Date de transmission de l'acte: 16/10/2026
Date de reception de l'AR: 16/10/2026
066-246600415-DE_134_2026-DE
A G E D I

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

CHARTE D'ACCOMPAGNEMENT

FRANCE SERVICES ROUSSILLON CONFLENT

Cette charte définit les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes reçues au sein de France services Roussillon Conflent.

Pourquoi une charte ?

POUR LES CONSEILLERS FRANCE SERVICES :

- **Favoriser l'autonomie dans les démarches** en s'appuyant sur un outil d'accueil, d'échange et d'évaluation
- **Définir le cadre des missions et leurs limites.**
- **Clarifier la place et les responsabilités de chacun** (partenaires, personnes accueillies, conseillers/conseillères France services).
- **Harmoniser les pratiques** entre l'ensemble des conseillers/conseillères de l'équipe France services.

POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES :

- **Comprendre les missions de France services et ses limites**, ainsi que les droits et devoirs de chacun
- **Exprimer ses besoins, attentes et difficultés** dans le cadre d'une évaluation concertée avec l'équipe.
- **Connaître les missions et les modalités d'accompagnement** proposées par France services.
- **Être accompagné vers l'autonomie** pour être pleinement acteur de ses démarches.

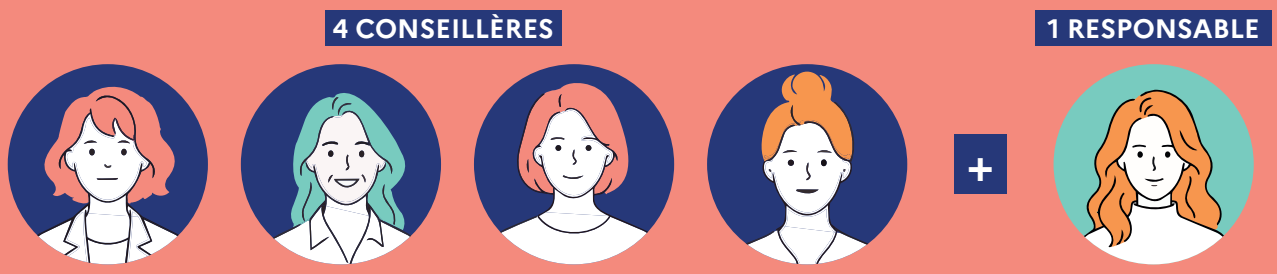
Date de transmission de l'acte: 16/10/2026
Date de reception de l'AR: 16/10/2026
066-246600415-DE_134_2026-DE
A G E D I

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

L'ÉQUIPE
France services de Roussillon Conflent

Notre équipe est composée de **4 conseillers / conseillères** France services et d'**une responsable.**



Des référents thématiques :
Adultes et Familles | Jeunes Adultes | Seniors et Retraités | Publics vulnérables
Insertion Emploi et Logement | Autonomie administrative | Numérique

Mais aussi des référents organisationnels :
Logistique et numérique | Accueil des publics et permanenciers | Actions collectives partenariales | Actions partenariales itinérantes

LES CONSEILLERS FRANCE SERVICES

Les conseillers France services sont formées pour vous accompagner dans le cadre de démarches administratives du quotidien, en lien avec les 12 opérateurs nationaux avec lesquels France services est conventionné.

Le but est de **favoriser l'accès à vos droits de manière autonome.**
Nos conseillers ne sont pas des travailleurs sociaux et ne sont donc pas habilités à réaliser des évaluations sociales ni à solliciter des dispositifs d'aide d'urgence.

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Les 4 conseillers France services réalisent tous les mêmes missions au sein de la structure (accueil, accompagnement dans les démarches en ligne, accompagnement lors d'entretiens individuels).
Vous pouvez donc être accompagné par les 4 conseillers France services, quelle que soit la démarche et à n'importe quelle étape.
Les conseillers travaillent en équipe et sont soumis à un devoir de neutralité, de confidentialité et de discrétion professionnelle. Dans le cadre de leurs missions, nos conseillers sont amenés à partager des informations sur les situations que France services accompagne.
Aucune information concernant votre situation n'est partagée sans votre accord avec un autre partenaire, sauf en cas de danger.

