

# Grand Poitiers Communauté urbaine

## Espace France Services

Située au 7 rue Enjambes, au cœur de Lusignan, ce pôle de proximité a été labellisé "Maison de service au public" en janvier 2017.

Elle devient propriété de Grand Poitiers le 1er janvier 2017.

Elle a été labellisée "France Services" en octobre 2021 et accueille une Agence Postale Intercommunale.



Maison de Services au public de Lusignan  
© Claire Marquis



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Les missions

- **Accueil information orientation** : accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur ; connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir ; être orienté vers l'agence partenaire adéquate ; bénéficier d'un libreaccès à des postes informatiques, connectés à l'Internet.
- **Aide à l'utilisation des services en ligne** : accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site Internet, créer ou mettre à jour son espace personnel ; lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations ; accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à sa disposition (ordinateur, scanner, système de visioconférence, imprimante...) et pour la création d'un compte de messagerie.
- **Facilitation administrative** : aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités ; aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité ; effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document ; numériser et imprimer des documents.
- **Faciliter la mise en relation** : aider à la prise de rendez-vous téléphonique ou physique avec un conseiller partenaire ; organiser un rendez-vous à distance via des systèmes de visioconférence au sein de l'Espace France Services.

# Horaires d'ouverture

L'**Espace France Services** de Lusignan est ouvert

Lundi : 9h 12h / 14h 17h

Mardi : 9h 12h / 14h 17h

Jeudi : 9h 12h / 14h 18h

Vendredi : 9h 12h / 14h 17h

L'**Agence Postale Intercommunale** de Lusignan est ouverte

Lundi : 9h 12h / 14h 17h

Mardi : 9h 12h / 14h 17h

Mercredi : 9h 12h

Jeudi : 9h 12h / 14h 18h

Vendredi : 9h 12h / 14h 17h

Samedi : 9h 12h

# Equipements mis à disposition

Un accès wifi gratuit est disponible.

Deux postes informatiques sont en accès libre au rez-de-chaussée, ainsi qu'une imprimante, un scanner et un photocopieur. Les usagers ont également accès à un téléphone.

Un espace visio a été mis en place courant 2019.

**L'Espace France Services est accessible aux personnes en situation de handicap.**

# Le référentiel Marianne



Le référentiel Marianne - nouvelle version (sept. 2016)

Le référentiel Marianne, piloté par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État. Devant les progrès accomplis ces dernières années (voir le baromètre 2016 de la qualité de l'accueil), le référentiel Marianne a été entièrement refondu en 2016 pour pousser plus loin le degré d'exigence, répondre mieux encore aux attentes des citoyens et s'adapter à l'évolution des usages. Ce nouveau référentiel est déployé à partir de septembre 2016.

## LES 12 NOUVEAUX ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

### DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

#### Engagement n°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.

#### Engagement n°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

#### Engagement n°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

### UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

#### Engagement n°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

#### Engagement n°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

#### Engagement n°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

### DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

**Engagement n°7**

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.

**Engagement n°8**

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

**À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER****Engagement n°9**

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

**Engagement n°10**

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

**LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS****Engagement n°11**

Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

**Engagement n°12**

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

# Les permanences





- › les lundis et mercredis matin
- › de 9h à 11h30
- › sans rendez-vous





- une demi-journée par mois
- sur rendez-vous

Le **Conciliateur de Justice** a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends qui lui sont soumis ; il est chargé d'instaurer un dialogue entre les parties (qu'elles soient personnes physiques ou morales) pour qu'elles trouvent la meilleure solution à leur litige ; il peut intervenir pour des problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen...), des différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux, des différends relatifs à un contrat de travail, des litiges de consommation, des impayés, des malfaçons de travaux, etc.



L'**Espace Info Energie de Grand Poitiers Communauté urbaine** propose des permanences sur rendez-vous : ses techniciens conseillent et accompagnent les habitants sur la maîtrise de l'énergie dans leur logement, les aides financières dont ils peuvent bénéficier, le choix des matériaux pour leurs différents projets, etc.



