

# 3ÈME FORUM ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET AUX SERVICES

S'informer pour  
mieux orienter

Mercredi 30 juin 2021  
France Services





**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Fédération de  
Seine-Saint-Denis

udccas

**CRAMIF**  
Assurance Maladie d'Ile-de-France

# France Services

déploiement du réseau en Seine-Saint-Denis



**PRÉFET  
DE LA SEINE-  
SAINT-DENIS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Introduction



# Programme

## **(1) Présentation de la démarche France services**

- ✓ Le réseau France Services en Seine-Saint-Denis : missions, offre de service, modalité d'accueil pour les publics, outils...
- ✓ Les France Services labellisés aujourd'hui en Seine-Saint-Denis : la parole aux France Services
- ✓ Questions/Réponses avec le public

## **(2) Articulation et collaboration entre le réseau France Services et les acteur.ice.s de l'accès aux droits**

- ✓ Points Conseil Budget
- ✓ Fédération des Centres sociaux
- ✓ Service Social Départemental du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis
- ✓ Questions/Réponses avec le public

# **1. Présentation du générale du label France Services, de son déploiement en Seine-Saint-Denis et de la démarche partenariale engagée**

# Présentation



[Vidéo de présentation](#)



## MISSIONS

France Services, à la suite des Maisons de Services au public (MSAP), vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit d'accéder aux services publics et d'être **accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches administratives du quotidien** : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, impôts etc.

Les objectifs France services :

- Accueil, information, orientation ;
- Aide à l'utilisation des services en ligne ;
- Facilitation à l'accès aux administrations ;
- Mise en relation de l'utilisateur avec les administrations partenaires



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Il s'agit d'un **label** accordé à des structures qui concourent à ces 4 ambitions, et qui leur donne accès à une subvention annuelle et des relations privilégiées avec les partenaires du dispositif.

## OFFRE DE SERVICES

Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont formés pour :

- donner une **information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions)
- mettre à disposition et **accompagner l'utilisation d'outils informatiques** (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs)
- aider aux **démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne)
- résoudre les **cas les plus complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de **9 partenaires nationaux** : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, Ministère de l'Intérieur et de la Justice, DDFiP.



**De nouveaux partenaires pourront rejoindre le dispositif** au niveau départemental ou au niveau de chaque France Services afin de densifier l'offre de services proposées au regard des spécificités locales.



## MODALITÉS D'ACCUEIL

**A ce jour, 11 France Services sont officiellement labellisées., dont 2 bus.**

Plus d'une vingtaine le seront d'ici la fin de l'année, et l'objectif est de 30 labellisations d'ici 2022,

**Les France Services reçoivent tout public au minimum 5 jours par semaine, 24h/semaine, du lundi au vendredi, sans RDV, aux horaires indiqués sur son site internet :**

**Site internet :** <https://www.seine-saint-denis.gouv.fr/Politiques-publiques/Vos-services-publics/France-Services-vos-services-publics-pres-de-chez-vous>

**Aucune prise de rendez-vous n'est nécessaire pour se rendre dans un France Services.**

# France Services - Orienter le public



**CONTACT POUR  
LE PUBLIC**



**CONTACTS  
PROFESSIONNELS**



**BOITE À OUTILS**

La personne est accueillie par **un.e agent.e France Services.**

En fonction de la demande de l'utilisateur, l'agent d'accueil France Services :

- **Propose à l'utilisateur de s'entretenir avec un agent France Services** afin qu'il ou elle puisse être accompagné.e dans sa démarche
- **Redirige l'utilisateur vers le service public partenaire compétent** si la situation de l'utilisateur ne relève pas du bouquet de services proposé par les agents France Services

**Retrouver le bouquet de services proposé dans les France Services au lien suivant :**

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44828>

**Les partenaires** des France Services peuvent les contacter :

- **via le mail ou le numéro de téléphone professionnel de la.le responsable**, en se référant aux coordonnées disponibles sur le site internet de la préfecture, ou aux contacts disponibles dans le cadre de la convention départementale France Services (pour les partenaires officiels du dispositif)
- **Objectif :**
  - ✓ Redirection des usagers vers une France Services pour les démarches de premier niveau ;
  - ✓ Réorientation par les agents France Services vers les partenaires du dispositif lorsque l'accompagnement demandé par l'utilisateur n'est plus de son niveau



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Toutes les informations sur :**

- **Le site internet du Ministère de la Cohésion des territoires**, pour en savoir plus : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-services-36>

