

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.

Éléments 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
Éléments 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 : <input type="checkbox"/> Informer sur les aides liées à la naissance ou à l'accompagnement de l'enfant <input type="checkbox"/> Déclarer une grossesse ou la naissance d'un enfant <input type="checkbox"/> Réaliser une demande d'allocation de soutien familial, de prime de naissance ou adoption <input type="checkbox"/> Déclarer une séparation <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Informer sur les aides au logement <input type="checkbox"/> Présenter des dispositifs d'accompagnement au déménagement <input type="checkbox"/> Déclarer un changement d'adresse <input type="checkbox"/> Réaliser une demande ou une simulation d'aide au logement <input type="checkbox"/> Réaliser une déclaration de patrimoine <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Accompagner une déclaration trimestrielle ou annuelle de ressources <input type="checkbox"/> Réaliser une demande de prime d'activité, de RSA <input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> Informer sur les aides liées au décès d'un proche <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Présenter les offres et services de l'Assurance maladie <input type="checkbox"/> 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 » <input type="checkbox"/> Présenter et accompagner l'utilisateur sur le portail « mesdroitssociaux.gouv.fr » <input type="checkbox"/> Valoriser les actions de prévention : bilan, examen...	Démarche de niveau 1	En cas de blocage : <input type="checkbox"/> Contacter les correspondants en back-office de la CPAM selon les modalités définies localement
En cas de : <input type="checkbox"/> Changement de situation complexe <input type="checkbox"/> Anomalie administrative <input type="checkbox"/> Demandes d'aides exceptionnelles <input type="checkbox"/> Attente de paiement de prestations	Démarche de niveau 2	Prendre rendez-vous avec l'Assurance maladie : <input type="checkbox"/> Via le compte ameli de l'utilisateur <input type="checkbox"/> 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> <input type="checkbox"/> Créer un compte ameli (via identifiant ou France Connect) <input type="checkbox"/> 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> <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Activer Mon Espace Santé si l'utilisateur souhaite utiliser le service et compléter le profil de l'utilisateur ou le profil de son enfant <input type="checkbox"/> 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... <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Consulter les délais de traitement de la CPAM <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> 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). <input type="checkbox"/> Modifier les autorisations de contacts <input type="checkbox"/> Faire une demande de procuration <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Relevé mensuel <input type="checkbox"/> Relevé d'indemnités journalières, <input type="checkbox"/> Attestation de droits <input type="checkbox"/> Relevé fiscal <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Pour les assurés âgés de moins de 55 ans via le service "compléter ma carrière et déclarer mes enfants" <input type="checkbox"/> Pour les assurés âgés de plus de 55 ans via le service "mettre à jour mon relevé de carrière" <input type="checkbox"/> 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	<p>☐ Si l'utilisateur constitue son dossier en ligne (parcours numérique) : contacter un conseiller via la messagerie sécurisée</p> <p>☐ 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</p> <p>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)</p>
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		<p>☐ Parcours numérique : si la simulation via M@rel n'est pas complète, orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "conseil"</p> <p>☐ Parcours non numérique : demande de régularisation de carrière à adresser par courrier à la CARSAT compétente (obtenir une attestation carrière longue...)</p>
En cas de demande d'un usager en situation de handicap souhaitant connaître les impacts de son handicap sur ses droits à la retraite		<p>☐ Parcours numérique : orienter l'utilisateur vers un rendez-vous "préparer ma retraite".</p> <p>☐ Parcours non numérique : adresser une demande par courrier à la CARSAT compétente</p>

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	Démarche de niveau 2	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		<p>Demande à adresser par courrier à la CARSAT compétente</p> <p>En cas d'urgence, contacter le correspondant en back-office via Administration+</p>
En cas de contestation du montant et/ou de demande d'explication personnalisée de la notification de retraite		<p>☐ Pour obtenir des explications sur des éléments de calcul ou du montant : contacter un conseiller via l'espace personnel ou par courrier</p> <p>☐ 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</p>

Suivi de la retraite et action sociale		
Sur le site "pourbienvieillir.fr" : <input type="checkbox"/> Présenter le site et informer l'utilisateur des possibilités d'accompagnement à la retraite <input type="checkbox"/> Recherche d'une activité collective via la carte "Trouver mon activité"	Démarche de niveau 1	<input type="checkbox"/> En cas de difficultés techniques sur le site "pourbienvieillir.fr", consulter le site ultérieurement. <input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> En cas de blocage et de besoin , adresser un courrier à la caisse régionale compétente pour se renseigner sur les aides existantes <input type="checkbox"/> 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	Orienter 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 er 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 er les correspondants en back-office de l'ASP : <input type="checkbox"/> Par mail en priorité : assistance-franceservice-chequeenergie@asp-public.fr <input type="checkbox"/> 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 : <input type="checkbox"/> Pour obtenir un chèque énergie de la campagne en cours ou des campagnes précédentes <input type="checkbox"/> Liée à un changement d'adresse (si le chèque énergie n'est pas parvenu au domicile de l'utilisateur) <input type="checkbox"/> 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	Contacter l'Assistance utilisateurs du Chèque énergie