**Permanences :**

- **Poitiers**  
Du lundi au vendredi :  
9h-12h / 13h30-17h30  
Jardin Simone Veil, rue de Puygarreau
- **Chauvigny**  
Sur rendez-vous :  
13h30-17h30  
1, rue du moulin Saint-Léger (mairie)
- **Lusignan**  
Sur rendez-vous :  
14h-17h30  
7, rue Enjambes (maison de services au public)
- **Saint-Georges-lès-Baillargeaux**  
Sur rendez-vous :  
14h-17h30  
16, place de la Liberté (mairie)



Besoin de  
**réduire  
votre  
facture  
énergétique ?**

**Rencontrez un  
conseiller  
info-énergie sur  
rendez-vous.**

**Pour plus  
d'informations :**  
Espace Info-Energie  
de Grand Poitiers  
**05 49 30 20 54**  
[infoenergie@grandpoitiers.fr](mailto:infoenergie@grandpoitiers.fr)



## Espace Info Energie

- Vous voulez réduire vos consommations et dépenses d'énergie ?
- Vous souhaitez mettre en place une installation solaire ou chaudière à bois dans votre maison ?
- Vous cherchez à rénover votre logement pour le rendre moins énergivore ?
- Vous vous lancez dans un projet de construction ?
- Vous désirez connaître les aides financières à la maîtrise de l'énergie et énergies renouvelables auxquelles vous pouvez prétendre ?

Le conseiller Info-Energie répond à vos questions.

**Espace Info-Energie**  
Du lundi au vendredi (toute l'année)  
de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30  
Jardin Simone Veil - Poitiers  
Pour tout rendez-vous, contactez le :  
05 49 30 20 54

Retrouvez toutes nos animations  
sur le site  
[grand-poitiers.fr](http://grand-poitiers.fr)

L'Espace Info-Energie est un dispositif mis en place par Grand Poitiers,  
en partenariat avec FADEMI et la Région Nouvelle-Aquitaine.







Basée à Saint-Benoît, **Cap Emploi 86** veille à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Cette structure assure une permanence à la MSAP de Lusignan, sur rendez-vous, chaque jeudi.







**Vienne Emploi Insertion** accompagne les bénéficiaires du RSA à la recherche d'un emploi ( définition du projet professionnel, accompagnement dans les démarches d'insertion socio-professionnelle, suivi pendant les premiers mois de la reprise d'emploi ou de formation).

Une conseillère VEI est présente à la MSAP une journée toutes les deux semaines.

## Les structures présentes



La **Mission locale d'insertion du Poitou** (MLIP) est une association loi 1901 à vocation de service public. Elle participe à l'insertion sociale et/ou professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire.

La MLIP accueille, informe, oriente, conseille et accompagne les jeunes dans les démarches liées à l'emploi, la formation et la vie quotidienne.

05 49 43 69 20

[envoyer un courriel à l'antenne MLIP de Lusignan](#)

[visiter le site internet de la MLIP \(http://www.mli-poitiers.asso.fr/\)](http://www.mli-poitiers.asso.fr/)





L'**Atelier de Pédagogie Personnalisée** (APP) est une structure de formation, créée en 1989, qui dépend d'une association loi 1901 « Les ateliers de la Forêt ».

L'APP s'adresse à toute personne souhaitant bénéficier d'une formation et d'un soutien personnalisé dans la mise en œuvre d'un projet professionnel :

- Pour développer ses compétences,
- Pour se reconvertir,
- Pour se préparer à un concours ou à un examen,
- Pour acquérir de nouvelles connaissances.

La structure propose des cours en informatique, français, anglais...

L'APP est devenu en 2019 partenaire du Projet Voltaire et organise des sessions de certification.

APP Lusignan : 05 49 54 87 26

APP Neuville : 05 49 51 51 40

[envoyer un courriel à l'association](#)





L'**Aide à domicile en milieu rural** (ADMR) est un réseau associatif de services à la personne fondé en 1945.

