visioconférence avec les conseillers via francetravail.fr. ☐ Expliquer les étapes pour choisir un créneau disponible pour les rendez-vous en visioconférence. ☐ Fournir un support technique en temps réel si l'utilisateur rencontre des problèmes pendant le rendez-vous. ☐ Assurer que la connexion et les outils de visioconférence fonctionnent correctement.		

Autres démarches		
En cas de demande liée à : ☐ L'accompagnement au projet professionnel ☐ La création ou la modification d'un CV ☐ L'explication d'un droit ou rejet d'une allocation ☐ L'explication d'un trop perçu	Démarche de niveau 2	Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié) NB : toute demande via Administration+ doit répondre à 2 critères : ☐ La démarche habituelle a déjà été entamée mais la situation reste bloquée ☐ L'utilisateur est en situation de fragilité sociale

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services





Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
Présenter les services en ligne sur l'espace personnel www.laposte.fr : modèles de courrier, informer sur la réexpédition du courrier...	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : contacter le back-office de La Poste sur Administration+
Accompagner à la création d'un coffre-fort numérique Digiposte		En cas de blocage, contacter : ☐ Les correspondants en back-office sur Administration+ ☐ L'aide en ligne : aide.digiposte.fr/contact
Déclarer un changement d'adresse		
Créer une Identité Numérique La Poste	Démarche de niveau 2	Au-delà de l'information générale, orienter l'utilisateur vers : ☐ Un bureau de Poste habilité pour la phase de vérification d'identité qui doit être faite en Bureau de Poste, ou en autonomie par l'utilisateur ☐ L'aide en ligne : identitenumerique.laposte.fr/nous-contacter
En cas de question relative au courrier et colis	Hors bouquet	Orienter l'utilisateur : ☐ Vers un Bureau de Poste, ☐ Par téléphone au 3631 ☐ Vers l'aide en ligne : aide.laposte.fr
En cas de question relative à La Banque Postale ou CNP Assurances	Hors bouquet	Orienter l'utilisateur : ☐ Par téléphone au 3639 ☐ L'aide en ligne : www.labanquepostale.fr/particulier/footer/contacts.html

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services



santé
famille
retraite
services



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Présentation générale des démarches		
Présenter les offres d'accompagnement d'actions sociales et les aides financières individuelles figurant sur le site, les demandes d'aide de première nécessité	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, orienter l'utilisateur vers la MSA
Accompagner à l'utilisation des services en ligne et de l'espace personnel de l'utilisateur (création de compte d'un usager ou d'un tuteur personne physique d'un allocataire, connexion à l'espace, demande de rendez-vous...)		En cas de difficulté sur les services en ligne, contacter l' assistance Internet MSA au 03 20 900 500 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h30 (heure de Paris)
Modifier les informations personnelles de l'utilisateur sur son espace privé		En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Accompagner les usagers non autonomes avec le numérique dans leurs démarches administratives, par téléphone ou courrier		
Réaliser une simulation sur les droits sociaux (portail national "Mes droits sociaux")		
Pour les actions nécessitant une étude de dossier (conditions d'ouverture de droits...)	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la MSA : faire une demande de rendez-vous sur l'Espace Privé de l'adhérent ou proposer un rendez-vous dans le cadre d'une permanence en France services (physique ou visioconférence)
En cas de demande d'explication d'une notification de refus, d'une décision de la MSA ou de question précise sur les demandes d'aide et d'accompagnement		Orienter l'utilisateur vers la MSA : ☐ Faire une demande de rendez-vous sur l'Espace Privé de l'adhérent ou proposer un rendez-vous dans le cadre d'une permanence en France services (physique ou visioconférence) ☐ Attirer l'attention de l'utilisateur sur les voies de recours figurant sur le courrier (si présentes)
En cas d'urgence sociale ou psychologique (rupture de droits ou de paiement, violences conjugales ou intrafamiliales...)	Situation urgente	Contacteur le correspondant en back-office de l'opérateur selon les modalités définies localement ou via la messagerie Administration+

FAMILLE ET LOGEMENT – Enfance et famille		
Informez sur les aides liées à la naissance de l'enfant	Démarche de niveau 1	En cas de besoin ou de blocage, orienter l'utilisateur vers un rendez-vous avec la MSA pour la mise en place d'un parcours attentionné "J'attends et j'élève un enfant"
Déclarer une grossesse, la naissance d'un enfant, une adoption (incluant la demande de prime de naissance/d'adoption)		
Déclarer les situations des enfants de 16 à 18 ans pour l'allocation de rentrée scolaire		
Déclarer les ressources pour les prestations familiales		
Réaliser les demandes « Libre choix mode de garde » (en lien avec Pajemploi)		
Télécharger le quotient familial		
Télécharger une attestation de paiement		
Déclarer un changement de situation		

FAMILLE ET LOGEMENT – Pension alimentaire et séparation		
Déclarer sa séparation en ligne	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, orienter l'utilisateur vers un rendez-vous MSA pour mise en place le parcours attentionné "Je me sépare"
Informez l'utilisateur sur l'ARIPA (Aide au Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires)		