Date de transmission de l'acte: 16/10/2026
Date de reception de l'AR: 16/10/2026
066-246600415-DE_134_2026-DE
A G E D I

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

NOS VALEURS

Nos valeurs communes et nos engagements pour vous accompagner

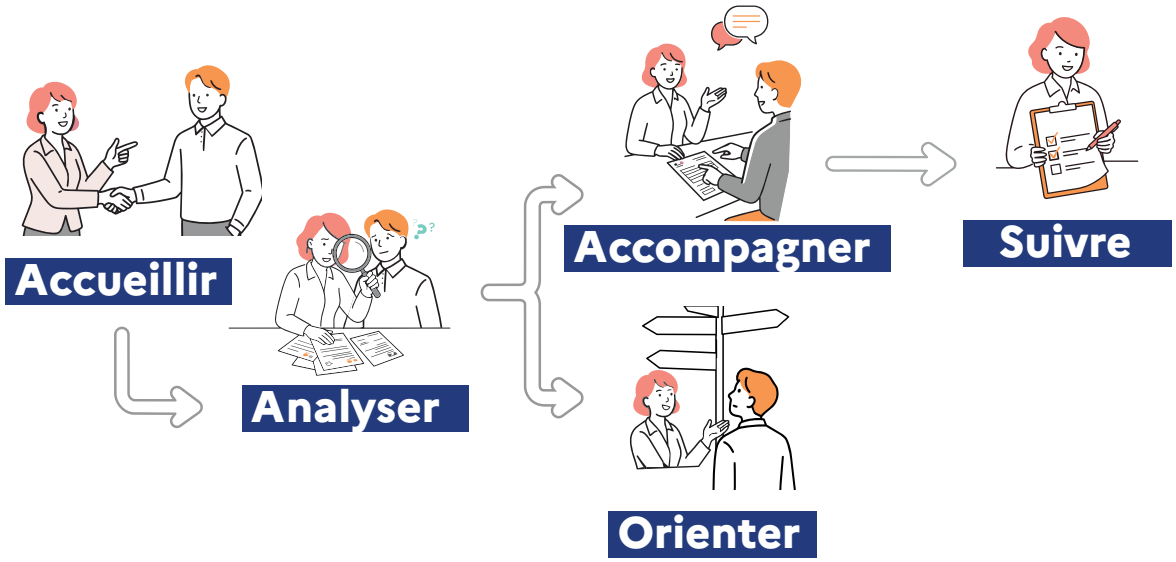
Accueillir dans un environnement de confiance.
Nous vous accueillons sans jugement, avec respect, écoute et considération.

Garantir un espace d'accompagnement accessible, pensé pour tous
Nous prenons en compte vos besoins et vos capacités, en vous expliquant les informations de manière adaptée, claire et compréhensible

La coopération au cœur de notre accompagnement
Nous travaillons avec vous et les partenaires afin d'apporter des réponses de qualité et adaptées à votre situation.

Respecter la confidentialité
Nous respectons la confidentialité des échanges, des informations et des données auxquelles nous avons accès dans le cadre de nos missions.

VOTRE PARCOURS AU SEIN DE FRANCE SERVICES & LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉS



NOS MISSIONS

- **Vous accueillir :** prendre le temps de vous **écouter et d'échanger avec vous pour recueillir votre demande.**
- **Réaliser une évaluation de votre situation** : prendre le temps de bien comprendre votre demande pour faire le point avec vous sur vos difficultés, vos besoins et votre autonomie, afin de vous accompagner au mieux.
- **Informer :** en fonction de votre situation, **sur vos droits et les dispositifs existants** pour vous permettre de faire vos propres choix.
- **Accompagner :** en vous aidant à établir un plan d'action pour faciliter vos démarches.
- **Orienter** : au besoin, vers les partenaires compétents pour les démarches ne relevant pas ou plus de nos missions.

Date de transmission de l'acte: 16/10/2026
Date de reception de l'AR: 16/10/2026
066-246600415-DE_134_2026-DE
A G E D I

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

Lors de votre arrivée, un conseiller France services vous accueille et recueille votre demande.
En fonction de l'évaluation réalisée par le conseiller France services lors de l'accueil, il vous expliquera vos droits et les dispositifs auxquels vous pouvez prétendre.