Il intervient de la naissance à la fin de vie, dans quatre domaines : autonomie, services de confort à domicile, famille et santé.

L'ADMR de Lusignan intervient sur les 9 communes du secteur sud-ouest de Grand Poitiers : Celle l'Evescault, Cloué, Coulombiers, Curzay-sur-Vonne, Jazeneuil, Lusignan, Rouillé, Saint-Sauvant, Sanxay.

Animée par des bénévoles qui encadre une équipe de salariés, l'association est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 12h.

05 49 54 12 38

[envoyer un courriel à l'association](#)

[site internet de la fédération ADMR de la Vienne \(https://www.fede86.admr.org/\)](https://www.fede86.admr.org/)



Le **Syndicat Intercommunal à Vocation Scolaire** (SIVOS) du Pays mélusin, créé le 1er janvier 2017, gère pour le compte des 9 communes du Pays mélusin la compétence "affaires scolaires".

Il entretient les écoles, le mobilier scolaire, le matériel collectif d'enseignement, prend en charge les dépenses de fonctionnement et gère les personnels (environ 80 agents) qui participent au fonctionnement des écoles.

Le SIVOS organise la restauration scolaire et les services périscolaires : accueil périscolaire du matin, du soir et du mercredi midi, accueil du mercredi après-midi.

[envoyer un courriel au SIVOS](#)

[visiter le site du SIVOS \(https://www.sivos-melusin.fr/\)](https://www.sivos-melusin.fr/)







Depuis septembre 2021, la MSAP de Lusignan accueille trois travailleurs sociaux de la MDS de Fontaine le Comte.

Les Maisons départementales des solidarités (MDS) informent et orientent les personnes sur l'ensemble des domaines de la solidarité : vie quotidienne, insertion, éducation et santé des enfants et des adolescents, accès aux droits, soutien à la parentalité, aide aux personnes âgées et handicapées...

Tél : 05 49 54 87 26

Courriel :

[dgas-fontaine@departement86.fr](mailto:dgas-fontaine@departement86.fr)

Site internet :

[lavienne86.fr/mds-de-la-vienne](https://www.lavienne86.fr/mds-de-la-vienne)(<https://www.lavienne86.fr/acces-rapide/mds-de-la-vienne>)

## Informations pratiques des partenaires

MaPrimeRénov' finance les travaux de rénovation énergétique dans votre logement, afin de vous permettre de gagner en confort tout en réduisant significativement vos factures énergétiques. Les travaux financés peuvent concerner une maison individuelle, un appartement ou les parties communes de votre copropriété.

MaPrimeRénov' permet de financer :

- une rénovation d'ampleur permettant un gain d'au moins 2 étiquettes énergétiques ;
- l'installation d'un chauffage écologique (pompe à chaleur, chaudière à granulés, chauffe-eau solaire, etc) ;
- la rénovation de votre copropriété.



Le montant de l'aide MaPrimeRénov' dépend du projet de travaux et des revenus du propriétaire. Elle peut se cumuler avec les aides de votre collectivités locales, les aides des caisses de retraites et, sous certaines conditions, les certificats d'énergie (CEE).

## Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : cartes grises et permis de conduire

L'ANTS est un établissement public administratif sous tutelle du ministère de l'Intérieur. Il a été créé par le décret du 22 février 2007.

L'ANTS est compétente dans le domaine de la production et de l'acheminement des titres sécurisés et répond aux besoins exprimés des administrations de l'État.

Par la mise en commun des compétences d'administrations diverses, l'agence est au cœur des évolutions actuelles en matière de modernisation et de rationalisation des moyens de l'État.

C'est aussi un établissement au service de tous et sa préoccupation majeure est d'améliorer en permanence le service rendu aux citoyens.