FAMILLE ET LOGEMENT – Logement		
Informez sur les aides au logement (APL, ALF, ALS, prime déménagement)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Déclarer un changement d'adresse		
Réaliser une demande ou une simulation d'aide au logement sur le portail "Mes droits sociaux"		
Réaliser une déclaration de patrimoine et de charges déductibles pour l'aide au logement		
Obtenir une attestation de paiement logement		
Déclarer les ressources trimestrielles pour l'aide au logement		

FAMILLE ET LOGEMENT – Solidarité et insertion		
Réaliser une demande de prime d'activité ou de RSA (sauf exploitant agricole)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Réaliser les déclarations de ressources trimestrielles PPA/RSA		
Télécharger une attestation de droit RSA		
En cas de demandes de RSA et de prime d'activité d'exploitants agricoles	Démarche de niveau 2	Orientez l'utilisateur vers un rendez-vous avec la MSA

RETRAITE, DECES ET REVERSION – Préparation de la demande de retraite		
Présenter le site "pourbienvieillir.fr" et informer l'utilisateur des possibilités d'accompagnement à la retraite	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Réaliser une simulation de l'âge de départ et du montant de la retraite		
Demander, mettre à jour ou télécharger un relevé de carrière		
Déclarer des enfants		
Accompagner une demande de retraite après un cumul emploi-retraite		

RETRAITE, DECES ET REVERSION – Demande de retraite		
Déposer et compléter une demande de retraite en ligne (retraite personnelle, progressive, pour inaptitude)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Présenter le suivi de la demande en ligne		

RETRAITE, DECES ET REVERSION – Suivi de la retraite		
Consulter les paiements de pension	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Télécharger ou demander une attestation fiscale ou une attestation de paiement		
Pour les retraités à l'étranger, télécharger ou téléverser un certificat de vie		
Présenter et accompagner l'utilisateur dans la demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)		
Expliquer le montant des prélèvements sociaux		
Expliquer les retenues des participations forfaitaires et franchises médicales sur les décomptes retraite		

RETRAITE, DECES ET REVERSION – Décès d'un proche et réversion		
Informé sur le parcours "J'ai perdu un proche" sur le site msa.fr	Démarche de niveau 1	Orienter l'utilisateur vers la MSA pour un Rendez-Vous Prestations afin de mettre en place le parcours attentionné « J'ai perdu un proche »
Réaliser une déclaration de décès		
Informé sur les aides financières et non financières liées au décès d'un proche		
Compléter ou déposer un dossier de demande de réversion en ligne		
En cas de demande d'allocation veuvage ou de capital décès	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la MSA pour un rendez-vous

SANTÉ – Carte vitale et carte européenne d'assurance maladie		
Demander le renouvellement de la carte vitale, déclarer un vol ou une perte	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Demander une carte européenne d'Assurance Maladie		
Activer la carte vitale sur smartphone (via identifiant ou via France Identité)		
En cas de demande d'ouverture des droits	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la MSA

SANTÉ – Remboursement, paiement, attestation et relevé		
Télécharger une attestation de paiement d'indemnités journalières	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Consulter ou télécharger le relevé annuel des prestations Santé		
Informersur les participations forfaitaires et franchises médicales		

SANTÉ – Complémentaire santé solidaire		
Estimer les droits à la Complémentaire Santé Solidaire via le simulateur dédié	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Faire une demande de complémentaire santé et solidaire		

SANTÉ – Arrêts maladie et accidents		
Informersur les Indemnités journalières maladie et accidents (du travail ou non)	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Renseigner sur les conditions d'accès aux droits et le suivi de la demande d'indemnités journalières pour un arrêt maladie		

SANTÉ – Parentalité		
Déclarer la naissance d'un nouveau-né	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Inscrire un enfant sur la carte vitale du second parent		

SANTÉ – Mon Espace Santé		
Activer Mon Espace Santé	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Présenter les services de Mon Espace Santé (agenda, ajouter et envoyer un document, contacter un professionnel de santé, ajouter des directives anticipées, signaler un problème sur un document...)		
Faire opposition à Mon espace santé si l'utilisateur ne souhaite pas l'utiliser		
Compléter le dossier "Mon Espace Santé"		

INVALIDITE ET HANDICAP		
Informer sur le dispositif invalidité	Démarche de niveau 1	En cas de blocage ou de besoin, contacter le correspondant en back-office de la MSA selon les modalités définies localement
Compléter une demande de pension d'invalidité ou d'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI)		
Compléter une déclaration trimestrielle ou annuelle		
Consulter les paiements invalidité		
Réaliser une déclaration trimestrielle de ressources d'allocations adulte handicapé (AAH)		

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



point-justice
informer, orienter, aider



point-justice

 informer, orienter, aider

Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
---------------------	-----------	---

