



CAHIER DES CHARGES FORMATION des agents des ESPACES FRANCE SERVICES

Le Président de la République a décidé en avril 2019, la mise en place d'un réseau France Services afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près de chez eux.

Les objectifs du réseau France Services sont :

- une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents,
- une simplification des démarches administratives avec le regroupement dans un même lieu des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales,
- une qualité de service renforcée par la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents.

Les Espaces France Services doivent répondre à des exigences de qualité et d'implantation pour être labellisés.

La formation des agents est un des critères permettant cette labellisation.

Les agents exercent parfois dans les Espaces France Services (EFS) depuis plusieurs années, d'autres sont embauchés plus récemment pour répondre à l'un des critères de labellisation d'au-moins 2 agents par structure. Les groupes de formation seront donc composés de personnes novices et de personnes aguerries. Mais la formation est obligatoire pour tous.

Depuis fin 2019, un dispositif de formation est mis en place pour répondre à l'une de ces exigences de qualité. Des formations sont organisées régulièrement au fur et à mesure des vagues de labellisation. En 2023, la prochaine vague est prévue en avril/mai, puis septembre/octobre, et novembre/décembre.

Le dispositif de formation est composé de 2 modules :

MODULE 1	SOCLE DE BASE dit SOCLE COMMUN
Thème	Accompagnement des usagers par le chargé d'accueil d'un Espace France Services
Public cible	Agent.e.s des Maisons France Services.
Objectifs de la formation	<ul style="list-style-type: none">- présenter les éléments de contexte des MFS ainsi que les enjeux,- identifier les enjeux de fonction accueil,- s'approprier les rôles et missions du chargé d'accueil,- identifier les attentes des usagers,- s'approprier les méthodes et outils pour un accueil efficace et de qualité,- adapter son accueil aux différentes situations,- accompagner l'utilisateur vers l'autonomie dans ses démarches papiers ou dématérialisées,- comprendre les enjeux et l'utilité du reporting,- utiliser les outils de la plateforme Service Public +,- identifier les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique.
Eléments de contenu	<ul style="list-style-type: none">- le positionnement de l'agent, les valeurs du service public,- droits et obligations du chargé d'accueil,- la transformation des services publics,- les qualités nécessaires à l'exercice de la fonction agent d'accueil,- les bases de la communication verbale et non verbale, écrite,- la charte Marianne,- la définition du reporting et de ses composants,- enjeux et bonnes pratiques de la médiation numérique.
Méthodes pédagogiques souhaitées	Formation normée (2,5 jours présentiel + formation en ligne d'une journée pour les stagiaires) Travaux en sous-groupes, apports théoriques, échanges d'expérience Le formateur devra obligatoirement avoir suivi la formation de formateurs proposée par le CNFPT avant toute animation (2 heures de webinaire).
Période et lieu de réalisation	La formation est susceptible d'être organisée dans chaque département de la Région Pays de la Loire aux périodes suivantes : <ul style="list-style-type: none">- Avril/Mai/ Juin : durée 2,5 jours- Septembre/octobre : Attention format différent (en cours d'élaboration) : durée 5 jours- Décembre/ Janvier : Attention format différent (en cours d'élaboration) : durée 5 jours

MODULE 2	SOCLE METIER
THEME	Accompagnement des usagers par le chargé d'accueil d'une MSAP ou MFS
Public cible	Agent.e.s des Maisons France Services.
Objectifs généraux de la formation	<p>Organisée après la formation socle commun sur la posture d'agent d'accueil, la formation métier dure 6 jours et se déroule en deux fois 3 jours ou 3 fois 2 jours.</p> <p>Elle a pour objectif de faire monter en compétence les agents sur les gestes métiers des opérateurs (CAF, CPAM, Impôts, MSA, ANTS...). Ils doivent être capables d'accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne liées aux situations de vie recensées dans le bouquet de services :</p> <p>http://itefa.unsa.org/IMG/pdf/circulaire_no_6094-sg_du_1er_juillet_2019creation_des_mfs_annexes_1-6_.pdf</p> <p>Au-delà des contenus dispensés, trois facteurs clés vont déterminer la réussite de cette formation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la préparation des formations animées par les opérateurs locaux 2. la bonne compréhension de leur rôle par les agents France services 3. la gestion fine du temps
Mission du coordonnateur	<p>Le formateur assure ici des fonctions de « coordinateur ».</p> <p>Son rôle consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer les opérateurs avant la session de formation « socle métier » et coordonner leur intervention selon un planning prédéfini et normé. - Pendant la formation : rassurer les agents sur l'étendue des compétences attendues dans le cadre des France Services, jouer le rôle de facilitateur, accueillir et répondre aux éventuelles craintes des agents sur les missions d'agent France Services, coordonner le passage des différents opérateurs tout au long de ces 6 jours de formation. - Etre le garant du cadre dans lequel se déroule la formation : bonne gestion du temps dédié pour chaque séquence, respect du cadre par les opérateurs.
Méthodes pédagogiques souhaitées	<p>Le coordonnateur devra obligatoirement avoir suivi la formation de formateurs proposé par le CNFPT avant toute animation (2 heures de webinaire).</p> <p>La formation est animée par les 9 opérateurs qui se succèdent tout au long des 6 jours de formation, sous la coordination du coordonnateur.</p> <p>Apports théoriques, exercices pratiques sur informatique.</p>
Période et lieu de réalisation	<p>La formation est susceptible d'être organisée dans chaque département de la Région Pays de la Loire aux périodes suivantes :</p> <p>Mai/ Juin Septembre/octobre Novembre/ Décembre</p>

Les ressources :

-Kit d'inclusion numérique : https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/#jaccueille_ancre

Profil recherché :

Connaissance de l'environnement territorial / Expériences de formation en techniques de communication / conseil et orientation en accompagnement au numérique / Connaissance de la thématique France services souhaitée.