

CATEGORIE	CRITERES	POINTS
Articulation avec le schéma		
	Le projet de structure s'inscrit dans le cadre du schéma d'accessibilité des services au public lorsqu'il existe	1
	Le projet de structure s'inscrit en cohérence avec le maillage des implantation locales des opérateurs	1
Nombre de personnes à l'accueil		
	Deux agents polyvalents	1
	Plus de deux personnes sont mobilisées sur l'activité de la structure	
	Plus de trois personnes sont mobilisées	
Horaires		
	Ouverture de 24 heures hebdomadaires	1
	Ouverture de 30 heures hebdomadaires	
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
Jours		
	Ouverture minimale de 5 jours	1
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
	Ouverture weekend / jours fériés	
Partenariats		
Socle minimum	Relais des 6 partenaires nationaux + les services de l'Etat au travers : - d'un contact référent privilégié, identifié et joignable - et/ou de rendez-vous visio - et/ou de permanences physiques Communication régulière sur les services proposés par les opérateurs et affichage du panier de services	1
Liberté locale	Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	
Services délivrés aux usagers		
	Information / conseil	1
	Orientation	1
	Accompagnement démarches (yc numériques)	1
	Explication courrier / document	
	Détection des cas de non-recours au droit	
	Aide rédactionnelle	
Inclusion numérique		
	Connaissance de l'écosystème numérique local (Espaces publics numériques)	1
	Repérage de l'illectronisme et orientation vers structure compétente	
	Diagnostic de compétences numériques (Pix)	
	Organisation d'atelier d'initiation numérique	
	Engagement de la structure à respecter la réglementation sur le traitement des données personnelles (confidentialité, non conservation des données, etc.)	
Formation des agents		
	L'agent a été formé par tous les partenaires de la structure au cours de la première année de prise de poste	1
	L'agent a suivi la formation "accueil physique et téléphonique et information des usagers"	1
	L'agent a suivi la formation "médiation avec les partenaires"	1
	L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique"	1

	L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives"	
	L'agent a suivi la formation "animation du lieu d'accueil / promotion de la MSAP/structure et du territoire"	
	L'agent a suivi la formation "gestion de la MSAP/structure France Service"	
	L'agent a suivi d'autres formation (CIDFF, DGFIP, Défenseur des droits, ...)	
Equipements		
	Ordinateurs / tablettes connectés	1
	Accès internet	1
	Imprimante / scanner	1
	Photocopieuse	1
	Téléphone	1
	Répondeur annonçant les modalités de visite à la structure et permettant de laisser un message	
	Visio conférence (obligatoire d'ici à 2022)	
Local		
	Espace de confidentialité / isolé	1
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (Personnes à mobilité réduites)	1
	La documentation est correctement présentée et actualisée	
	L'espace d'attente équipé de chaises	
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (autres handicaps sensoriels, cognitifs)	
Communication et signalétique		
	Signalétique extérieure avec la marque structure bien visible par les habitants	1
	Utilisation de la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, signature électronique, kakéno, etc.), et mention des périodes/horaires d'ouverture	1
	Renseignement de la "fiche d'identité" de la structure sur le site internet avec un contact téléphonique et des informatiques actualisées	1
	Participation aux événements du réseau (journées Portes ouvertes, rencontres, etc.)	
	Information et communication via les réseaux sociaux et /ou site internet	
Animation		
	Organisation d'ateliers, formations (exemples : initiation thématique, prévention...)	
	Co-animation d'actions partenariales (exemples : forum de l'emploi, salon senior...)	
	Participation à un projet de territoire (mobilité, accès au droit, développement durable)	
Pilotage de la structure		
	Remplissage de l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié	1
	Mesure de la satisfaction des usagers de la structure (enquête de satisfaction, cahier de réclamations)	1
	Réalisation d'un rapport d'activité annuel de la structure	1
	Organisation d'un comité de pilotage annuel pour la structure	1
	Respect et affichage de la charte Marianne / des indicateurs du Programme transparence au sein de la structure	1
	Participation aux instances de gouvernance locales (réunions préfecture)	1
	Implication des habitants du bassin de vie dans l'évolution de l'offre de services	
	Transmission trimestrielle des données de la fréquentation aux partenaires de la structure	

Mutualisation des services		
Présence de services complémentaires au sein de la structure	Pour un service relatif à l'aide à la mobilité (exemples : plateforme de covoiturage, mise à disposition de navettes, de scooters, etc.)	
	Pour un service relatif au télé-travail (exemples : espace de coworking, location de bureaux, etc.)	
	Pour un service relatif à la culture (exemples : médiathèque, bibliothèque, etc.)	
	Pour un service relatif à la santé (exemples : procédures de télé-médecine, collaboration avec personnel médical, etc.)	
	Pour un service relatif au tourisme (exemples : office du tourisme, travail sur la saisonnalité, etc.)	
	Pour la mise en place de services innovants (exemples : FabLab, imprimante 3D, etc.)	
	Pour les services favorisant l'inclusion numérique (exemple : Espace public numérique)	
Organisation de la structure hors les murs		
	Organisation multi-sites (antennes)	
	structure itinérante (véhicule équipé, visite à domicile, permanences dans d'autres structures, telles que les mairies, ou lieux, tels que les marchés, etc.)	

Fréquentation annuelle de la structure

La structure peut-elle être reconnue France Service ?

Commentaire