

LE MINISTRE D'ÉTAT,
MINISTRE DE L'INTÉRIEUR

LE MINISTRE DÉLÉGUÉ AU
BUDGET ET À LA RÉFORME DE
L'ÉTAT, PORTE-PAROLE DU
GOUVERNEMENT

LE MINISTRE DÉLÉGUÉ
À L'AMÉNAGEMENT DU
TERRITOIRE

2 AOUT 2006

Le Ministre d'État, Ministre de l'intérieur et de
l'aménagement du territoire,
Le Ministre délégué au budget et à la réforme de
l'État, porte-parole du Gouvernement
Le ministre délégué à l'aménagement du territoire

à Mesdames et Messieurs les Préfets de
département

NOR INTK06100073C

Objet : Labellisation de Relais Services publics (RSP)

Pièces jointes :

- Annexe 1 : Lettres du Ministre d'État, Ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, aux Présidents des grands organismes sociaux en date du 15 juin 2006
- Annexe 2 : Cahier des charges pour la labellisation des Relais Services Publics
- Annexe 3.1 : Charte nationale de qualité des Relais Services Publics, document à destination du grand public
- Annexe 3.2 : Charte nationale de qualité des Relais Services Publics, document à destination des signataires
- Annexe 4 : Reproduction du logo des Relais Services Publics

1- Contexte - Concept - Objectifs

a) Un contexte favorable

La Charte sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural signée le 23 juin 2006 a donné un signal clair d'engagement des acteurs locaux et nationaux en faveur de formules innovantes, appuyées sur la mutualisation et les nouvelles technologies.

Les comptes-rendus, que vous avez récemment transmis, des démarches en cours sur l'organisation de l'offre des services publics font ressortir la fréquence des travaux visant une mutualisation de l'accueil du public. Bien souvent, celle-ci peut s'inscrire dans le cadre du concept de « Relais Services Publics ».

Pour la première fois dans notre pays, une démarche de labellisation de guichets d'accueil polyvalent recueille l'adhésion de l'ensemble des acteurs.

Les grands organismes sociaux (ANPE, CNAF, CNAM, CNAV, MSA et UNEDIC) ont été invités par lettres du 15 juin 2006 à encourager leurs représentants locaux à participer aux Relais Services Publics (voir annexe 1). D'ores et déjà ils ont souscrit à la Charte sur l'organisation de

l'offre de services publics et au public en milieu rural, qui les engage à rechercher toutes les formules de mutualisation et de regroupement des services, notamment sous la forme de relais de services publics. De même, l'association des maires de France a signé la Charte : l'association départementale des maires, en promouvant sa mise en œuvre, pourra donc apporter un appui précieux dans la démarche de labellisation.

b) Un concept porteur pour les dynamiques locales

Les Relais Services Publics (RSP) sont des guichets d'accueil polyvalent chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics. Un Relais Services Publics a d'abord pour mission d'informer le public, de lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques, de préparer et d'organiser les rendez-vous (physiques ou téléphoniques ou par visio conférence) avec les techniciens ou les spécialistes de chaque réseau. A cet effet, le Relais aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux divers organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'Internet ou de la vidéo communication. Inspirés par les demandes des usagers, les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.

Le concept de Relais Services Publics est le « plus grand dénominateur commun » de nombreuses formes d'organisation possibles ou existantes de guichet d'accueil polyvalent. Sur cette base, les organisations sont naturellement adaptées en fonction du contexte local.

Le cahier des charges énonce des critères de labellisation nécessaires et suffisants pour créer un label national reconnu et valorisant, comme la participation de certains partenaires et l'adhésion à une charte nationale de qualité des Relais Services Publics (voir annexes 3.1 et 3.2).

c) Un objectif fédérateur

La présente circulaire vous offre un cadre de référence : le concept de Relais Services Publics, pour la création de nouveaux points d'accueil polyvalent, que vous suscitez et encouragez, là où le besoin s'en fait sentir ou pour faire évoluer les structures existantes en les incitant à vous demander leur labellisation.

Cette perspective de labellisation peut trouver une expression dans les projets de pôles d'excellence rurale (dossiers à déposer pour septembre 2006) tout comme dans le volet territorial des futurs contrats de projets État – région.