Ses missions sont les suivantes :

- Elle conçoit les démarches en ligne (CNI/Passeports, cartes grises, permis de conduire), en tant que maître d'œuvre des systèmes d'information ;
- Elle apporte un support aux usagers et aux partenaires institutionnels dans leurs démarches en ligne, dans une logique d'accompagnement, dans un environnement numérique ;
- Une fois la demande de l'utilisateur validée par le service instructeur, elle procède à la production et à l'acheminement du titre chez l'utilisateur.

La liste des titres sécurisés qui incombent à l'agence est fixée par le décret n°2007-255 du 27/02/2007. Il s'agit entre autre des titres d'identité et de voyage, des titres de séjour, des visas, des certificats d'immatriculation des véhicules, des permis de conduire...

## Vos démarches d'immatriculation en France

### Comment faire ma démarche ?

Afin de réaliser vos demandes en ligne, et pour conserver un historique et un suivi de vos demandes, vous devez au préalable créer un compte ANTS (qui vous servira pour vos démarches concernant votre permis de conduire et/ou votre passeport et/ou votre carte nationale d'identité) ou bien utiliser une identité France Connect

En revanche, pour certaines démarches, l'utilisation d'une identité France Connect est obligatoire.

### Avec quel moyen de paiement régler ma demande ?

Les démarches concernant votre véhicule s'effectuant en ligne, vous devrez payer par carte bancaire.

Remarque : si vous n'avez pas de carte bancaire pour régler votre demande, nous vous invitons à vous rendre chez un professionnel habilité & agréé au SIV auprès de qui vous effectuerez votre demande.

### Démarches réalisables via un compte France Connect

- › Refaire ma carte grise (carte grise perdue, volée ou détériorée)
- › Modifier l'adresse sur ma carte grise (signaler un changement d'adresse)
- › Vendre ou donner mon véhicule (signaler la vente ou le don d'un véhicule)
- › Acheter ou recevoir un véhicule d'occasion (mettre la carte grise à son nom, suite à l'achat ou la réception d'un véhicule)
- › Faire une autre demande concernant mon véhicule

### Démarches réalisables via un compte ANTS

- › Refaire ma carte grise (carte grise perdue, volée ou détériorée)
- › Modifier l'adresse sur ma carte grise (signaler un changement d'adresse)
- › Vendre ou donner mon véhicule (signaler la vente ou le don d'un véhicule)

## Permis de conduire

### La demande de permis de conduire en ligne

Les 5 étapes pour réaliser votre demande de permis de conduire :

- › Créez votre compte ANTS
- › Remplissez votre **demande en ligne**
- › Validez votre demande
- › Suivez l'instruction de votre demande
- › Suivez l'acheminement de votre permis

### La photo-signature numérique

Vous souhaitez réaliser une demande de permis de conduire et vous avez besoin d'une photo-signature numérique.

Pour connaître les photographes agréés près de chez vous, vous pouvez consulter

[la carte de géolocalisation \(https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/Services-associes/Ou-faire-ma-photo-et-ma-signature-numerisee\)](https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/Services-associes/Ou-faire-ma-photo-et-ma-signature-numerisee)

Quelle est la procédure à suivre ?

Prenez votre photo avec un photographe ou dans une cabine

Pour recueillir votre signature, vous utilisez une surface tactile.

Un numéro, à renseigner lors de votre demande de permis, vous sera remis.

## Créer son compte

Après avoir cliqué sur "mon compte", vous complétez les différents champs demandés et validez votre demande de création de compte en cliquant sur le bouton "Créer mon espace".

Vous recevrez un 1er mel vous demandant d'activer votre compte, en cliquant sur un lien : vous aurez un dernier formulaire à remplir afin de choisir, entre autre, votre mot de passe.

<https://www.grandpoitiers.fr/au-quotidien/espace-france-services?>

Après avoir rempli ce formulaire, vous serez directement connecté à votre compte. Vous pourrez commencer vos démarches en ligne.

En parallèle, vous recevrez un second mel vous indiquant l'identifiant qui vous a été attribué. Avec cet identifiant et le mot de passe que vous avez choisi, vous pourrez accéder à votre compte pour éventuellement réaliser une autre démarche, ou compléter une démarche entamée.