Démarches générales et en ligne		
Présenter et expliquer aux usagers les principaux téléservices (site justice.fr ; 3039 ; 116 006...)	Démarche de niveau 1	En cas de difficulté, de blocage ou d'autre demande : orienter l'utilisateur vers la permanence d'un point-justice (en France services ou hors France services), ou vers le service d'accueil unique du justiciable du tribunal
Accompagner l'utilisateur dans sa démarche de demande d'extrait du casier judiciaire		
Accompagner l'utilisateur dans sa démarche de demande d'aide juridictionnelle (papier ou en ligne)		
Orienter les usagers vers les bons interlocuteurs dans leurs demandes, concernant leurs difficultés juridiques (lieu d'accès au droit, un professionnel du droit, le bureau d'aide aux victimes, SAUJ...) ou vers l'association d'aide aux victimes la plus proche		
Tout autre acte ne relevant pas du niveau 1 (exemples : transmettre des informations juridiques, expliquer une décision de justice...)	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers la permanence d'un point-justice (en France services ou hors France services), ou vers le service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) du tribunal

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
Démarches relatives aux auto – entrepreneurs		
Présenter les offres d'accompagnement des autoentrepreneurs par l'Urssaf	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter les correspondants en back-office de l'Urssaf : ☐ Par téléphone, au 09 69 36 01 17 ☐ Par Administration+ en cas de détresse sociale d'un usager ou de cas complexes
Accompagner à la création d'un compte en ligne sur le site internet de l'Urssaf		
Réaliser la déclaration et accompagner le paiement en ligne du chiffre d'affaires		
Télécharger une attestation		
Contacter l'Urssaf depuis la messagerie connectée de l'espace personnel de l'utilisateur		
En cas d'autre demande d'auto-entrepreneurs, notamment : ☐ Suivi des demandes d'Aide à la Création et à la Reprise d'Entreprise (ACRE) ☐ Demandes de délais de paiement, de remboursement, de remise de pénalités et/ou majorations de retard ☐ Versement libératoire de l'impôt sur le revenu ☐ Modification de la périodicité des déclarations et paiements ☐ Demande d'action sociale ☐ Saisine du médiateur des travailleurs indépendants ☐ Fiabilisation du chiffre d'affaires	Démarche de niveau 2	Inviter l'utilisateur à prendre contact avec l'Urssaf
En cas de demande relative au guichet de formalité des entreprises	Hors bouquet	Orienter l'utilisateur vers : ☐ INPI Direct pour les questions techniques (téléphone, formulaire de contact, ChatBot...) ☐ Les ressources en ligne sur "entreprendre.services-public.fr" ou "autoentrepreneur.urssaf.fr" ☐ Les professionnels du secteur (chambres consulaires, fédérations d'entrepreneurs...) Outil : Fiche pratique « Guichet unique auto-entrepreneurs », accessible sur votre espace Osmose France services.

Chèque emploi-service universel (Cesu)		
Présenter les services en ligne	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter les correspondants en back-office de l'Urssaf : ☐ Par téléphone, au 09 69 36 01 25 ☐ Par Administration+ en cas de détresse sociale d'un usager ou de cas complexes
Créer un compte salarié, employeur ou futur employeur		
Activer le service Cesu+ de l'employeur ou du salarié		
Activer le Cesu Avance immédiate		
Editer les bulletins de salaire		
En cas d'autre demande liée au Cesu, notamment : ☐ Demande en lien avec la relation employeur-salarié, le droit du travail ou en cas de litige (fin de contrat, congés, mensualisation...) ☐ En cas d'exonération ☐ Faire ou suivre une réclamation ☐ Faire une demande de délai de paiement ☐ Réaliser le suivi contentieux d'un dossier ☐ Gérer des successions ☐ Modifier ou annuler une déclaration ☐ En cas de modification administrative ou de modification du RIB ☐ Remboursement de cotisations ☐ Fraude	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers le service Cesu de l'Urssaf

Pajemploi		
Présenter les services en ligne	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter le back-office de l'Urssaf : ☐ Par téléphone, au 09 69 36 01 25 ☐ Par Administration+ en cas de détresse sociale d'un usager ou de cas complexes
Activer le compte en ligne de l'employeur ou du salarié et accompagner à la connexion		
Activer le service Pajemploi+		
Editer les bulletins de salaire		
En cas d'autre demande liée à Pajemploi, notamment : ☐ Demande en lien avec la relation employeur-salarié, le droit du travail, ou en cas de litige (fin de contrat, congés, mensualisation...) ☐ Faire ou suivre une réclamation ☐ Faire une demande de délai de paiement ☐ Réaliser le suivi contentieux d'un dossier ☐ Contester un indu ☐ Demande concernant le calcul du CMG ☐ Demande de modification ou d'annulation de déclarations ☐ Demande de remboursement de cotisations ☐ Fraude	Démarche de niveau 2	Orienter l'utilisateur vers le service Pajemploi de l'Urssaf

france-services.gouv.fr