Dès cette année, la labellisation de plusieurs Relais Services Publics, à laquelle vous aurez soin de procéder, assurera la visibilité de cette démarche de longue haleine.

2- Procédure de labellisation des RSP

a) Diffusion très large de la présente circulaire

Vous diffuserez dès que possible la présente circulaire aux élus et à l'ensemble des intervenants concernés¹.

¹ Par exemple en indiquant sa présence sur le site Internet <http://www.diact.gouv.fr>

b) Création d'une cellule départementale d'animation des RSP

Vous désignerez l'un de vos collaborateurs pour constituer la cellule départementale d'animation des RSP. En liaison avec le correspondant départemental « modernisation », elle sera chargée de :

- coordonner, en votre nom, la création de RSP là où le besoin s'en fait sentir,
- instruire la labellisation,
- animer le réseau des RSP au sein du département, tant au niveau des Relais eux-mêmes que des partenaires impliqués, afin de dynamiser et faire évoluer ce réseau,
- contrôler les engagements de qualité,
- coordonner les démarches d'évaluation,
- et traiter les réclamations formulées par les usagers au niveau départemental.

Cette cellule participera au travail collaboratif animé par la cellule nationale de coordination des RSP, constituée entre la DGME et la DIACT, et veillera à l'application des orientations initiées par celles-ci.

c) Appui à la création de RSP

L'État a souvent suscité ou appuyé localement les négociations pour la création de points d'accueil polyvalent du public. Ces démarches sont cependant restées habituellement indépendantes les unes des autres. La cellule départementale d'animation prévue au paragraphe précédent coordonnera ces différentes démarches.

Cette cellule pourra s'appuyer sur le Référentiel RSP, guide méthodologique accessible sur Internet.²

d) Labellisation selon le Cahier des charges joint en annexe 2

La demande de labellisation sera présentée :

- de préférence par une communauté de communes, un syndicat mixte de pays ou de parc ou un département,
- et sous une forme suffisamment détaillée permettant d'apprécier la conformité aux critères et accompagnée de la convention locale.

e) Organisation financière

i) Financement de l'équipement des Relais

Cet équipement comprend le ou les postes informatiques, l'ameublement et l'aménagement du local.

Vous pouvez le financer en recourant :

- au FNADT, soit au titre de la section locale, soit au titre de la section générale pour les 20 M€ consacrés aux pôles d'excellence rurale et aux services publics ;
- à la seconde part de la dotation de développement rural – DDR – (20 M€ en 2006), après avis de la commission départementale d'élus compétente et sous réserve que la collectivité porteuse du projet soit éligible.

ii) Financement du fonctionnement des Relais

Les Relais Services Publics doivent offrir une garantie de pérennité pour marquer une évolution structurelle dans l'offre de service en zone rurale. A cet égard, une convention de financement

² A l'adresse http://www.adele.gouv.fr/synergies/article.php3?id_article=136

d'une durée minimale de 3 ans et préférablement de 5 ou 7 ans (dans le cas d'une contractualisation en CPER – volet territorial) doit être conclue lors du lancement du Relais.

Le coût récurrent d'un RSP se situera le plus souvent entre 50 000 et 60 000 € pour la structure qui le supporte, dans la mesure où la polyvalence requiert l'emploi d'un agent formé et motivé. La structure support doit recevoir une subvention récurrente couvrant une partie de cette somme.

En accompagnement de l'octroi du label, l'Etat contribuera à hauteur de 10 000 € chaque année au fonctionnement d'un Relais. Cette somme peut être contractualisée au titre du FNADT (Programme 112) dans le cadre du volet territorial du CPER.

La création du Relais Services Publics peut s'inscrire dans le cadre de la réorganisation du réseau du Trésor public. Dans ce cas, si une trésorerie est fermée dans le canton où est mis en place un RSP, le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie versera un financement de 10 000€ par an à la structure support du RSP, pendant la durée de fonctionnement de celui-ci.