### **Réaliser une pré-demande de carte nationale d'identité (CNI) et/ou passeport**

Gagnez du temps en Mairie, faites votre pré-demande de passeport en 5 étapes

1.

[Achetez votre timbre dématérialisé en cas de perte ou de vol](https://timbres.impots.gouv.fr/)

(<https://timbres.impots.gouv.fr/>)

2.

[Créez votre compte](https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire) (<https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire>)

3. Remplissez le formulaire de pré-demande carte nationale d'identité en ligne

4. Notez le numéro de pré-demande délivré à la fin de votre démarche

5. Prenez rendez-vous dans une mairie équipée d'un dispositif de recueil

Préparer mon rendez-vous en mairie

. Munissez vous de votre numéro de pré-demande

. Préparez l'ensemble de vos pièces justificatives



### Mon compte ameli

Cet espace personnel permet de faire les démarches suivantes :

- › Suivre mes remboursements
- › Télécharger mes attestations
- › Obtenir une carte européenne
- › Contacter ma caisse par email

Présentation du compte ameli (<http://didacticiel.ameli.fr/assures/>)

### Le dossier médical partagé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

### L'annuaire santé

Cette interface permet d'effectuer des recherches à la fois sur les professionnels de santé, mais également sur les établissements de santé.

- › Recherche par proximité, par type d'honoraires, par profession, ...
- › Accéder aux coordonnées, aux tarifs pratiqués, aux horaires de consultation, ...
- › Comparer les tarifs, les bases de remboursement

### Ameli-santé

Sur cette page, les usagers peuvent accéder à une large palette de services :



- › Les offres de prévention par profil
- › Situations d'urgence : les bons gestes pour réagir
- › Tout savoir sur le déroulé des examens
- › Les bons gestes à adopter au quotidien
- › Le calendrier vaccinal
- › La cartographie des risques allergiques
- › Le service en ligne de coaching santé
- › Connaître ses droits et démarches : choisir et déclarer un médecin traitant, consulter ses remboursements, accompagnement à domicile après accouchement, protection universelle maladie, ...

## Les formulaires

Cette page propose de télécharger en ligne tous les formulaires par thème : accident, affiliation/immatriculation, aide médicale de l'Etat, Arrêt de travail, grossesse, emploi/chômage, etc.

## Simulateur de droit à la Complémentaire santé solidaire

Cet outil permet à l'assuré de faire une première évaluation des aides dont il est susceptible de pouvoir bénéficier au regard de sa situation et de ses ressources.

## Simulateur d'indemnités journalières

Congé maternité ou paternité : 5 minutes pour estimer le montant prévisionnel des indemnités journalières !

## Paiement en ligne

Cette interface permet d'effectuer le paiement de ses participations forfaitaires et/ou de ses franchises en quelques clics.



La caisse d'Allocations familiales de la Vienne est un organisme de droit privé, en charge d'une mission de service public. Son rôle est d'accompagner les allocataires dans les étapes importantes de leur vie.

Ses missions :

- le versement des prestations légales
- la mise en oeuvre d'une politique d'Action sociale pour accompagner les familles.

Comme les autres Caf implantées dans les différents départements (France et DOM), elle intervient dans les domaines aussi variés que **le logement, la parentalité, la garde des enfants, les loisirs, l'insertion et la lutte contre la précarité.**

Outre le versement des prestations, elle met en place des actions pour aider les familles à concilier vie familiale et vie professionnelle, notamment grâce au soutien financier qu'elle apporte aux partenaires pour la création de crèches, de multi-accueils, d'accueils de loisirs, etc.

Elle intervient aussi pour soutenir les parents dans leurs relations avec leurs enfants. Elle accompagne les allocataires dans le domaine du logement, et peut leur apporter une aide pour leur faciliter leur insertion sociale et leur retour à l'emploi.