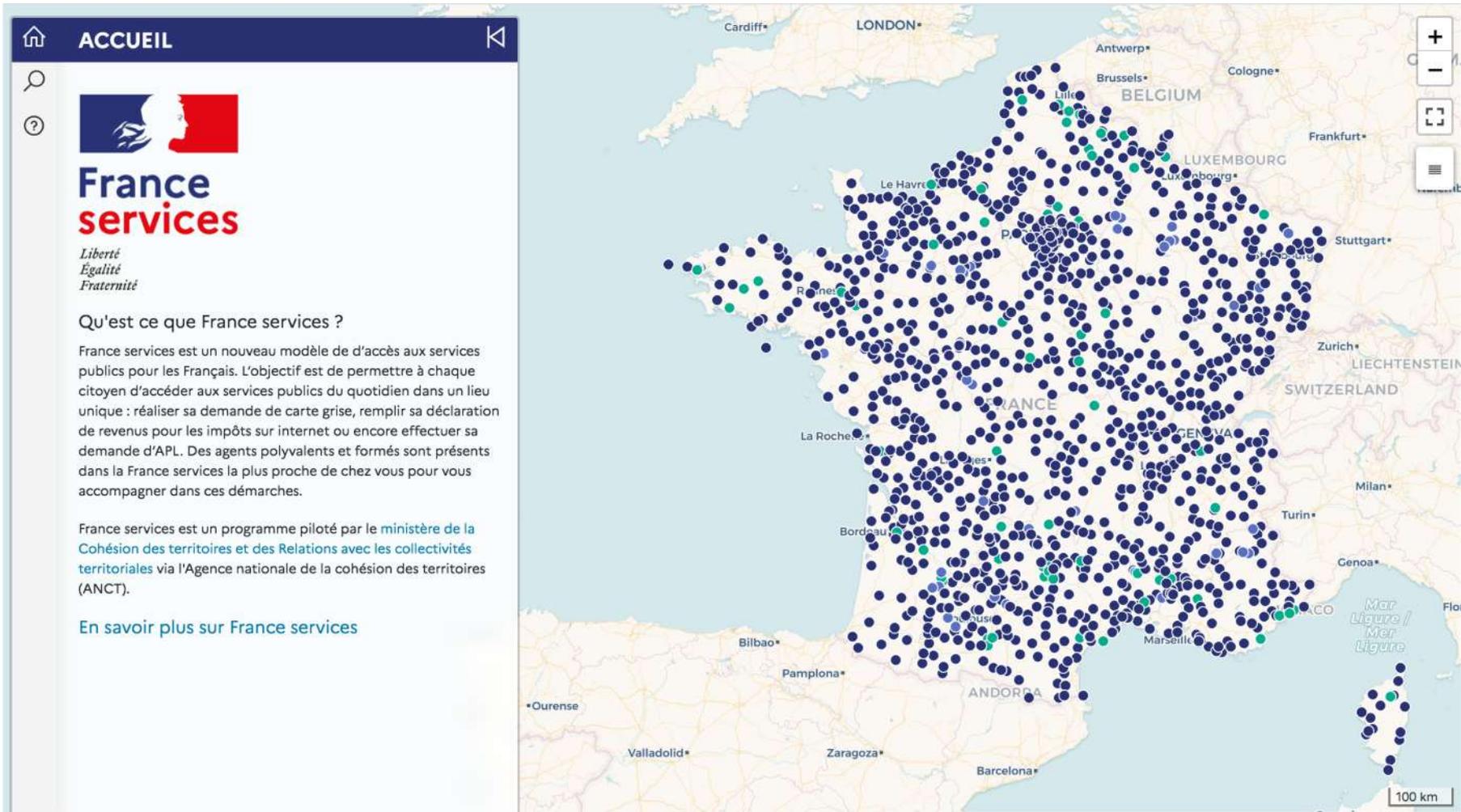


**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**

- **Le site de la préfecture**, pour obtenir l'ensemble des contacts des France Services du département : <https://www.seine-saint-denis.gouv.fr/Politiques-publiques/Vos-services-publics/France-Services-vos-services-publics-pres-de-chez-vous>
- **L'adresse mail de la préfecture**, en cas de question spécifique ou de souhait de développer des partenariats: [pref-france-services@seine-saint-denis.gouv.fr](mailto:pref-france-services@seine-saint-denis.gouv.fr)

