

Livret d'accompagnement de 1^{er} niveau

Éditorial de Serge CASTEL, Préfet du Jura



Trois mots définissent un espace France services : proximité, services, accueil.

Ces trois mots ne sont pas anodins. Ils revêtent une grande importance dans le contexte économique et social que nous connaissons depuis plusieurs années : crise sanitaire, sociale, ou encore conjoncture économique incertaine.

Vous, Mesdames et Messieurs les conseillers France services, êtes les premiers acteurs auprès de nos concitoyens.

Je tenais à vous remercier chaleureusement et très sincèrement pour l'action que vous menez au quotidien.

Vous êtes les visages du service public, du service au public devrais-je même dire, tout en incarnant, dans votre structure, les spécificités de votre territoire.

Votre mission est essentielle, exigeante ! Elle requiert des qualités humaines, le sens du relationnel et de l'écoute, une grande rigueur professionnelle et une capacité d'adaptation de tous les instants.

En tant que représentant de l'État dans le Jura, j'attache la plus grande importance à vous apporter mon soutien et mon aide pour que vous soyez en capacité de mener vos missions dans les meilleures conditions possibles, au bénéfice du service rendu à l'utilisateur.

C'est en cela que ce livret d'accompagnement des démarches de 1^{er} niveau des partenaires opérateurs ayant contractualisé avec l'État a été voulu, pensé, et conçu.

Je vous en souhaite une bonne lecture, vous renouvelle mon engagement à vos côtés et toute ma confiance.

Serge CASTEL,
Préfet du Jura

A purple ink signature of Serge CASTEL, with the text 'Serge CASTEL, Préfet du Jura' printed below it.

SOMMAIRE DU LIVRET

Ce livret définit, pour chacun des partenaires nationaux, les démarches dites « de 1^{er} niveau », qui sont celles qui doivent pouvoir être accomplies dans un espace France services. Il vous indique également que faire lorsque vous êtes saisis de demandes plus complexes.

Agence nationale
des titres sécurisés

ANTS : p. 4 à 5



point-justice
informer, orienter, aider

JUSTICE : p. 14



CAF : p. 6 à 9



LA POSTE

LA POSTE : p. 15



CARSAT : p. 10



santé
famille
retraite
services

MSA : p. 16 à 17



CPAM : p. 11



pôle emploi

POLE EMPLOI : p. 18



DDFIP : p. 12 à 13



Nous contacter : p. 19

	DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
Socle commun	<p>Accompagnement de l'utilisateur pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ créer un compte ANTS ; ▶ se connecter via un compte France Connect. 	Sans objet
CNI et passeports	<p>Accompagnement de l'utilisateur uniquement dans la pré-demande de CNI et/ou de passeport.</p>	<p>Sans objet :</p> <p>Il est systématiquement rappelé à l'utilisateur qu'il doit se rendre en mairie pour terminer sa demande (sauf si la commune a installé un dispositif de recueil dans l'espace France services).</p> <p>Liste des communes équipées pour traiter les demandes : https://www.jura.gov.fr/Demarches/Carte-d-identite#!/particuliers/page/L941</p>
Immatriculation	<p>Accompagnement de l'utilisateur pour les démarches liées à la carte grise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 4 téléprocédures spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> - achat ; - cession ; - duplicata ; - changement d'adresse. ▶ téléprocédure complémentaire « je fais une autre demande ». 	<p>Si impossibilité de se connecter sur le site ANTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Appel du Centre Contact Citoyen (0806 001 625) ou ants-pn-franceservices@interieur.gouv.fr pour savoir s'il existe déjà une démarche en cours. <p>Pour les situations particulièrement complexes ou si besoin d'une copie du registre des immatriculations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Contacter la préfecture via Administration + ou contacter le référent « immatriculation » de la préfecture pref-siv@jura.gov.fr <p>Ne pas renseigner sur les tarifs des cartes grises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Orienter l'utilisateur vers le simulateur de taxes : https://www.jura.gov.fr/Demarches/Cartes-grises#!/Particuliers/page/F19211

	DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
Permis de conduire	<p>Accompagnement de l'utilisateur pour les démarches liées au permis de conduire :</p> <p>► Demande de titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réussite à l'examen, perte, vol, détérioration, fin de validité, changement état civil ; - suite à suspension, annulation, invalidation (traitement uniquement de la demande ; - validation diplôme professionnel ; - régularisation médicale ; - conversion brevet militaire ; - permis international ; - échange permis étranger. <p>► Solde de points.</p> <p>► Prise de rendez-vous auprès de la commission médicale : https://www.jura.gouv.fr/Prendre-un-rendez-vous-en-ligne</p> <p>► Documents utiles pour la visite médicale du permis de conduire : Liste des médecins agréés et des centres de tests psychotechniques https://www.jura.gouv.fr/Demarches/Permis-de-conduire#!/particuliers/page/N530</p> <p>► Pour vérifier si le permis de conduire non européen est échangeable en France : Un simulateur disponible sur : https://www.jura.gouv.fr/Demarches/Permis-de-conduire#!/Particuliers/page/R64185</p>	<p>Ne pas renseigner sur les situations complexes (pas de renseignement sur la suspension ou l'annulation du permis de conduire) :</p> <p>► Contactez le référent « permis de conduire » à la préfecture : pref-permis-conduire@jura.gouv.fr</p>

DÉMARCHES DE 1^{ER} NIVEAUSur l'application
mobile CAF.FR

- ▶ **Télécharger et accompagner sur l'application mobile CAF.FR :**
⇒ *Aider à télécharger l'application sur le mobile pour permettre à l'allocataire d'être alerté en cas de demande d'information, mise à disposition d'une notification.*
- ▶ **Enregistrer le 3230 dans les contacts téléphoniques du téléphone portable de l'utilisateur.**

DÉMARCHES DE 1^{ER} NIVEAUSur le site Internet
CAF.FR► **Créer Mon Compte / Se Connecter :**

- Créer l'espace Mon Compte ;
 - Se connecter à Mon Compte ;
 - Réinitialiser mon mot de passe ;
- ⇒ *Accompagner à créer l'espace mon compte et à se connecter.*

► **Utiliser Mon Compte :**

- Utiliser Mon Compte ;
 - Donner une autorisation de gestion ;
 - Modifier la situation ;
 - Transmettre un document justificatif ;
 - Consulter ou rembourser mes dettes ;
 - Télécharger une attestation sur Mon Compte ;
 - Transmettre un courriel sur son espace CAF ;
- ⇒ *Accompagner sur le site CAF.FR à l'utilisation, la modification de situation, la transmission d'un document, etc.*

DÉMARCHES DE 1^{ER} NIVEAUSur le site Internet
CAF.FR► **Faire une demande de prestation :**

- Faire une demande de prestation ;
- Faire une demande de prime à la naissance ;
- Faire une demande de RSA ;
- Faire une demande d'aide au logement allocataire ;
- Faire une demande de prime d'activité ;
- Faire une demande d'aide au logement non allocataire ;
- Déclarer une naissance ;
- Déclarer une grossesse ;

⇒ *Accompagner pour effectuer une demande en ligne ou bien si le site Caf.fr propose d'imprimer la demande, il faut l'imprimer et aider à sa complétude.*

► **Faire une déclaration trimestrielle :**

- Faire une déclaration trimestrielle de ressources AAH;
- Faire une déclaration trimestrielle RSA ;
- Faire une déclaration trimestrielle de ressources prime d'activité ;

⇒ *Accompagner pour compléter les déclarations trimestrielles en ligne pour l'AAH, le RSA et la PPA. Si l'allocataire vient avec une déclaration trimestrielle papier aider à la compléter puis la transmettre via TRANSMETTRE UN DOCUMENT : transmettreundocument.caf39@bourgognefranchecomte.fr*

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement de l'allocataire doit se faire essentiellement sur l'application mobile et le site CAF.FR.

