



**PRÉFET
DU NORD**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Nord
Le Département est là →

Le transfrontalier au quotidien : comment intégrer le « citoyen transfrontalier » dans ses politiques publiques ?



Atelier 1 : L'ouverture transfrontalière des Maisons France Services, comme symbole de l'action transfrontalière de proximité

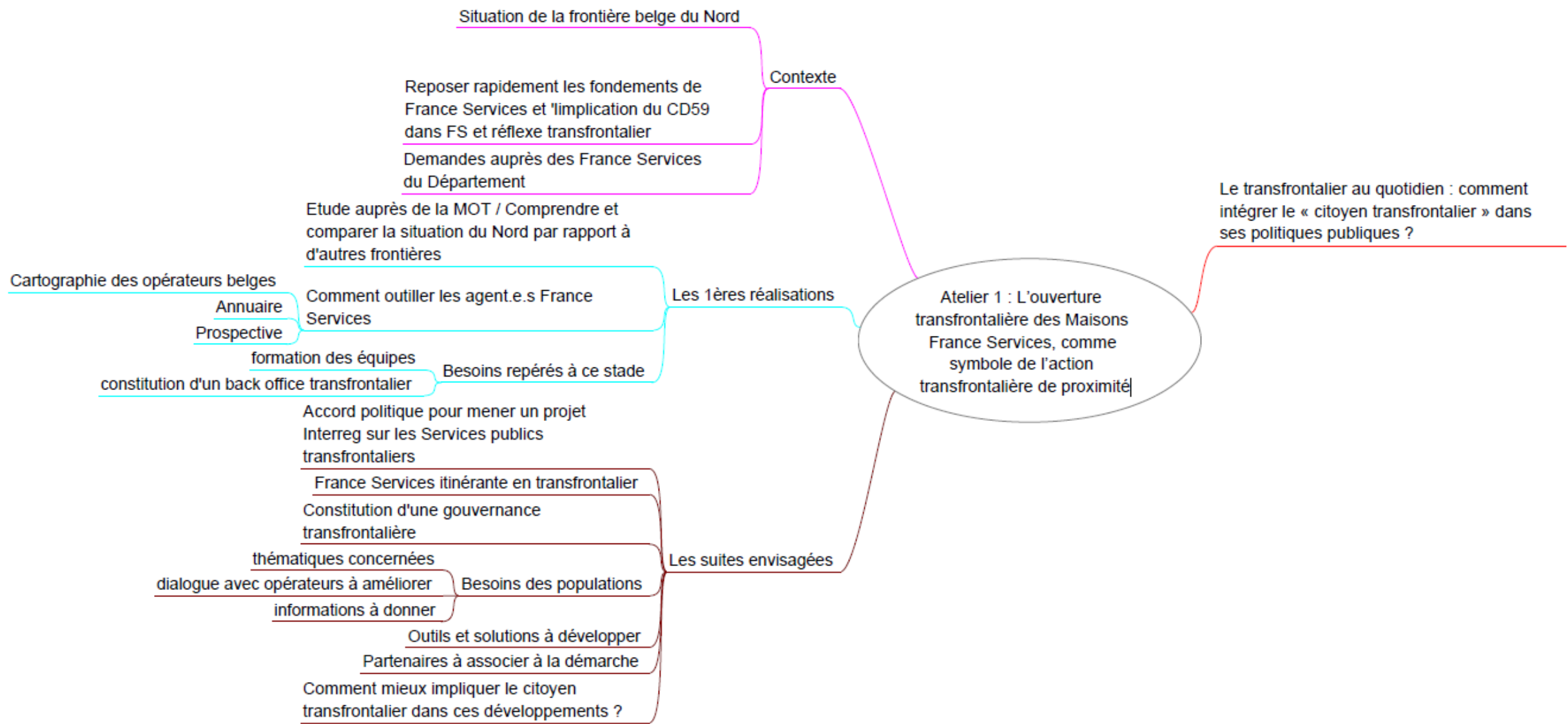


MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**



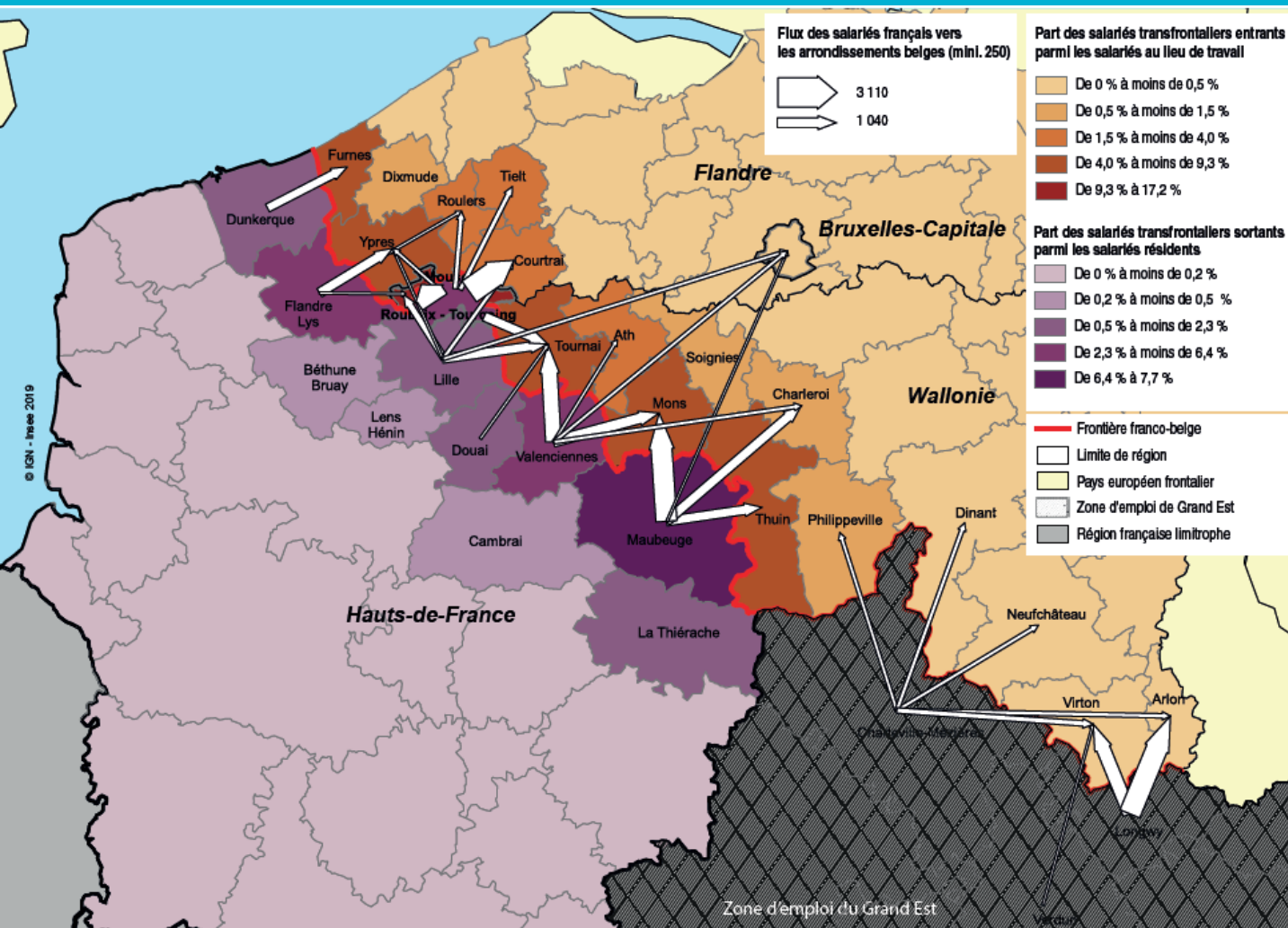
France Services
Proche de vous au quotidien



Situation de la frontière belge en lien avec le Département du Nord :

-350km de frontière (département français avec la plus importante frontière avec la Belgique.

-Bassins d'emplois et de vies interconnectées. Travailleurs transfrontaliers.