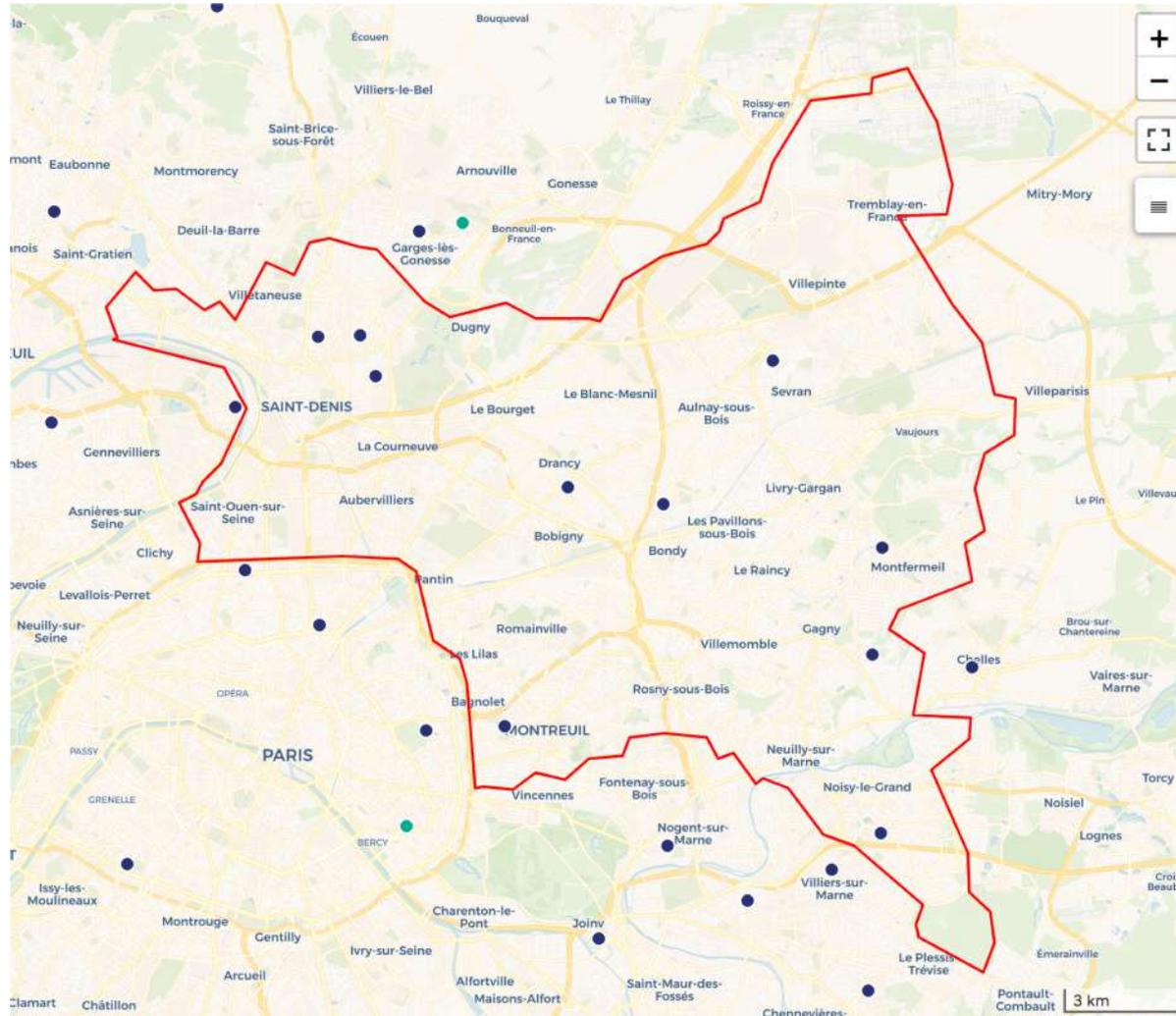


# Cartographie des France Services en Seine-Saint-Denis



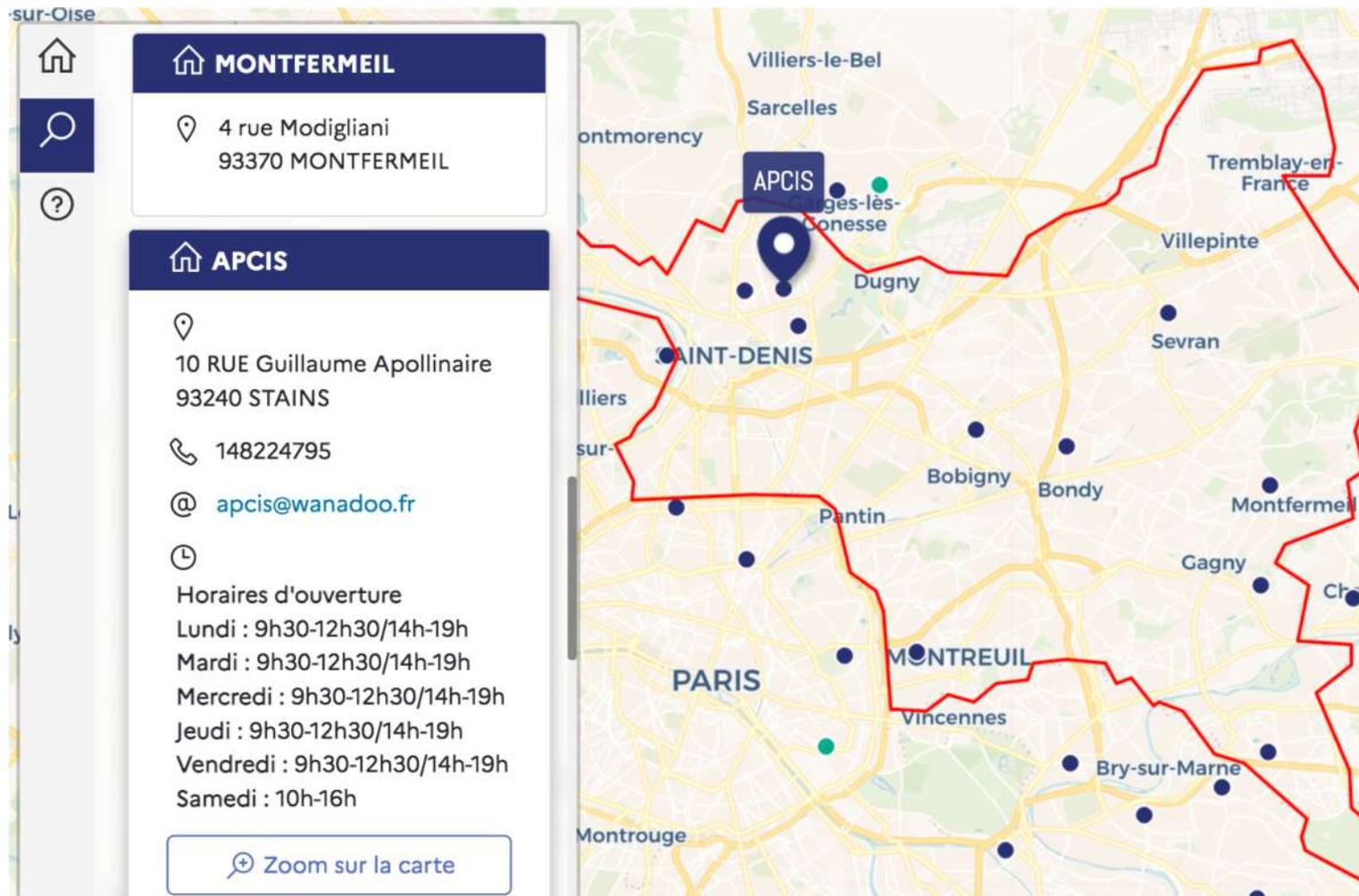
[https://anct-carto.github.io/france\\_services/](https://anct-carto.github.io/france_services/)

