

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

1ER PRIX DU TROPHÉES AFNOR EXPÉRIENCE CITOYEN DÉCERNÉ À L'ESPACE FRANCE SERVICES DE VERVINS

Laon, le 25 janvier 2022

Trophées AFNOR Expérience Citoyen

1^{er} prix dans la catégorie «Maisons des Services aux Publics et autres structures publiques» décerné à l'espace France Services de Vervins

L'espace France Services a participé à la neuvième édition du Baromètre AFNOR Expérience Citoyen, édition 2021 de l'observatoire national des pratiques d'accueil et de la relation aux usagers dans les structures délivrant un service d'intérêt général en France et s'est vu décerner le 1^{er} prix dans la catégorie «Maisons des Services aux Publics et autres structures publiques».

Les Trophées AFNOR Expérience Citoyen consacrent les collectivités et structures publiques les plus exemplaires dans leurs relations à l'utilisateur tout au long de son parcours (accueil, orientation, délivrance du service) et de ses modes de contact (mail, courrier, téléphone, site internet, réseau social). Les premiers organismes de chacune des catégories retenues ont été sélectionnés au vu des performances obtenues lors de cette enquête basée sur des audits mystères.

L'Espace France Services (EFS) porté par la Sous-préfecture a été labellisé le 1^{er} janvier 2021 et a été ouvert au public le 8 février 2021. Cet EFS se caractérise par un partenariat privilégié avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA) qui a également transféré ces bureaux au sein de la

sous-préfecture. À cet effet, l'accueil des publics est assuré à parité entre l'agent de la sous-préfecture et celui de la MSA et l'ouverture au public est étendue à l'après-midi.

L'implantation de cette structure France Services sur le territoire de la Thiérache répond à une demande forte de service public de proximité. Le nouveau format d'EFS va dans le sens du développement d'un lieu plus intégré d'offres de services publics au profit des usagers, notamment dans une zone rurale où la question de l'accès physique mais aussi numérique aux services publics est un sujet prégnant.

En plus du partenariat avec la MSA, l'EFS accueille des permanences de la CPAM, des services de la DDFIP lors des périodes de déclaration de revenus et de paiement des taxes d'habitation ou foncières, le conseil départemental d'accès au droit, le conciliateur de justice et un point conseil budget (UDAF). Les agents de médiation accompagnent également les usagers dans leurs démarches pour obtenir les titres sécurisés (permis de conduire, carte grise, pré-inscription CNI) mais également auprès de la CARSAT, de la CAF ou de Pôle Emploi.

A l'accueil, outre la présence des 2 agents d'accueil, la sous-préfecture bénéficie de l'aide d'un service civique qui gère le Point d'accès numérique et prochainement d'un Conseiller numérique en cours de formation.

Ce trophée vient donc conforter la structure dans sa volonté de proposer un service et un accompagnement de qualité aux usagers avec l'appui d'une équipe de médiateur motivée, dynamique et avec un sens du service public très développé.