Si votre démarche relève de nos missions et dans l'optique de favoriser l'accès à vos droits de manière autonome, elle vous orientera soit vers :

- l'espace numérique pour réaliser votre démarche seul ou avec l'accompagnement d'un conseiller ;
- des ateliers numériques pour vous accompagner ;
- la permanence d'un de nos partenaires nationaux ou locaux ;

Ou vous proposera un rendez-vous à une heure ou une date ultérieure, pour réaliser la démarche dans un cadre plus confidentiel.

Certaines démarches nécessitant plusieurs rendez-vous, vous serez alors inscrit dans un suivi. Afin d'assurer une continuité, les démarches réalisées lors de chaque rendez-vous sont notifiées dans un tableau, facilitant la prise de relais entre les conseillers France services.
Si la démarche ne relève pas de notre champ de compétences ou va au-delà de nos missions, il vous réorientera vers le partenaire concerné pour vous accompagner.
Les démarches que nous réalisons doivent concerner les **12 opérateurs partenaires** avec lesquels nous sommes conventionnés. *(liste disponible sur page précédente).*

En cas de démarches complexes, nous sommes tenus de passer le relais directement à l'opérateur concerné afin de vous accompagner en fonction de la spécificité de votre situation.
Nous pouvons également vous orienter vers des partenaires locaux qui assurent des permanences au sein de notre structure, ou vers d'autres organismes afin de faciliter le traitement de vos démarches qui ne relèvent pas de nos missions.

NOS LIMITES

Nos missions ne relèvent pas de l'urgence sociale.
Nous réalisons les démarches avec vous et non à votre place, ni en votre absence. Toutes les démarches seront réalisées sous couverture d'un mandat.

Nous ne prenons pas de décisions à votre place dans le cadre de vos démarches
France services ne conserve aucun document administratif, données personnelles et codes d'accès.
Nous ne sommes pas décisionnaires des réponses faites par les partenaires dans le cadre de vos démarches.

☐ Je certifie avoir pris connaissance de la présente charte en date du ...../...../20...

NOM, prénom & signature

Date de transmission de l'acte: 16/10/2026
Date de reception de l'AR: 16/10/2026
066-246600415-DE_134_2026-DE
AGEDI

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

VOTRE PARCOURS

France services



Accueillir

Prendre le temps de vous **écouter et d'échanger avec vous pour recueillir votre demande.**



Analyser

Réaliser une évaluation de votre situation : prendre le temps de bien comprendre votre demande pour faire le point avec vous sur vos difficultés, vos besoins et votre autonomie, afin de vous accompagner au mieux.



Accompagner

Informer : en fonction de votre situation, **sur vos droits et les dispositifs existants** pour vous permettre de faire vos propres choix.
Accompagner : en vous aidant à établir un plan d'action pour faciliter vos démarches.



Orienter

Orienter vers les partenaires compétents pour les démarches ne relevant pas ou plus de nos missions.



Suivre

L'ÉQUIPE

4 CONSEILLÈRES



1 RESPONSABLE



Des référents thématiques :
Adultes et Familles | Jeunes Adultes | Seniors et Retraités | Publics vulnérables Insertion Emploi et Logement | Autonomie administrative | Numérique

Mais aussi des référents organisationnels :
Logistique et numérique | Accueil des publics et permanenciers | Actions collectives partenariales | Actions partenariales itinérantes

NOS VALEURS

- **UN ENVIRONNEMENT DE CONFIANCE.**
- **UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT ACCESSIBLE, PENSÉ POUR TOUS**
- **LA COOPÉRATION AU CŒUR DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT**
- **LA DISCRÉTION AU CENTRE DE NOS MISSIONS**

NOS LIMITES

Nos missions ne relèvent pas de l'urgence sociale.
Nous réalisons les démarches avec vous et non à votre place, ni en votre absence. Toutes les démarches seront réalisées sous couverture d'un mandat.

Nous ne prenons pas de décisions à votre place dans le cadre de vos démarches
France services ne conserve aucun document administratif, données personnelles et codes d'accès.
Nous ne sommes pas décisionnaires des réponses faites par les partenaires dans le cadre de vos démarches.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
ROUSSILLON CONFLENT
roussillon-conflent.fr