# Cartographie des France Services en Seine-Saint-Denis



[https://anct-carto.github.io/france\\_services/](https://anct-carto.github.io/france_services/)

# Informations pratiques



The screenshot displays a map application interface. On the left, a sidebar contains navigation icons: a home icon, a search icon, and a help icon. The main content area is divided into two sections. The top section is for 'MONTFERMEIL' with the address '4 rue Modigliani, 93370 MONTFERMEIL'. The bottom section is for 'APCIS' with the address '10 RUE Guillaume Apollinaire, 93240 STAINS', phone number '148224795', email 'apcis@wanadoo.fr', and opening hours: Monday to Friday 9h30-12h30/14h-19h, Saturday 10h-16h. A 'Zoom sur la carte' button is at the bottom of the sidebar. The map on the right shows the Paris region with a red outline indicating the service area. A blue location pin is placed on the APCIS location in Stains. Other labeled locations include Villiers-le-Bel, Sarcelles, Tremblay-en-France, Villepinte, Dugny, Sevrans, Bobigny, Bondy, Montfermeil, Gagny, Ch... (likely Chelles), Vincennes, Bry-sur-Marne, Pantin, Paris, and Montreuil.

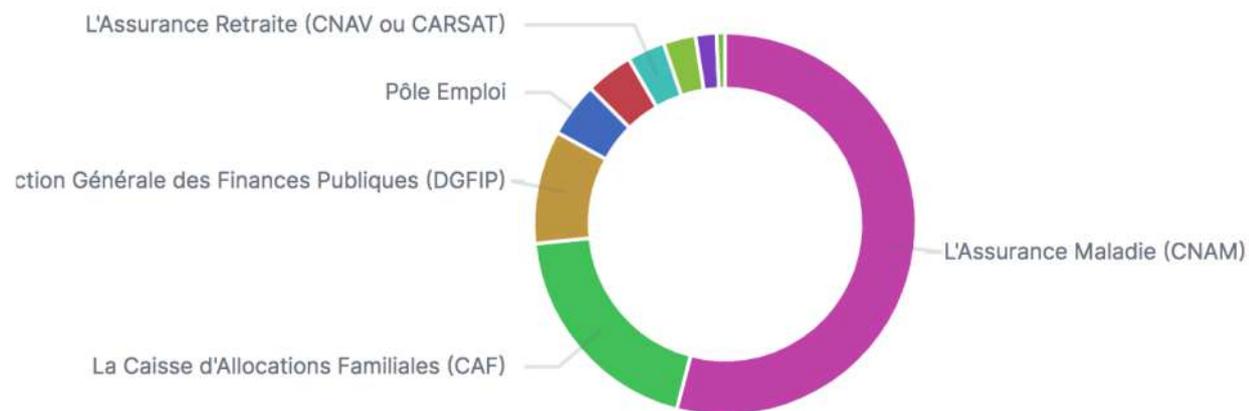
[https://anct-carto.github.io/france\\_services/](https://anct-carto.github.io/france_services/)

# Quelques données d'activité

## Importance du suivi de l'activité des France Services

Volume d'activité entre le 1er janvier et le 07 juin 2021 :

Demandes par partenaire national ⓘ



# La démarche partenariale

Chaque France Services propose un accompagnement sur les démarches de 9 partenaires nationaux.



Pour garantir la qualité de ce service rendu, les partenaires sont présents à chaque étape pour accompagner les France Services :