Toutefois, cette somme laisse, selon les cas, 60 à 80 % du financement à la charge de la structure locale. Vous veillerez donc à susciter les financements complémentaires suivants :

- Par La Poste, si un agent du Relais Services Publics tient en même temps une agence postale communale ;
- Par les organismes sociaux pour le compte desquels le Relais Services Publics est amené à intervenir en réponse à la demande des usagers. Par lettre du 15 juin 2006 (jointe en annexe 1), l'État a demandé à ces organismes de « définir de manière efficace et équitable les modalités de leur participation au fonctionnement de chaque Relais Services Publics, notamment en matière de TIC ou sur le plan financier ». Cet engagement est mis en œuvre lorsqu'un de ces organismes (ANPE, ASSEDIC, CAF, CPAM, CRAM, MSA) s'appuie sur un RSP pour réorganiser et/ou améliorer son réseau d'accueil de proximité. L'adhésion de l'ANPE, de l'UNEDIC, de la CNAF, de la CNAM, de la CNAV et de la CCMSA à la Charte des services au public en milieu rural doit être rappelée à cette occasion. Les Missions locales et Centres intercommunaux d'action sociale seront également sollicités ;
- Par les collectivités locales (autres que celle qui porte - le plus souvent - le Relais), en particulier le conseil général qui peut ainsi disposer d'un réseau de proximité pour les prestations dont il a la charge.

f) Communication

Afin d'assurer la reconnaissance du dispositif RSP par les usagers, des outils de communication communs ont été définis : un logo, une enseigne, un kakemono, des affiches, des autocollants et des dépliants. Ces outils seront fournis (gratuitement) en 2006. Leur utilisation fait l'objet d'un guide qui sera remis avec lesdits outils.

Sont à caractère obligatoire :

- l'utilisation du logo national sur tous les documents (reproduit en annexe 4) ;
- la pose de l'enseigne nationale en relief sur la façade (50 cm x 37,5 cm),
- l'utilisation et l'affichage des supports de communication communs à l'ensemble des RSP (dépliants, affiches, autocollants et kakémono),
- l'application du guide d'utilisation du dispositif de communication des RSP.

Est recommandée :

- en aplat sur le mur de façade : l'utilisation du logo des Relais Services Publics et celui de la préfecture, en tête de la liste des organismes associés.

g) Organisations spécifiques

- Dans le cadre d'un Pays ou d'une intercommunalité, plusieurs Relais Services Publics peuvent être organisés en réseau local, pour garantir un maillage cohérent du territoire.

- Conformément à la loi, « les services publics concernés peuvent être proposés, notamment en milieu rural, de façon itinérante dans le cadre géographique défini par la convention³ ».

Ainsi, de manière optionnelle et complémentaire d'un Relais Services Publics, il est possible d'organiser des déplacements d'un des agents du Relais sur certains lieux de vie : pour assurer le service lors d'un jour de marché, ou pour se rendre dans un hôpital, une maison de retraite ... Le service offert aux usagers est alors le même que dans le RSP. Cette variante mobile n'affecte en rien la durée d'ouverture du Relais fixe.

- De manière optionnelle, un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à disposition des usagers dans le Relais Services Publics :

- un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice,
- un équipement de visiocommunication.

3- Suivi des Relais Services Publics

Jusqu'à présent, les guichets d'accueil polyvalent existants ne pouvaient que difficilement s'inscrire dans une dynamique collective de progrès, faute, le plus souvent, d'animation et de suivi au-delà du niveau local.

Désormais, pour garantir la qualité des prestations et développer les services rendus, les RSP devront participer à un travail en réseau animé par le collaborateur que vous aurez désigné auprès de vous pour constituer la cellule départementale d'animation des RSP, conformément au paragraphe 2-b ci-dessus.

Cette cellule départementale contribue au suivi des RSP, à leur contrôle, à la concertation avec les partenaires impliqués en vue de l'évolution de l'offre et de la qualité des services.

En cas de manquement grave ou répété aux dispositions du Cahier des charges ou de la Charte nationale de qualité des RSP, il vous proposera le retrait du label « Relais Services Publics », qui entraîne l'interdiction d'utiliser la charte visuelle des Relais et la suppression de la subvention récurrente de 10 000 € accordée par l'État.

Une cellule nationale de coordination des Relais Services Publics est constituée entre la DGME et la DIACT. Elle est le contact privilégié pour le collaborateur départemental que vous aurez désigné.