Si l'accompagnement ne peut s'effectuer via le CAF.FR et ou application mobile, il faut orienter l'allocataire vers un accompagnement de niveau 2 :

- ▶ contacter, avec l'allocataire, le 3230 pour demander à être recontacté dans les 48h ;
- ▶ l'accompagner sur le site CAF.FR pour prendre un RDV physique ou téléphonique.

DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Création de l'espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr ; ▶ Accompagnement sur les services en lignes : <ul style="list-style-type: none"> - Simuler son âge de départ à la retraite ; - Simuler le montant de sa retraite avec M@rel ; - Accompagner l'utilisateur sur la « Mise à jour de sa carrière » via l'outil dédié sur l'espace personnel ouvert dès 55 ans ; - Simuler le droit à une pension de réversion ; - Envoyer un mail à la Carsat via la messagerie sécurisée de son espace personnel ; - Prendre un RDV ; - Accompagner numériquement à la demande de retraite en ligne ; - Obtenir un relevé de carrière ; - Modifier des données personnelles ; - Obtenir des attestations de paiement ; - Demander une attestation Retraite Anticipée Carrière Longue. 	<p>Il convient de passer le relai à l'agence retraite pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ toute information non disponible sur l'espace personnel ; ▶ toute question relative au suivi de dossier ; ▶ les demandes de retraite étrangère (suisse, belge...); ▶ en cas d'incompréhension du motif de décision. <p>Pour l'ensemble du Jura : agence-retraite-lons@carsat-bfc.fr 03 84 25 69 92</p>

DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
<p>Accompagnement des assurés par les France services sur les Téléservices du compte AMELI :</p> <p>Effectuer une démarche :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Commander une carte Vitale ; ▶ Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ; ▶ Faire une demande de Complémentaire santé solidaire ; ▶ Demander le remboursement d'un transport personnel ; ▶ Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent ; ▶ Demander une pension d'invalidité ; ▶ Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie. <p>Télécharger :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Attestation de droits ; ▶ Attestation de paiement d'indemnités journalières ; ▶ Mes relevés mensuels ; ▶ Relevé fiscal. <p>Déclarer un changement de situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Changement d'adresse postale ; ▶ Modifier le RIB ; ▶ Déclaration du nouveau-né ; ▶ Changement de nom d'usage. <p>TÉLÉCHARGER L'APPLICATION AMELI (évite un code de sécurité à la connexion). En cas de problème lors de la création du compte AMELI, possibilité de contacter la Hotline dédiée pour obtenir le code de création du compte AMELI par SMS : 06 63 48 58 22.</p>	<p>Accompagnement par les France services des assurés à prendre RDV pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Changements de situation complexe ; ▶ Anomalie administrative ; ▶ Anomalie informatique ; ▶ Demandes d'aides exceptionnelles ; ▶ Non paiement de prestations ; ▶ etc. <p>Deux solutions pour la prise de RDV :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Soit via le compte AMELI ; ▶ Soit via le 3646 (service gratuit + prix de l'appel). <p>Demandes d'expertises sur des situations complexes, urgentes pour les assurés sans compte AMELI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Administration+ <p>A NOTER :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tout RDV fait l'objet d'un appel préparatoire 3 jours avant par un conseiller de l'Assurance Maladie ; ▶ Éviter les demandes par mail nominatif pour garantir une continuité de service.

DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
<p>Les conseillers FS accompagnent l'utilisateur dans sa demande :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Utilisation du site www.impots.gouv.fr ;▶ Création d'un espace « Particulier » ;▶ Aide à la prise de RDV ;▶ Orientation vers le bon interlocuteur en fonction de la demande ;▶ Accompagnement simple à la déclaration de revenus ;▶ Utilisation de la messagerie sécurisée ;▶ Aide au paiement en ligne et à la mise en place de la mensualisation ;▶ Aide au téléchargement de documents au sein de l'espace particulier. <p>Ponctuellement :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Diffusion d'information et accompagnement lors de campagne ponctuelle (ex : indemnité carburant...);▶ Mise à disposition de livrets informatifs transmis par la DDFIP ;▶ Incitation des usagers à la déclaration de revenus (même en l'absence de revenus).	<p>Les conseillers FS aident l'utilisateur à prendre RDV ou contactent le référent DGFIP :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Difficulté à la création d'un espace ;▶ Déclaration en ligne complexe ou correction en ligne ;▶ Demande de délais ;▶ Paiement de l'impôt.