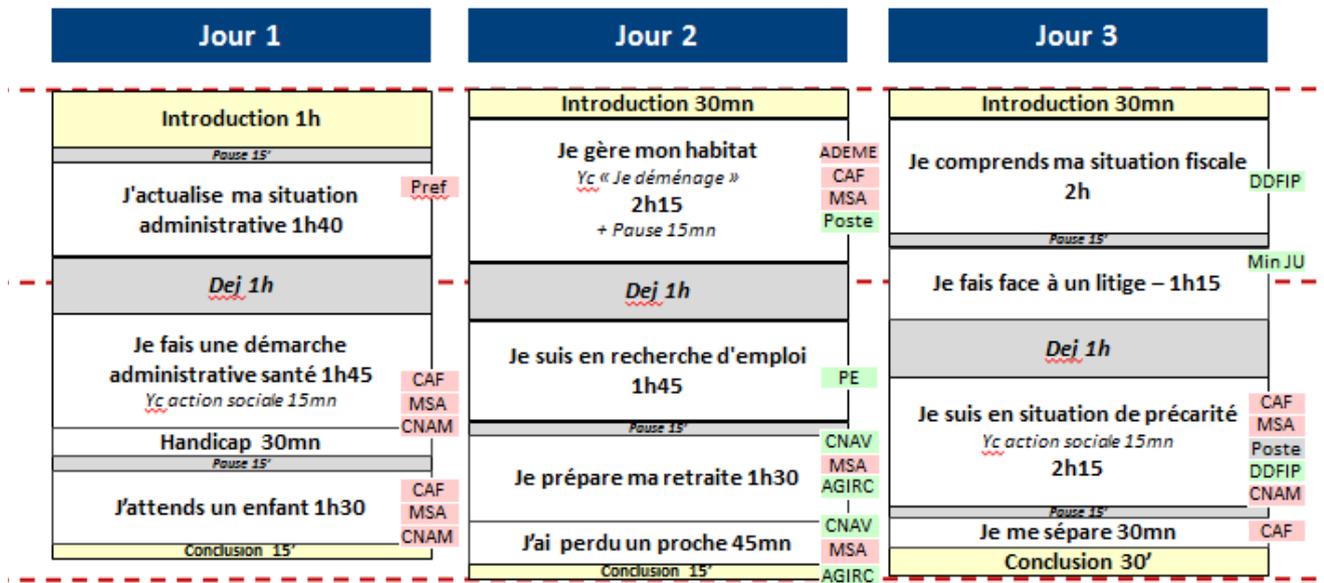
- **Formation des agents** : formation initiale et continue, temps d'immersion...
- **Accompagnement des agents France Services au quotidien** et réponse à leurs questions en cas de blocages - notamment via l'outil Administration +
- **Présence éventuelle dans les France Services sous différentes formes** : permanences, visio-conférences, etc.

# La formation des agents

## Plusieurs volets :

- Formation initiale à l'accueil du public
- Formation initiale au « métier » avec l'intervention des partenaires
- Formation et information continue

## Exemple de programme de formation « métier » dispensée



# La formation initiale et continue

*(Intervention de la Caf - M. Christophe Lagersie, manager District ouest)*

## **Participation aux formations initiales sur certaines thématiques**

- Complémentarité avec les institutions
- 1 contact privilégié pour les FS

## **Une offre de service locale**

- Invitation aux formations dédiées au réseau des partenaires locaux labélisés par la Caf « Point numérique »
- Envoi de la newsletter mensuelle portant sur l'actualité législative de la Caf et sur les évolutions du Caf.fr
- Invitation à venir visiter une agence familles en front et back office afin que les professionnels de FS puissent mieux comprendre le fonctionnement Caf et l'articulation entre FS et agence familles

# Les formations complémentaires

*(Intervention des France Services - Mme Nathalie SCORTATORE, directrice de la France Services MSP de Clichy-Montfermeil)*

## **Accès à des informations plus approfondies et supplémentaires relatives aux droits sociaux :**

- Formations ou points d'actualité proposés par les opérateurs-partenaires France Services, offre la garantie d'un accompagnement fiable et de qualité pour l'utilisateur.
- L'accompagnant France Services est beaucoup plus à l'aise et moins démuni pour apporter une réponse. Les domaines d'intervention sont vastes et variés. L'évolution législative est rapide. Les France Services, accueil de premier niveau, doivent être en capacité d'apporter une réponse de premier niveau correcte et d'orienter vers le bon interlocuteur.
- Ces points réguliers renforcent le partenariat entre opérateurs et France Services, en première ligne. Ces formations favorisent la "montée en compétences" des agents.

## **Quelques exemples :**

- DDFIP : formation à l'occasion de la campagne déclarative 2021 pour les revenus 2020
- CAF : informe régulièrement sous format visio- conférence, sur des thématiques comme : l'aide aux vacances, l'aide à l'autonomie des jeunes...
- Webinaire sur la vaccination : l'aide à la prise de rendez-vous, les enjeux de la campagne a été présentés et des courriels d'actualité et d'informations complémentaires sont adressés.
- Sensibilisation et information sur les violences intrafamiliales et les violences faites aux femmes. Module conçu et animé par la Direction Régionale Droits des Femmes et égalité Femmes-Hommes.
- D'autres partenaires comme Pôle Emploi font le choix d'accueillir les agents France Services en "immersion".

# Accompagnement des agents par les partenaires et outils mis à disposition



Actualités COVID-19

Suivi d'activité

Communauté France Services

Outils de communication

Aide



Mon profil

Bureau France Services

Trouver de l'information en un clin d'œil

Préfecture

Chercher une information ou une démarche

Exemple : permis de conduire



Administration plus

## Démarches



Agence Nationale  
des Titres Sécurisés  
(ANTS)

impots.gouv.fr

Mes impôts

ameli.fr

Sécurité sociale -  
Compte ameli

caf.fr

CAF.fr - aides et  
allocations  
familiales

## Informations

Service-Public.fr

Service-public

Legifrance

Legifrance

# La relation « back office »

France Services garantie une **relation privilégiée au quotidien entre les agents et les partenaires.**

**Cette relation passe par différents canaux comme par exemple :**

- Une prise de rendez-vous sur site chez les partenaires
- La mise à disposition de boîtes mail fonctionnelles pour poser des questions
- La mise à disposition d'outils de communication comme Administration +
- ...