Pour faire progresser les RSP, le rôle de cette cellule est de :

- capitaliser les informations,
- faciliter leur fonctionnement,
- coordonner les partenaires au niveau national, notamment en réunissant un comité national des RSP,
- faire connaître les bonnes pratiques et développer des outils (méthodologiques, collaboratifs ...),
- évaluer la politique des RSP et faire évoluer les règles applicables (au niveau de l'offre de services, des partenaires impliqués, des critères de labellisation, de la charte nationale de qualité ...).

*

³ Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, articles 27 – 4^{ème} alinéa in fine.

Le réseau des Relais Services Publics devra développer un label de qualité pour que les guichets d'accueil polyvalent affichent enfin une cohérence aux yeux des usagers. Nous savons pouvoir compter sur votre engagement pour y parvenir.



Nicolas SARKOZY



Jean-François COPE



Christian ESTROSI

Lettre adressée par le Ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire

à

Madame la Présidente de la CNAF
Madame la Présidente de l'UNEDIC
Monsieur le Président de la CNAM
Monsieur le Président de la CNAV
Monsieur le Président de la CNMSA
Monsieur le Délégué général de l'ANPE

Paris, le 15 juin 2006,

Madame ou Monsieur le ...

Les services au public en milieu rural sont une préoccupation majeure des citoyens, des élus, de l'Etat et des prestataires de services tels que l'Agence Nationale Pour l'Emploi. Une large concertation a été conduite à ce sujet dans le cadre de la Conférence nationale des services publics en milieu rural dont vous avez été membre et qui a abouti à l'élaboration d'une charte des services publics et au public en milieu rural.

J'ai demandé en août 2005 aux préfets de mener une concertation approfondie pour analyser la demande et l'offre de services dans les bassins de vie ruraux. Cette démarche vise, en suscitant une vision partagée pour chaque territoire, à renforcer l'adaptation et la cohérence de l'offre de services, qui ne cesse bien normalement d'évoluer, et à dégager des solutions innovantes et consensuelles. Parmi les pistes évoquées pour améliorer la qualité, le développement de points polyvalents d'accès aux services publics a été souvent recommandé.

Depuis une quinzaine d'années, différentes initiatives ont été mises en oeuvre en ce domaine. Mais les maisons des services publics instituées, bien qu'utiles et appréciées, offrent des prestations très différentes d'un territoire à l'autre et aucun cadre pratique commun n'a été défini, ce qui nuit à la lisibilité des dispositifs proposés au public et à leur développement. De surcroît, le système de permanences successives de services différents contraint les citoyens à bien connaître les horaires et leur impose un créneau horaire retreint pour un service donné. C'est un handicap pour les maisons de services publics qui pratiquent ce système.

De leur côté, les grands organismes publics et leurs réseaux ont renouvelé et profondément amélioré, depuis plus d'une décennie, leurs conditions d'accès du public, surtout en développant des initiatives ou des partenariats innovants.

Prenant en compte l'ensemble de ces démarches et constats, l'inspection générale de l'administration a proposé, dans un rapport du 28 février dernier, la labellisation de « Relais services publics » qui reposeraient sur un engagement de qualité vis-à-vis des usagers, d'une part, et dans les relations avec les services associés, d'autre part. Ces Relais permettraient à ces derniers de conserver leur efficacité liée à une taille suffisante tout en permettant à l'utilisateur d'avoir un contact personnalisé au plus près de son lieu de vie. L'existence d'un label appuyé sur une charte de qualité donnerait une lisibilité au dispositif tout en garantissant la qualité du service. Enfin, le partage du financement entre les partenaires concernés permettrait de réduire les coûts pour chacun. Structures légères, ces Relais pourraient être hébergés par exemple par des mairies. Ils offriraient un accueil polyvalent multiservices sur de larges plages horaires.

Afin d'assurer les meilleures conditions de rationalité d'organisation et de qualité des prestations, il est de l'intérêt commun du public, des collectivités territoriales, des grands organismes comme ceux que vous représentez et de l'État que se développent les guichets d'accueil polyvalents labellisés par arrêté préfectoral sous le nom de « Relais services publics ». Votre concours et celui de votre réseau sont essentiels à la réussite de cette politique qui sera lancée très prochainement. Ce sera l'un des moyens de mise en œuvre du contrat ou de la convention qui vous lie à l'Etat.