Répartition et flux des salariés résidant dans les Hauts-de-France et travaillant en Belgique par zone d'emploi française et par arrondissement belge en 2015

Sources : Office national de sécurité sociale belge (ONSS) 2015, Insee, recensement de la population 2015, données complémentaires.

Introduction:

Qu'est-ce qu'une France Services ?

Pour toutes
vos démarches,
**LE DÉPARTEMENT
EST LÀ !**

Emploi
Allocations Santé
Démarches en ligne
Carte grise
Handicap
Retraite Déclaration
d'impôts...



Les objectifs :

- Accessibilité
- Simplicité
- Qualité de service

➔ GUICHET UNIQUE



Un bouquet de services lié à 9 opérateurs

Démarches administratives du quotidien liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi,

Aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise,

Déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source,

Accompagnement de l'utilisateur dans l'accès au droit,

et les services postaux



pôle emploi



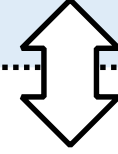
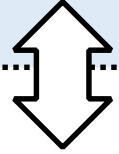
Une offre enrichie pour les France Services du Département

- Point Relais Autonomie
- Antenne de la Maison Départementale de l'Insertion et de l'Emploi
- Permanences de partenaires locaux
- Expérimentation du rechargement de Cartes PassPass pour simplifier les mobilités (Flandres)



Maison
Départementale
Insertion
Emploi





Front-office

Personnel du Département formé

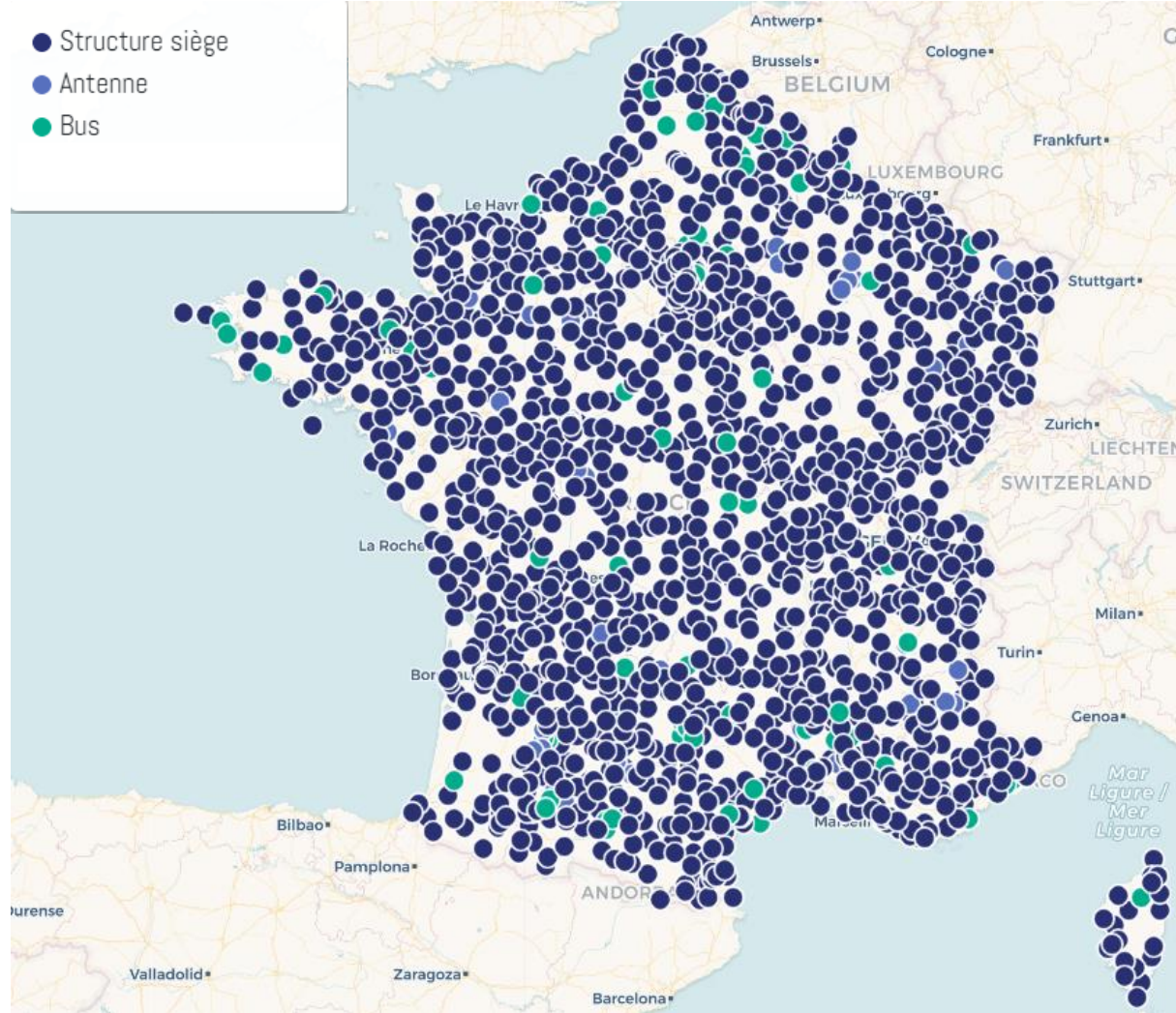
→ 2 chargé.e.s de relation à l'utilisateur (fixe et itinérante)



