

Référentiel national des démarches
relatives aux opérateurs France services



**France
Rénov'**

Le service public pour mieux
rénover mon habitat



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

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

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

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

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services



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

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

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

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

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

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



France
Travail



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

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

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

<p>Recherche d'offres d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Guider les demandeurs d'emploi dans la recherche d'offres d'emploi sur francetravail.fr. [-] Donner des conseils sur l'utilisation des différents filtres de recherche d'emploi disponibles [-] Déposer un CV sur l'espace personnel [-] Accompagner à l'inscription à des événements (recrutement, formation...) sur Mes Evénements 	Démarche de niveau 1	
<p>Utilisation des outils en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Aider les usagers à utiliser les outils proposés par francetravail.fr, comme le simulateur d'allocations ou les modules de formation en ligne. 		<p>En cas de blocage :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Orienter vers les conseillers France Travail de l'usager (via l'espace personnel de l'usager) [-] Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié ou Administration+)
<p>Support technique de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Offrir une assistance technique basique pour les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de francetravail.fr (connexion au site, téléchargement de documents, etc.). [-] Télécharger l'application "Mon espace France Travail" 		

Démarches liées à la prise de rendez-vous		
<p>Prise de rendez-vous en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Assister les usagers dans la prise de rendez-vous avec des conseillers via francetravail.fr. 	Démarche de niveau 1	
<p>Organisation des rendez-vous en visioconférence :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Aider les usagers à planifier des rendez-vous en visioconférence avec les conseillers via francetravail.fr. [-] Expliquer les étapes pour choisir un créneau disponible pour les rendez-vous en visioconférence. [-] Fournir un support technique en temps réel si l'usager rencontre des problèmes pendant le rendez-vous. [-] Assurer que la connexion et les outils de visioconférence fonctionnent correctement. 		<p>En cas de blocage :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] Orienter vers les conseillers France Travail de l'usager (via l'espace personnel de l'usager) [-] Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié ou Administration+)

Autres démarches		
<p>En cas de demande liée à :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] L'accompagnement au projet professionnel [-] La création ou la modification d'un CV [-] L'explication d'un droit ou rejet d'une allocation [-] L'explication d'un trop perçu 	Démarche de niveau 2	<p>Contacter le back-office de France Travail selon les modalités définies localement (téléphone dédié, mail dédié)</p> <p>NB : toute demande via Administration+ doit répondre à 2 critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> [-] La démarche habituelle a déjà été entamée mais la situation reste bloquée [-] L'usager est en situation de fragilité sociale

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services





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

Référentiel national des démarches relatives aux opérateurs France services



santé
famille
retraite
services



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Référentiel national des démarches

relatives aux opérateurs France services



point-justice
informer, orienter, aider



point-justice
 informer, orienter, aider

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

Référentiel national des démarches
relatives aux opérateurs France services



Demande ou démarche	Catégorie	Action à réaliser par le conseiller France services
Démarches relatives aux auto – entrepreneurs		
Présenter les offres d'accompagnement des autoentrepreneurs par l'Urssaf	Démarche de niveau 1	En cas de blocage, contacter les correspondants en back-office de l'Urssaf : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Par téléphone, au 09 69 36 01 17 <input type="checkbox"/> Par Administration+ en cas de détresse sociale d'un usager ou de cas complexes
Accompagner à la création d'un compte en ligne sur le site internet de l'Urssaf		
Réaliser la déclaration et accompagner le paiement en ligne du chiffre d'affaires		
Télécharger une attestation		
Contacter l'Urssaf depuis la messagerie connectée de l'espace personnel de l'usager		
En cas d'autre demande d'auto-entrepreneurs, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Suivi des demandes d'Aide à la Création et à la Reprise d'Entreprise (ACRE) <input type="checkbox"/> Demandes de délais de paiement, de remboursement, de remise de pénalités et/ou majorations de retard <input type="checkbox"/> Versement libératoire de l'impôt sur le revenu <input type="checkbox"/> Modification de la périodicité des déclarations et paiements <input type="checkbox"/> Demande d'action sociale <input type="checkbox"/> Saisine du médiateur des travailleurs indépendants <input type="checkbox"/> Fiabilisation du chiffre d'affaires 	Démarche de niveau 2	Inviter l'usager à prendre contact avec l'Urssaf
En cas de demande relative au guichet de formalité des entreprises	Hors bouquet	Orienter l'usager vers : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> INPI Direct pour les questions techniques (téléphone, formulaire de contact, ChatBot...) <input type="checkbox"/> Les ressources en ligne sur "entreprendre.services-public.fr" ou "autoentrepreneur.urssaf.fr" <input type="checkbox"/> Les professionnels du secteur (chambres consulaires, fédérations d'entrepreneurs...) <p>Outil : Fiche pratique « Guichet unique auto-entrepreneurs », accessible sur votre espace Osmose France services.</p>

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

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

france-services.gouv.fr



France
services