# La relation « back office »

## Exemple de la CPAM

*(Intervention de la CPAM - Mme Annie LUPPINO, Pilote de la Relation Client)*

- Pour contacter l'assurance maladie, l'assuré a la possibilité de prendre RDV en face à face dans l'une de nos 15 agences d'accueil, de contacter un téléconseiller sur notre plate forme au 3646 ou encore de nous contacter par mail via son compte personnel sur ameli.fr, sur applications smartphone et tablette.
- Si la demande de l'assuré n'a pas été solutionnée, après avoir suivi les circuits mentionnés plus haut, dans le cadre de notre partenariat avec France Services, l'agent de la structure à la possibilité de nous solliciter par mail via l'outil Administration +.
- Cet outil est réservé aux professionnels et n'est pas accessible par l'assuré.

# Administration +

(Intervention de Mme Chrisdana LOUIS-CHARLES, agent France Services, APCIS)

The screenshot shows the Administration+ web interface. The browser address bar displays `aplus.beta.gouv.fr/toutes-les-demandes/1a3a81d0-0f34-4688-943b-36093807800b`. The user is identified as LOUIS-CHARLES Chrisdana with the email `chrisdana.louischarles@apcis-association.fr`. The interface includes a sidebar with navigation options: Mes demandes, Mes groupes, Mandat, and FAQ. The main content area displays a message with the following text:

Prénom:  
Nom de famille:  
Identifiant CAF:  
Date de naissance:

Madame, monsieur, je me permets de vous contacter car Madame [redacted] a reçu un courrier en octobre 2020 qui lui indiquait qu'elle avait droit à l'AAH. Ce courrier arrive de la MDPH et lui ouvre des droits à cette allocation depuis le 01/07/2019 mais elle n'a jamais rien reçu. Pouvez-vous m'indiquer ce qui bloque le dossier s'il vous plaît?

J'atteste avoir recueilli l'autorisation de l'usager par mandat signé (27/05/2021 à 15h05)

On the right, a list of participants to the discussion is shown:

- DA LUZ Victoria (Caisse d'allocations familiale - 93)
- DIALLO Thierno (Caisse d'allocations familiale - 93)
- LEBEL-SEDKI Zohra (Cheffe du produit Administration+)
- SZPEKER Myriam (Caisse d'allocations familiale - 93)
- BALMY Daniel (Expert A+)
- LEJEUNE Patricia (Caisse d'allocations familiale - 93)
- GOUIN Marylène (Caisse d'allocations familiale - 93)
- Abdelhamid Zaher (Caisse d'allocations familiale - 93)

# Administration +

The screenshot displays the Administration+ web interface in a browser window. The address bar shows the URL [aplus.beta.gouv.fr/toutes-les-demandes/1a3a81d0-0f34-4688-943b-36093807800b](https://aplus.beta.gouv.fr/toutes-les-demandes/1a3a81d0-0f34-4688-943b-36093807800b). The page header includes the Administration+ logo and the user profile for LOUIS-CHARLES Christdana, with a 'BETA' badge in the top right corner.

The main content area shows an email thread with three messages:

- Message 1:** From '93) (Caisse d'allocations familiale - Seine-Saint-Denis)', dated May 27, 2021, at 17:25. The message content is "Je m'en occupe."
- Message 2:** From 'LOUIS-CHARLES Christdana (France Services APCIS - Seine-Saint-Denis)', dated May 28, 2021, at 12:26. The message content is "Merci, j'attends votre retour. Christdana"
- Message 3:** From '93) (Caisse d'allocations familiale - Seine-Saint-Denis)', dated May 28, 2021, at 15:20. The message content is:

Bonjour,

Le 17/02/2021, nous avons bien enregistré la décision MDPH permettant une ouverture de droit à l'AAH pour Mme [redacted] à compter de 07/2019. Cependant, pour le calcul du droit, nous avons besoin de connaître les autres ressources du couple. Le 29/03/2021, la CAF a réclamé toutes les déclarations trimestrielles AAH pour la période de mars 2019 à février 2021. Nous sommes toujours dans l'attente de ces documents.

Une relance vient d'être faite. Et il nous faut désormais également la DTR AAH de mars 2021 à mai 2021.

Bien cordialement,
- Message 4:** From 'LOUIS-CHARLES Christdana (France Services APCIS - Seine-Saint-Denis)', dated May 28, 2021, at 16:50. The message content is "Re bonjour."

The left sidebar contains navigation options: Mes demandes, Mes groupes, Mandat, and FAQ. At the bottom, there is a 'Besoin d'aide?' section with the contact email [support@aplus.beta.gouv.fr](mailto:support@aplus.beta.gouv.fr). The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with a temperature of 15°C, weather 'Averses', and the time 16:44.