Back-office



France Services : un dispositif national



Objectif :
2700 France services
début 2023
Au moins une par
canton

➔ 2500 FS labellisées

Labélisation

➔ 30 000 €/ an par France Services

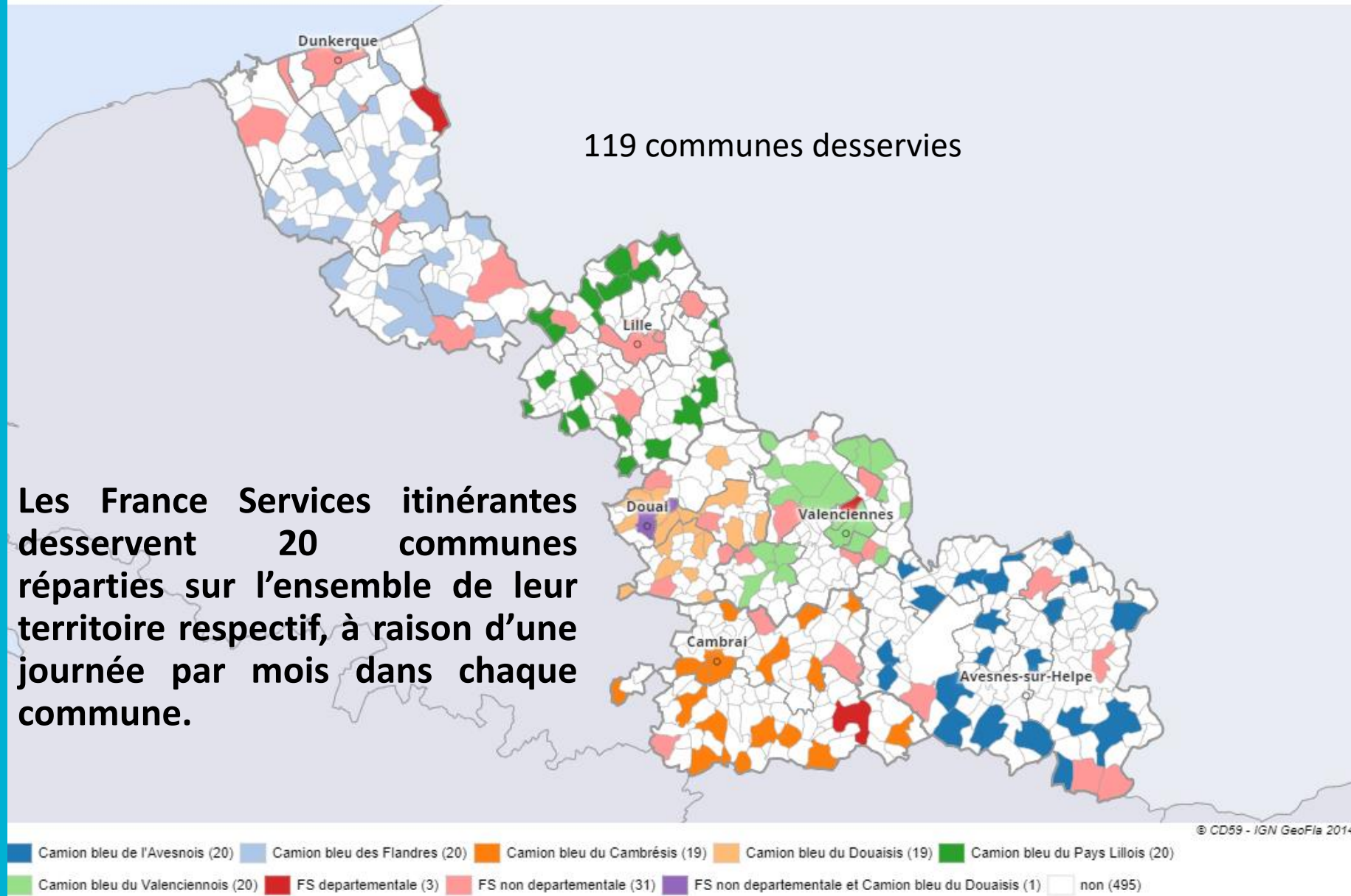
9 France services portées par le Département du Nord:

3 France Services fixes:

- Hondschoote
- Le-Cateau-Cambrésis
- Bruay-sur-l'Escaut

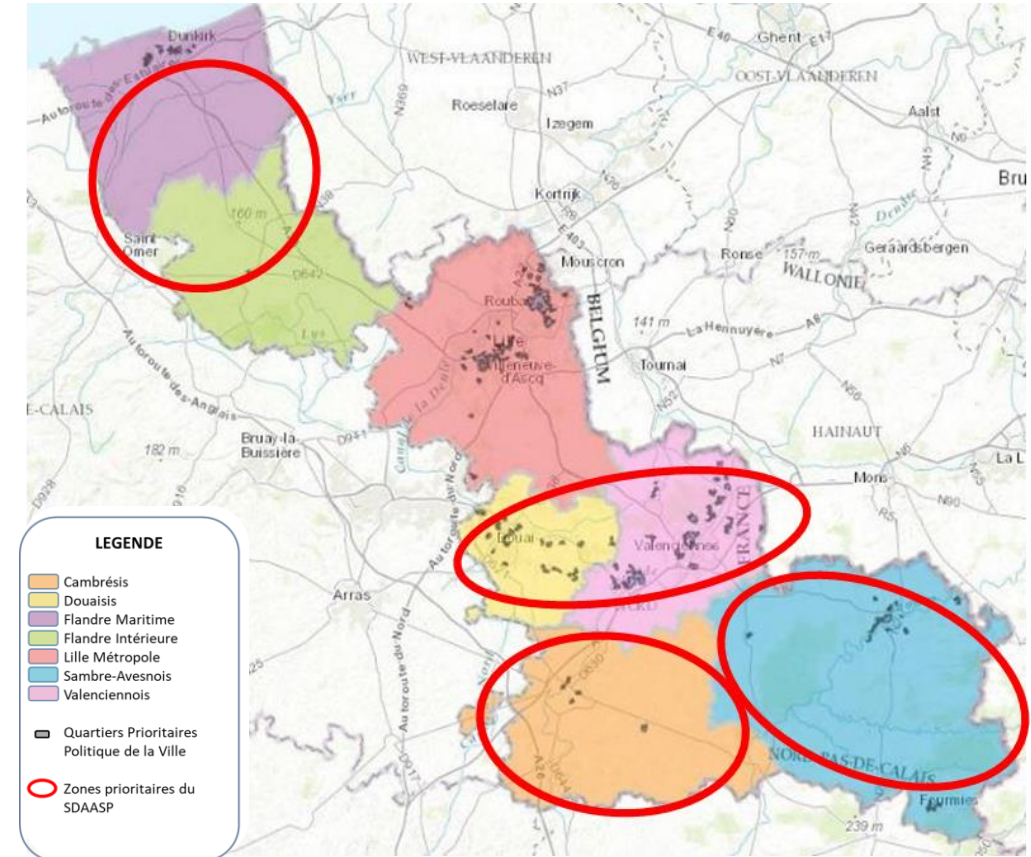
6 France Services itinérantes (FSI):