Contacts avec la DGFIP

- ▶ Par téléphone, un numéro national pour les particuliers : **0 809 401 401**, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h ;
- ▶ Par mail, via la messagerie sécurisée ;
- ▶ Sur le site www.impots.gouv.fr, rubrique « contact et rendez-vous » ;
- ▶ En cas de difficultés, pour les agents FS **UNIQUEMENT** : liste des référents (mails ou téléphone) disponible sur l'OSMOSE départemental.

Offres de rendez-vous

- ▶ RDV téléphonique : un agent de la DGFIP rappelle l'utilisateur le jour et à l'heure convenue ;
- ▶ RDV en présentiel : plage d'ouverture dédiée au rendez-vous au sein des Services Impôts Particuliers (lundi, mardi et jeudi après-midi) ;
- ▶ RDV en visio-conférence au sein des FS (ces rendez-vous font systématiquement l'objet d'un appel avant le rendez-vous par un agent du service).

DÉMARCHES UNIQUES EN FS (PAS DE 2ND NIVEAU)	CONTACTER LE CDAD
<p>Le conseiller FS doit pouvoir identifier les difficultés juridiques d'un usager et le renvoyer vers la coordinatrice du Conseil Départemental de l'Accès aux Droits (CDAD).</p> <p>Les missions du CDAD pouvant concerner l'usager d'une FS sont :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Permettre à l'ensemble des citoyens de connaître leurs droits et obligations et de bénéficier de moyens pour les faire valoir ;▶ Recenser les dispositifs existants et les faire connaître ;▶ Programmer des <u>entretiens gratuits</u> avec des professionnels du droit (avocat, notaire, commissaire de Justice). <p>Si le CDAD n'est pas joignable, le conseiller transmet les coordonnées du CDAD à l'usager (transmission du flyer notamment).</p> <p>Liste des intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Coordinatrice du CDAD ;▶ Avocats (LONS-LE-SAUNIER – DOLE – ST CLAUDE) ;▶ Notaires ;▶ Commissaire de Justice ;▶ Associations ;▶ Conciliateurs ;▶ Délégués du Défenseur des droits ;▶ Écrivains publics ;▶ etc.	<p>▶ Permanence téléphonique :</p> <p>Lundi et mardi : 08h30 à 12h30 - 13h30 à 16h00</p> <p>▶ Coordonnées du CDAD :</p> <p>C.D.A.D du JURA Site Anne Frank 295, rue Georges Trouillot 39000 LONS LE SAUNIER</p> <p>Tél : 3039 (appel gratuit) 03.63.67.80.65 07.88.39.97.74</p> <p>Mail : contact@cdad-jura.fr</p> <p>Site Internet : www.cdad-jura.fr</p>

DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
<ul style="list-style-type: none">▶ Accompagnement à l'utilisation des services en ligne de La Poste (site, application mobile) ;▶ Création d'un coffre fort numérique DIGIPOSTE ;▶ Accompagnement à la création d'une boîte mail @laposte.net ;▶ Création d'une identité numérique IDNUM (ex : France Connect) ;▶ Enregistrement du changement d'adresse en cas de déménagement.	<ul style="list-style-type: none">▶ Mise en relation avec le partenaire Back Office : Patricia.marchal@laposte.fr 06 48 20 56 08

	DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
Numérique	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un accès au numérique pour les usagers afin de réaliser des démarches administratives dématérialisées (accompagnés par un agent FS si besoin) : <ul style="list-style-type: none"> - Démarche sur l'espace privé ; - Envoi de document numérique via l'espace privé. ▶ Une promotion du numérique en proposant entre autre un accompagnement individuel de l'utilisateur dans l'utilisation des outils numériques. <ul style="list-style-type: none"> - Création de boîte mail ; - Création d'espace privé ; - Navigation sur le site et/ou espace privé. 	<p>▶ Aucune réponse sur la législation.</p> <p>Dès lors qu'un usager pose des questions techniques, il conviendra de demander un RDV ou effectuer une demande par mail à : msafcsbo.grprec@franchecomte.msa.fr</p> <p>Les dossiers bloqués ou urgents (usager sans ressources) doivent être transmis via Administration +. Les demandes papier doivent faire l'objet d'un RDV auprès de la MSA.</p>
Santé	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SEL (Service En Ligne) santé (déclaratif uniquement). ▶ Dépôt dossier numérique (feuille de soins, devis, demande de remboursement...). ▶ Demande de RDV téléphonique ou physique. 	<p>Aucune réponse sur la législation Santé.</p> <p>⇒ Effectuer une demande par mail à : msafcsbo.grprec@franchecomte.msa.fr</p>

	DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
Famille	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SEL (Service En Ligne) Famille (déclaratif uniquement) ⇒ déclaration de ressources trimestrielles, changement de situation... ▶ Dépôt dossier numérique (demande allocation logement, prime d'activité, RSA, allocations familiales...). ▶ Estimation sur mes droits sociaux. ▶ Demande de RDV téléphonique ou physique. 	<p>Aucune réponse sur la législation Famille.</p> <p>⇒ Effectuer une demande par mail à : msafcfsbo.grprec@franchecomte.msa.fr</p>
Retraite	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SEL (Service En Ligne) Retraite (dépôt de dossier via les SEL). ▶ Dépôt dossier numérique dossier retraite. ▶ Estimation sur Info-retraite. ▶ Demande de RDV téléphonique ou physique. 	<p>Aucune réponse sur la législation Retraite.</p> <p>⇒ Effectuer une demande par mail à : msafcfsbo.grprec@franchecomte.msa.fr</p>
Cotisation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Demande de RDV téléphonique ou physique auprès de la MSA vi les Services En Ligne. 	<p>Aucune réponse sur la législation Cotisation.</p> <p>⇒ Effectuer une demande par mail à : msafcfsbo.grprec@franchecomte.msa.fr</p>

DÉMARCHES DE 1 ^{ER} NIVEAU	DÉMARCHES DE 2 ND NIVEAU
<p>Les services en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ L'inscription en ligne jusqu'à la prise de rendez-vous ;▶ Le changement de situation ;▶ La mise à jour simple du profil de compétence ;▶ Le dépôt d'un CV en ligne ;▶ L'abonnement aux offres ;▶ L'inscription à des évènements (recrutement, formation, création d'entreprise...) sur le site https://mesevenementsemploi.pole-emploi.fr <p>Les échanges avec pôle emploi en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ La prise de rendez-vous en ligne avec le conseiller référent ;▶ Le report de rendez-vous en amont si absence ;▶ L'envoi d'un mail au conseiller référent placement sur toutes les questions liées au projet professionnel, à l'actualisation ;▶ L'envoi d'un mail au conseiller référent indemnisation pour toutes questions liées aux allocations, trop-perçus. <p>Les adresses mail sont dans chaque espace du demandeur d'emploi et sont utilisables uniquement par les demandeurs d'emploi.</p>	<p>Démarches nécessitant l'expertise d'un agent Pôle Emploi :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ L'accompagnement au projet professionnel ;▶ La création d'un CV ;▶ La création d'un profil de compétence ;▶ L'explication d'un droit ou non droit aux allocations ;▶ L'explication d'un trop-perçu. <p>⇒ Pour toutes ces situations, une orientation est possible sur les sites www.pole-emploi.fr ou www.emploi-store.fr mais, comme chaque situation est unique, la prise d'un RDV en ligne est nécessaire.</p> <p>En cas situations complexes, urgentes :</p> <p>Contactez pôle emploi via l'adresse mail de l'agence :</p> <p>Lons-le-Saunier : ape.39015@pole-emploi.fr Dole : ape.39054@pole-emploi.fr Saint-Claude : ape.39046@pole-emploi.fr</p> <p>Contactez Pôle Emploi via le téléphone au 3949.</p>