# Administration +

The screenshot displays the Administration+ web interface. At the top, the browser address bar shows the URL [aplus.beta.gouv.fr/toutes-les-demandes/1a3a81d0-0f34-4688-943b-36093807800b](https://aplus.beta.gouv.fr/toutes-les-demandes/1a3a81d0-0f34-4688-943b-36093807800b). The user is identified as LOUIS-CHARLES Chrisdana with the email [chrisdana.louischarles@apcis-association.fr](mailto:chrisdana.louischarles@apcis-association.fr). A sidebar on the left contains navigation options: Mes demandes, Mes groupes, Mandat, and FAQ. A help section at the bottom of the sidebar provides contact information: [support@aplus.beta.gouv.fr](mailto:support@aplus.beta.gouv.fr). The main chat area shows a conversation with LOUIS-CHARLES Chrisdana (France Services APCIS - Seine-Saint-Denis) dated 28 mai 2021. A system message from BALMY Daniel (Expert A+) dated 14 juin 2021 indicates that the user has been automatically added to the conversation. A subsequent message from a user with ID 93 (Caisse d'allocations familiale) dated 14 juin 2021 states "J'ai traité la demande." A final message from LOUIS-CHARLES Chrisdana dated 14 juin 2021 says "Merci." At the bottom of the chat area, there are buttons for "AJOUTER UNE RÉPONSE" and "INVITER". The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 16:44 and the weather as 15°C Averses.

# Accompagnement des agents par les partenaires

## L'utilisation de l'outil Administration + par les partenaires

*(Intervention de la CPAM - Mme Annie LUPPINO, Pilote de la Relation Client)*

- Les sollicitations Administration + arrivent sur les boites mail des 4 personnes expertes désignées par l'Assurance maladie pour traiter le backoffice des France Services. Les pôles experts concernés sont le service Aide Médicale d'état, le service revenus de substitution (indemnités journalières), le service immatriculation et le service C2S.
- Les demandes doivent correspondre à des situations complexes, une urgence dans le cadre d'une hospitalisation par exemple ou encore pour des dossiers non résolu.
- Possibilité d'échanger ou partager des documents avec tous les partenaires publics.
- Dans le cas où une demande ne serait pas clôturée et sans échange, une experte vient se greffer à la discussion. Cette intervention est une alerte souvent pour que France Service clôture sa demande après notre réponse ou si nous n'avons pas été assez réactif pour la réponse.

## L'utilisation de l'outil Administration + par les agents

*(Intervention de Mme Chrisdana LOUIS-CHARLES, agent France Services, APCIS)*

- Des interlocuteurs privilégiés à disposition
- Des situations débloquées pour les usagers
- De la crédibilité vis à vis du public

# La présence des partenaires dans les France Services

## La visioconférence

*(Intervention de la CPAM - Mme Annie LUPPINO, Pilote de la Relation Client)*

La Caisse de Bobigny a débuté des RDV en visioconférence avec le PIMMS de Sevran à partir du mois de décembre 2020. A ce jour 60 RDV ont été réalisés à partir de l'outil ZOOM.

**La Visio permet d'offrir des conditions d'accueil satisfaisantes pour les assurés comme pour nos collaborateurs. L'assuré est accompagné dans ses démarches. Le rendez-vous visioconférence présente des avantages indéniables :**

- L'agent France Service prend RDV auprès de la CPAM. Nous travaillons actuellement sur la partage d'un agenda numérique (Share point)
- L'assuré peut se connecter depuis un ordinateur dans les locaux des France Services. Si l'assuré est à l'aise avec le numérique il peut se connecter depuis son téléphone portable, possibilité aussi sur son ordinateur à son domicile, ce qui permet d'éviter le déplacement dans nos sites d'accueil
- Un temps privilégié avec l'assuré pour aborder l'ensemble des points liés à sa situation. L'occasion de développer la promotion des services en ligne (compte ameli)
- Faciliter les échanges avec les assurés qui souhaitent voir l'interlocuteur en face à face
- Pour la CPAM c'est aussi une baisse des RDV non honorés

L'offre de RDV Visio est proposée aux assurés qui nous contactent pour des motifs qui nécessitent un accompagnement sur : les revenus de substitution, le droit à la complémentaire santé, l'accès aux droits, la complexité du dossier

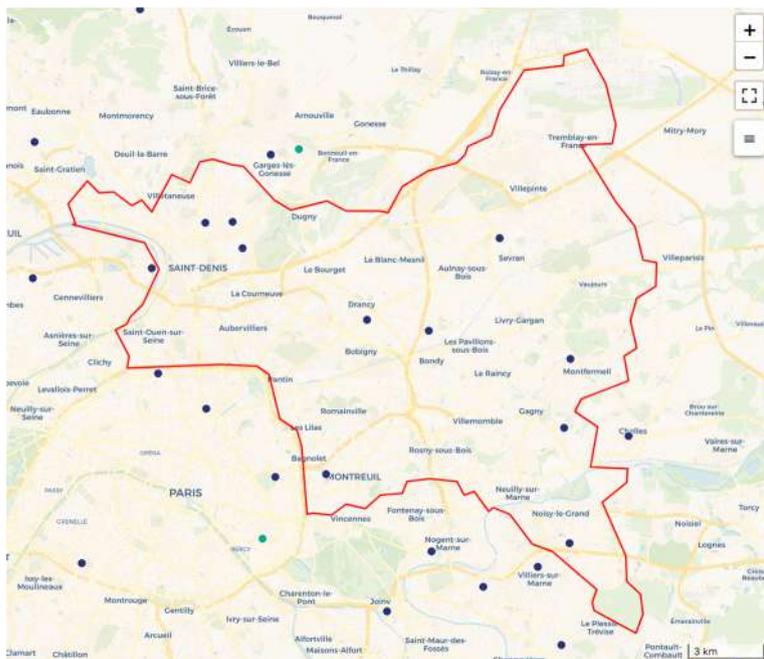
Les assurés dans ce cadre ont la possibilité de nous envoyer des documents soit sur une adresse générique ou sur l'outil « dépôt de pièces » mis à disposition sur notre ameli local.