L'organisation des Relais services publics gagnera, de toute évidence, à s'appuyer sur les nombreuses initiatives mises en œuvre par votre réseau. Les Relais auront principalement pour mission d'informer le public, de lui expliquer les réglementations et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et télématiques, de préparer et d'organiser les rendez-vous (physiques ou téléphoniques ou télématiques) avec les techniciens ou les spécialistes de votre réseau afin de rendre ces rencontres encore plus efficaces et mieux coordonnées avec les interventions des autres organismes publics. L'expérience convergente des diverses maisons des services publics montre que leurs prestations s'ajustent à la demande du public et que leur fourniture mobilise un temps-agent important, contrepartie d'une réduction de la charge de travail des services partenaires. Les principales prestations qui seront demandées, et donc offertes, via les Relais services publics sont énumérées en annexe.

Afin de mener à bien la démarche de labellisation, je vous propose des modalités suivantes.

a) Votre organisme, ses mandants, adhérents ou représentants locaux prolongeront leur coopération avec le préfet pour élaborer une vision partagée des services pour chaque territoire, afin :

- d'organiser les Relais services publics
- et de susciter la coordination et la cohérence des prestations rendues avec les structures à vocation spécifique ou polyvalente existant au niveau départemental ou local, comme les maisons de l'emploi, maisons du handicap, maisons du département...

b) Les conditions de labellisation des Relais services publics seront fixées par un cahier des charges posant quelques principes – notamment l'adhésion à une charte nationale de qualité – de manière à fournir un cadre porteur aux dynamiques locales.

c) Votre organisme, ses mandants, adhérents ou représentants locaux négocieront leur coopération avec les Relais services publics sur les bases suivantes, déjà fréquemment observées sur le terrain pour la plupart :

- ils recevront en un bref stage de formation initiale le personnel de ces guichets et contribueront à sa formation permanente,
- ils désigneront pour chaque guichet un correspondant référent,
- ils traiteront les demandes émanant de ces Relais, dans les conditions prévues à la charte de qualité susdite,
- ils mettront à la disposition des agents des Relais, tous moyens d'information utiles,
- ils contribueront à l'évaluation du travail des Relais et prendront en compte l'évaluation de leurs prestations en provenance des Relais,
- ils adhéreront à la convention locale contenant quelques clauses-type nationales,
- ils définiront de manière efficace et équitable les modalités de leur participation au fonctionnement de chaque Relais services publics, notamment en matière de TIC ou sur le plan financier.

d) Pour sa part, lors de la labellisation d'un Relais, l'État versera des aides à l'investissement, ainsi qu'au fonctionnement au moins pendant l'année civile d'ouverture d'autre part.

e) Votre organisme, ses mandants, adhérents ou représentants locaux coopéreront avec la cellule de coordination des Relais suscitée ou approuvée par le Préfet (au niveau départemental ou interdépartemental), ainsi qu'avec la cellule nationale constituée entre la DIACT et la DGME. Vous serez convié notamment à participer à un comité national d'animation des Relais services publics.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me donner votre accord, pour ce qui concerne votre organisme, sur les principes généraux énoncés par la présente lettre et d'en porter connaissance à votre réseau.

Je vous prie d'agréer, Madame ou Monsieur le ..., l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Nicolas SARKOZY

Annexe à la lettre du 15 juin 2006 du Ministre d'État, Ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire aux Présidents des grands organismes sociaux

Services principaux accessibles via les Relais Services Publics en réponse à la situation des usagers

- *-

Le rôle majeur des RSP est l'explication des langages et des contraintes administratifs. Aussi, les modalités de rendu des services (§ 1) sont-elles, dans la pratique, aussi importantes que leur contenu, qui est lui-même commandé par la demande ou la situation des usagers (§ 2 – dans le domaine des principaux organismes publics – et § 3 – dans les autres domaines).

Les RSP n'interviennent pas à la place des organismes publics, mais en amont, en soutien des usagers qui demandent son aide.