- FSI de l'Avesnois
- FSI du Cambrésis
- FSI du Douaisis
- FSI des Flandres
- FSI du Valenciennois
- FSI du Pays Lillois



Territoire prioritaire du SDAASP

- Situées dans les territoires ruraux et dans les QPV du bassin minier du Nord. Des territoires marqués par des poches de difficultés sociales et une raréfaction des services publics
- Cohérence avec le Plan d'Actions Départemental en faveur de la Mobilité Rurale







L'ouverture transfrontalière des espaces France Services

- constat, thématiques, enjeux
- Les 1ere réalisations (cartographie, annuaire)
- Les besoins repérés à ce stade

Constat de départ:

Confrontées à une forte demande d'informations de la part des habitants frontaliers du Département du Nord, nous avons souhaité engager un travail avec la Mot, afin d'intégrer au sein des « France Services » un accompagnement en matière d'accès aux droits en transfrontalier.

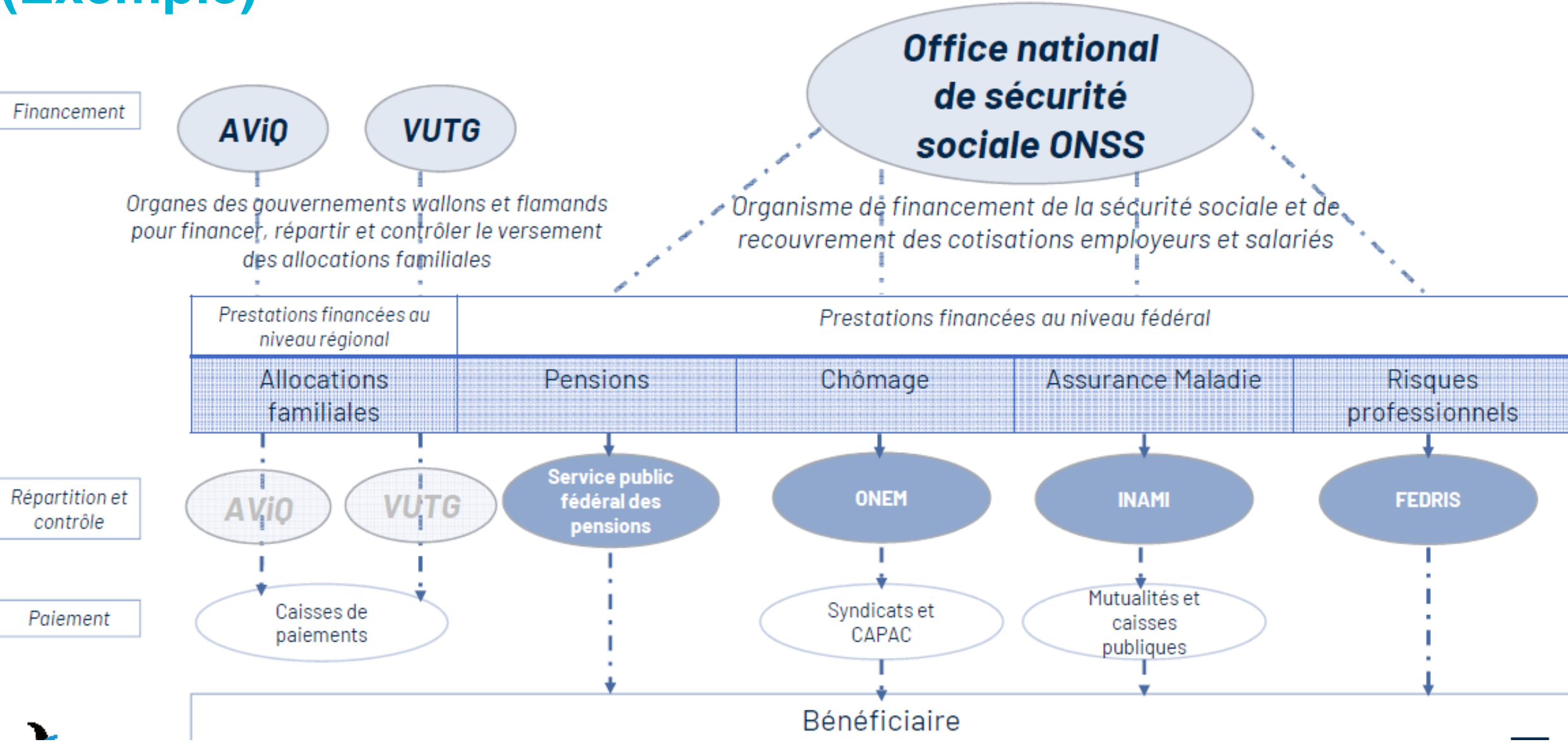
Plusieurs thématiques France Services concernées:

- Retraites
- Allocations familiales
- Sécurité sociale
- Fiscalité
- Emploi – Insertion
- Mobilité
- L'autonomie

Plusieurs enjeux:

- Répondre aux questions, aux demandes et aux besoins des usagers
- Faciliter l'accès à l'emploi de part et d'autre des frontières nationales
- Renforcer l'efficacité des « France Services » dans les démarches transfrontalières
- Améliorer le sentiment d'appartenance à un bassin de vie transfrontalier et européen

Cartographie des acteurs belges (Exemple)



Annuaire des opérateurs

16 opérateurs et dispositifs d'action publique ont été analysés.

Aujourd'hui, il existe dans les 50 France Services situées dans le Département du Nord des annuaires utilisés par les chargées de relation à l'utilisateur pour renseigner et orienter sur les démarches en transfrontalière:

VOUS AVEZ DES QUESTIONS
EN LIEN AVEC LES SERVICES PUBLICS BELGES ?

Les France Services du Département du Nord
sont là pour vous aider.



France
services



Allocations chômage

ONEM

Assurance Maladie

INAMI FEDRIS

SFP Retraite
INASTI

Allocations familiales

AMQ FONDS

Mobilité - Transport
SPF Mobilité et Transports

Impôts
Service public fédéral finances

Désormais, les agents des France Services du Département vous accompagnent dans vos démarches transfrontalières en lien avec les services publics belges.

Les France Services vous accueillent à Hondschoote, au Cateau-Cambrésis et à Bruay-sur-l'Escaut, ainsi qu'à bord des Camions bleus France Services de l'Avesnois, du Cambrésis, du Douaisis et des Flandres.



Retrouvez toute l'actualité des France Services et les dates de permanences des Camions bleus sur info.lenord.fr

Nouveaux besoins repérés à ce stade

Des nouveaux besoins ont été exprimés par les équipes:

- Sur le volet formation : des formations aux différentes démarches par les opérateurs belges (équivalent FS) destinées aux chargés de relation à l'usagers.
- Sur le volet back-office : constitution d'un système de back-office transfrontalier franco-belge. (Plusieurs formes : création d'une interface, accès aux cellules transfrontalières des opérateurs, ouverture du logiciel métier, ...).

A ce stade, nous avons l'accord politique pour mener un projet Interreg sur les services publics transfrontaliers.

Les suites envisagées

- Création d'une France Services itinérante en transfrontalier
- La constitution d'une gouvernance transfrontalière.
- Mieux cibler les besoins des populations (thématiques, rapport avec les opérateurs, informations)

Ouverture à la réflexion:

Quels outils construire ? Quelles solutions développer? Quels partenaires associer à la démarche? Comment mieux impliquer le citoyen transfrontalier dans ces développements?



Nord

Pour toutes vos démarches,
LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

Pour toutes vos démarches,
LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

Nord

Suivez-moi sur
info.lenord.fr

Nord

80-90

EH-513-AH

—● LE DÉPARTEMENT EST LÀ !