reçoit plus de chèque, malgré de faibles revenus)		
En cas de réclamation déjà déposée : <input type="checkbox"/> Demande d'information sur l'état d'avancement du dossier <input type="checkbox"/> Demande d'explication d'une décision de rejet	Démarche de niveau 2	Contacter les correspondants en back-office de l'ASP : <input type="checkbox"/> Par mail : assistance-franceservice-chequeenergie@asp-public.fr <input type="checkbox"/> 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 : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagnements relatifs aux pas-à-pas mis en ligne sur impots.gouv.fr <input type="checkbox"/> Création du compte fiscal et mise à jour des informations personnelles <input type="checkbox"/> Téléchargement de documents sur le compte fiscal (avis d'impôts sur le revenu, taxe foncière...) <input type="checkbox"/> Achat ou remboursement de timbre fiscal en ligne <input type="checkbox"/> Aide au complétement de la demande de bordereau de situation fiscale 	Démarche de niveau 1	<p>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</p> <p>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></p>
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 : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Calendrier fiscal <input type="checkbox"/> Remise de copies d'avis d'imposition (à partir du site impots.gouv.fr) <input type="checkbox"/> Changement de situation ou de famille (naissance, mariage, PACS, divorce, séparation, décès) ou changement d'adresse <input type="checkbox"/> Primo-déclarants (que dois-je déclarer et puis je déclare en ligne) <input type="checkbox"/> Modalités de paiement : quand et comment payer (Prélèvement à l'échéance, prélèvement mensuel...) <input type="checkbox"/> Paiement de l'impôt sur les revenus sur Impots.gouv.fr (<i>pas de paiement par TPE ou par chèque en France services</i>) <input type="checkbox"/> Paiement des autres impôts (taxe foncière, taxe d'habitation) <input type="checkbox"/> Complétude de la rubrique « Prélèvement à la Source » sur le site impots.gouv.fr, sous la dictée de l'utilisateur 	Démarche de niveau 1	<p>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</p> <p>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)"</p>

En cas de question complexe ou de demande d'accompagnement à la déclaration de revenus sur des catégories de revenus ou d'usagers spécifiques : <input type="checkbox"/> Investissements locatifs <input type="checkbox"/> Frontalier <input type="checkbox"/> Revenus de source étrangère <input type="checkbox"/> Assistantes maternelles <input type="checkbox"/> Étudiants <input type="checkbox"/> Revenus de capitaux mobiliers <input type="checkbox"/> Contributions sur les hauts revenus	Démarche de niveau 2	<p>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</p> <p>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)"</p>
--	-----------------------------	---

Accueil foncier et impôts locaux		
Démarches en lien avec le cadastre et les déclarations foncières : <input type="checkbox"/> Renseignement sur un nombre limité de questions simples et pré-identifiées <input type="checkbox"/> Délivrance des imprimés cadastraux (déclarations foncières) <input type="checkbox"/> 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	<p>En cas de difficulté, contacter les correspondants en back-office selon les modalités définies localement</p>
Démarches en lien avec les taxes d'urbanisme (taxe d'aménagement et taxe d'archéologie préventive) <input type="checkbox"/> Renseignement sur un nombre limité de questions simples et pré-identifiées <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Délivrance du formulaire de Déclaration de travaux en vue du paiement des taxes d'urbanisme	Démarche de niveau 1	<p>En cas de difficulté, contacter les correspondants en back-office selon les modalités définies localement</p>
Démarches en lien avec les impôts locaux : <input type="checkbox"/> Répondre aux questions les plus fréquentes (cf. support formation campagne des impôts directs locaux) <input type="checkbox"/> Accompagner à l'obtention de l'avis de taxe foncière sur le compte fiscal <input type="checkbox"/> Accompagner à la déclaration d'occupation immobilière (« Gérer Mes Biens Immobiliers », GMBI)	Démarche de niveau 1	<p>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</p> <p>Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr</p>
<p>En lien avec "Gérer mes bien immobiliers" (GMBI), en cas de contestation sur les caractéristiques du bien immobilier (superficie, nombre de pièces...)</p>	Démarche de niveau 2	<p>Orienter l'utilisateur vers le service départemental des impôts fonciers</p> <p>Possibilité d'envoyer un message sécurisé en se connectant à l'espace particulier du site impots.gouv.fr</p>

Pour toutes les autres démarches en lien avec le cadastre, les déclarations foncières ou les taxes d'urbanisme	Démarche de niveau 2	<p>Orienter vers le Service départemental des impôts fonciers (SDIF) sur rendez-vous si proposé (rendez-vous physique, par visioconférence ou téléphone)</p> <p>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)</p>
--	----------------------	---

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	<p>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</p> <p>NB : pour les questions portant sur le montant de la somme à payer, orienter vers la collectivité ou l'hôpital concerné</p>
En cas d'impossibilité de paiement en ligne : paiement par chèque, espèces ou CB (hors paiement en ligne)	Hors bouquet	<p>Orienter vers un point de paiement de proximité : paiement espèces (dans la limite de 300 €) et CB</p> <p>Faire adresser le chèque au centre d'encaissement compétent</p>

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	<p>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)</p>
Réclamation contentieuse concernant les factures publiques : informer sur la démarche et accompagner à rédaction de la demande	Démarche de niveau 1	<p>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</p> <p>NB : pour les réclamations portant sur le montant de la somme à payer, orienter vers la collectivité ou l'hôpital</p>
Réclamation contentieuse concernant les amendes : informer sur la démarche et accompagner à la rédaction de la demande	Démarche de niveau 1	<p>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)</p> <p>Orienter vers l'Officier du Ministère Public (OMP) si la contestation porte sur le calcul (par mail)</p>

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 : <input type="checkbox"/> Via le formulaire de la messagerie sécurisée pour les difficultés de paiement d'un impôt ou d'une taxe <input type="checkbox"/> 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)		
Informé 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)
-----------------------------	--------------	---