1- Modalités de rendu des services

Information ponctuelle ou générale, dans le but de rendre les usagers le plus autonome possible Explication du langage, des textes administratifs aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de sa situation avec l'utilisateur - Détermination des prestations possibles quelque soit l'organisme prestataire - Orientation vers et recherche, par tous moyens, de la réglementation applicable - Explication des contraintes et demandes administratives - Aide à la rédaction de lettres de candidature et de C.V., etc... -Conseils à la recherche d'emploi et d'informations
Aide à la préparation des dossiers Explication du langage et des courriers administratifs aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Remise aux usagers des imprimés et fourniture d'explications - Orientations vers les téléprocédures avec accompagnement des usagers - Aide à la constitution des dossiers
Transmission des dossiers et, éventuellement, suivi des réponses	<ul style="list-style-type: none"> - Explication aux usagers des compléments à fournir - Explication aux agents des organismes sociaux des particularités du dossier de la personne ou du ménage
Préparation de l'intervention des travailleurs sociaux et coordination entre eux	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de rendez-vous pour limiter les déplacements et les permanences des assistantes sociales comme du public - Prise de rendez-vous dans les organismes sociaux
Coordination des travailleurs sociaux et des interventions de nombreux autres organismes	Dans des domaines très divers, allant de la formation, à l'insertion, aux services à la personne, à la lutte contre la dépendance...
Accompagnement de l'usage du site Internet, des bornes et des visio communications Explication du langage et des courriers administratifs aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Aide à la manipulation des appareils - Explication des demandes administratives

2- Principales prestations faisant déjà couramment l'objet d'interrogations par les usagers dans les domaines d'action des signataires

ORGANISMES	Information et orientation sur les prestations
ASSEDIC	<ul style="list-style-type: none"> - Inscription des demandeurs d'emploi - Indemnisation pour le compte de l'assurance chômage : <ul style="list-style-type: none"> = Allocation d'aide au retour à l'emploi = Allocation spécifique de reclassement - Indemnisation pour le compte de l'État : <ul style="list-style-type: none"> = Allocations temporaire d'attente = Allocation d'équivalent retraite = Allocations de préretraites licenciement et progressive = Rémunération de certains stagiaires de formation professionnelle du régime public - Aides au reclassement versées à l'employeur : <ul style="list-style-type: none"> = aide dégressive à l'employeur = Action de formation préalable à l'embauche = Aide forfaitaire à l'employeur en cas de professionnalisation = Soutien à l'emploi des jeunes en entreprises pour le compte de l'Etat - Aides au reclassement versées aux allocataires : <ul style="list-style-type: none"> = aides à la formation = aides à la mobilité = aide spécifique (en cas de contrat de professionnalisation) = aide différentielle de reclassement = indemnité différentielle de reclassement = aide à la reprise ou à la création d'entreprise = aide à la validation des acquis de l'expérience - Autres prestations (prime de retour à l'emploi, etc...°)
ANPE	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des nouvelles offres d'emploi à l'Agence locale - Affichage des offres d'emploi reçues de l'Agence locale - Information sur les métiers (sur la base des fiches métiers de l'Agence) - Information sur les formes de contrats, par exemple les contrats aidés ou les contrats en alternance proposés par les établissements locaux - Information sur le bilan de compétence et l'évaluation personnelle - Projet personnalisé d'accès à l'emploi - Préparation à l'accompagnement personnalisé et explication du parcours spécifique de retour à l'emploi
Maisons de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle du Relais comme « Antenne Maison de l'emploi »