***Les France Services labellisés aujourd'hui en  
Seine-Saint-Denis***

# La parole aux France Services !

Qu'est-ce que le label a changé pour vous ? Interventions de :

- Mme Donatella LLERAS, directrice du PIMMS de Sevrain, labellisé en janvier 2020
- Mme Nathalie SCORTATORE, directrice de la MSP de Clichy-Montfermeil, labellisée en janvier 2021
- Mme Zorica KOVACEVIC, directrice de l'association APCIS à Stains, labellisée en janvier 2021



# Questions / Réponses

## **2. Articulation et collaboration entre le réseau France Services et les acteur.ice.s de l'accès aux droits**

# France Services et les Points Conseil Budget



**Les Points conseil budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel** destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire. 400 structures ont été labellisées en 2019 et 2020, 100 nouvelles structures vont recevoir le label en 2021. Les missions des PCB sont :

1. D'informer, conseiller, orienter le cas échéant vers d'autres, en particulier pour permettre aux personnes d'accéder à leurs droits;
2. D'établir un diagnostic de la situation de chaque ménage puis proposer un accompagnement budgétaire, un accompagnement pendant et après une procédure de surendettement ou éventuellement une intervention auprès de créanciers locaux, en fonction des besoins déterminés avec la personne concernée.

**Les France Services et les PCB sont deux labels d'Etat visant à renforcer l'accompagnement social et l'accès aux droits** notamment dans un souci de maillage territorial. Cette même dynamique implique un partenariat inscrit au sein même du cahier des charges PCB puisqu'il est noté que les Points Conseil Budget doivent se faire connaître auprès des services de proximité à la population dont en particulier les France Services. En effet, l'accès aux droits sociaux par des structures telles que les France Services est un préalable indispensable à l'accompagnement budgétaire de même que les Points Conseil peuvent répondre aux difficultés budgétaires de certains usagers des France Services.

**Plusieurs pistes de coopération pourraient être envisagées :**

- un renforcement de la connaissance mutuelle entre les deux réseaux par des formations des agents PCB à la démarche France Services et réciproquement,
- une orientation des publics vers les deux réseaux notamment au niveau de l'implantation locale,
- des permanences Point Conseil Budget au sein des France Services,
- des formations communes des agents des deux labels sur des sujets transversaux par exemple l'accès au numérique et des sessions collectives d'information à destination des deux publics.

# France Services et le réseau des centres sociaux de Seine-Saint-Denis



## **Des structures d'Animation de la Vie Sociale : 81 centres sociaux et socioculturels et 13 Espaces de vie sociale conventionnés avec la CAF 93 ; ils ont pour mission :**

- L'inclusion sociale, la socialisation des personnes, le développement des liens sociaux
- L'engagement citoyen et le développement du pouvoir d'agir des habitant.e.s
- Le développement social local en le partenariat pour répondre aux besoins sociaux qu'ils diagnostiquent

## **Ces structures favorisent l'accès aux droits de tou.te.s à travers :**

- Des activités qui permettent de lutter contre les inégalités d'accès à... : accompagnement scolaire, ateliers sociolinguistiques, initiations au numérique, ateliers parentalité, sorties et événements culturels...
- Des modalités d'actions basées sur l'engagement des personnes concernées qui répondent collectivement à leurs problématiques
- Un accueil inconditionnel et de proximité, des informations et des relations favorisées aux institutions

## **Coopérations avec les France Services :**

- Des centres sociaux porteurs de MFS : Jacques Prévert à Gagny et le Solibus à Clichy-sous-Bois/Montfermeil porté par le CSID
- Des activités complémentaires : l'importance du partage d'informations et des liens privilégiés entre partenaires de l'accès aux droits
- Accueil de permanences sociales et de sessions d'informations collectives
- Une culture professionnelle de développement social à construire au niveau départemental et local (séminaires, formations communes, rencontres et présentations des équipes...)

*France Services et*  
**le Service Social Départemental le Conseil  
départemental**

**seine · saint · denis**  
LE DÉPARTEMENT

Le Service social départemental, par son implantation très en proximité de ses publics, est un lieu privilégié de l'accès aux droits.

**La coordination entre ses circonscriptions et les Frances Service est donc un enjeu majeur dans la prise en charge des séquano-dionysiens à plus d'un titre :**

- Eviter les effets d'aller-retour » des familles entre les institutions
- Eviter les doublons de prise en charge sur un même dossier
- Eviter de passer à côté du repérage de situations très fragiles qui mériteraient un accompagnement social.

**Pour contourner ces risques, il est important d'avoir une interconnaissance fine des périmètres d'intervention de chacun et des points d'alerte sur les situations repérées comme sensibles pour mieux les réorienter.**

De manière très opérationnelles cela pourrait prendre les formes suivantes :

- Un protocole FS/ CSS décliné, au local, pour définir les façons d'interagir entre les structures
- Des rencontres régulières des équipes, voire des immersions réciproques.
- Une implication du CD 93 dans la formation des agent FS

# Questions / réponses