ORGANISMES	Information et orientation sur les prestations
CAF	<p>Allocations familiales Complément familial Allocation journalière de présence parentale Aide personnalisée au logement Allocation de logement, à caractère familial, à caractère social Prime de déménagement Prestation d'accueil du jeune enfant Allocation pour jeune enfant Allocation d'adoption Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée Allocation de garde d'enfant à domicile Allocation parentale d'éducation Allocation de rentrée scolaire Allocation de parent isolé Allocation de soutien familial Recouvrement des pensions alimentaires Allocation d'éducation de l'enfant handicapé Allocation aux adultes handicapés</p>
<p>Services sociaux du département :</p> <ul style="list-style-type: none"> - unités territorialisées d'action sociale - centres médicaux sociaux - maisons du département - maison départementale des personnes handicapées 	<p>Protection de l'enfance</p> <ul style="list-style-type: none"> - aides éducatives à domicile, aides financières, aides familiales - accueil des enfants en placement familial, foyers de l'enfance ou autres établissements - adoption <p>Protection maternelle et infantile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultations pour femmes enceintes et jeunes enfants - Bilans en école maternelle - Participation aux actions de protection de l'enfance - Consultations, entretiens, informations dans les centres de planification et d'éducation familiale <p>Personnes âgées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liens avec les CLIC (Centres locaux d'information et de coordination) - Allocation personnalisée d'autonomie - Liens avec les services concourant au maintien à domicile - Lien avec les services d'hébergement temporaire - Aide à la recherche de maisons de retraite <p>Personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide à la recherche d'hébergement en établissement, en famille d'accueil et en maison de retraite, - Aide à l'organisation d'aide ménagère, - Allocation compensatrice tierce personne, - Allocation supplémentaire pour la vie à domicile des grands handicapés physiques <p>Insertion et prévention sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> - RMI insertion professionnelle et sociale des usagers - soutien de la fonction parentale, de la lutte contre l'illettrisme, de la prévention du surendettement et de l'alcoolisme chez les jeunes
ORGANISMES	Information et orientation sur les

	prestations
CPAM	<ul style="list-style-type: none"> - Information sur les droits de l'assuré selon sa situation ou pendant ses congés, et sur les prestations - Couverture maladie universelle - Aide médicale de l'État - Changement de situation ou d'adresse avec ou sans changement de caisse - Utilisation de la carte Vitale, perte, vol - Situations liées à un accident - Orientation en cas d'accidents du travail, de maladie professionnelle ou de longue durée... - Information sur la prévention santé, sur la santé des jeunes...
CRAM	<ul style="list-style-type: none"> - Relevés de carrière : demande, analyse et régularisation - Demandes de retraite et de retraite complémentaire : préparation et recherche des pièces justificatives - Réversion - Soutien aux actions de prévention et de défense de la santé et de lutte contre la dépendance
MSA	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle intermédiaire vers toutes prestations relevant des domaines de la santé, de la famille, du logement, de la retraite et de l'action sociale

3- Principales prestations faisant l'objet d'interrogations par les usagers dans le domaine d'autres intervenants

ORGANISMES ou actions	Information et orientation sur les prestations
État	Informations relevant d'administrations diverses (par exemple information fiscale par des permanences lors des périodes de déclaration...)
État et commune	Délivrance des imprimés de CNI – passeports – cartes grises
Interventions éventuelles pour le compte de la commune, du CCAS ou CIAS	Exemples : inscription pour restauration scolaire, garderie, centre de loisir...
Information ou accompagnement des chefs d'entreprise, artisans, commerçants, professions libérales...	<ul style="list-style-type: none"> - Information et accompagnement en liaison avec les Chambres consulaires - Informations en liaison avec l'URSSAF et les ASSEDIC - Formulation et transmission des offres d'emploi - Contrat de professionnalisation - Soutien aux employeurs saisonniers ...
Agences d'intérim	
Organismes de formation : AFPA GRETA Services de formation à distance Ligue de l'enseignement Ateliers divers	<ul style="list-style-type: none"> - Formations conventionnées - Actions de formation préalable à l'embauche - Validation des acquis de l'expérience - Congés individuels de formation
ORGANISMES ou actions	Information et orientation sur les prestations

Mission locales Point Info Jeunesse Direction départementale de la jeunesse et des sports	- Parcours d'insertion individualisé - Approche globale de la problématique d'insertion du Jeune et problèmes liés à la vie quotidienne (santé, logement...), à la formation et à l'accès à l'emploi qui peuvent hypothéquer cette insertion - Appui sur un large réseau de partenariat tant local que régional (partenaires institutionnels, tissu associatifs, monde économique...)
Commissions de surendettement	- Information - Aide à la constitution de dossier
Associations familiales Relais familles Point Info Famille Services aux familles Médiation familiale	
Droits des femmes	
Associations d'insertion Associations intermédiaires	
CAP EMPLOI Associations d'insertion des handicapés	
Point d'accès aux droits Conciliateur de Justice Délégué du Médiateur Avocats Notaires	
Etc...	État-civil des étrangers Litiges avec les services Médiation...

-*-