### Se renseigner sur les aides

Sur la page d'accueil du site, vous pouvez vous rendre dans la rubrique « *S'informer sur les aides* » pour avoir accès aux quatre grandes « familles » de prestations versées par la Caf.

Une fois sur la page du domaine choisi (exemple : « Petite enfance »), vous pouvez *sélectionner l'aide qui vous intéresse* (en cliquant dessus), et en connaître ainsi : le montant, les conditions d'attribution, la durée, les particularités....

Autre solution, vous pouvez consulter les articles et conseils de votre magazine Vies de Famille. Ils sont classés par thèmes et vous apportent une information ciblée en lien avec votre situation personnelle et vos questions.

### Se connecter à "Mon Compte"

Pour qu'un allocataire puisse bénéficier de tous les services proposés par [www.caf.fr](http://www.caf.fr), il faut qu'il puisse se connecter à son compte ! Voici la marche à suivre.

Sur la page d'accueil du site, dans la **rubrique « Mon Compte »** (à gauche), cliquez sur « Accéder ».

Renseignez votre code postal, votre numéro d'allocataire et votre date de naissance puis validez.

Renseignez ensuite votre code confidentiel puis cliquez sur « Seconnecter »

Accédez à tous vos services.

N'oubliez pas de vous déconnecter de votre compte, en particulier si vous utilisez un ordinateur public. Pour cela, cliquez sur « se déconnecter », en haut à droite.

### **Où trouver votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel ?**

- Votre numéro allocataire figure sur vos courriers Caf.

- Le code confidentiel figure sur votre carte d'allocataire, si vous en possédez une.

### **Que faire si vous avez oublié vos identifiants ?**

A chaque étape de l'authentification, il vous est proposé d'indiquer si vous avez perdu votre numéro allocataire ou votre code confidentiel.

Vos identifiants vous seront ensuite adressés par courrier. Vous pouvez également demander à recevoir votre numéro d'allocataire par courriel.

### **Modifier ma situation sur "Mon compte"**

Un nouveau venu dans la famille ? Un emploi retrouvé ? Tout changement de situation doit-être signalé.

Cette démarche est

réalisable en ligne, dans la rubrique « Mon compte » !

### **Faire une simulation d'aide**

Vous pensez avoir droit à une aide au logement, à la Prime d'activité ou à la Paje ?

Une seule solution pour en être sûr : effectuer une simulation sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) !

A la fin du questionnaire, vous obtiendrez une estimation de votre aide. Vous pouvez alors remplir une demande d'aide en ligne.

### **Faire sa déclaration trimestrielle**

Tous les trois mois, les bénéficiaires du Rsa et de la prime d'activité doivent déclarer leurs ressources.

Une fois dans la **rubrique « MonCompte »**, cliquez sur « *Déclarez mes ressources trimestrielles* ».

Déclarez les ressources perçues lors des trois derniers mois. A chaque étape, cliquez sur « Continuer ».

Si vous n'avez aucune ressource à déclarer, il vous suffit de cocher la case « Aucune ressource ».

A la fin de la procédure, un récapitulatif de votre télédéclaration vous est présenté. Cliquez sur « Valider » : votre déclaration est directement transmise à votre Caf. Vous avez alors la possibilité d'imprimer cette page, afin de garder une trace écrite de votre démarche.

Une fois votre demande traitée, un message s'affiche sur la page d'accueil de votre espace personnel sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) pour vous avertir que vos ressources ont bien été prises en compte par les services de la Caf.

## Transmettre une pièce justificative

Immédiatement en fin de télé-procédure ou plus tard via l'espace Mon Compte, l'internaute a accès à la liste des pièces justificatives restant à fournir et peut, dans certains cas, choisir le type de pièce à joindre.

Les pièces s'affichent au fur et à mesure du téléchargement. Dès que le nombre de page maximum défini pour la pièce est atteint le bouton « *Joindre un document* » est grisé.

L'allocataire s'engage ensuite sur l'exactitude des renseignements déclarés et peut procéder à la transmission des PJ.

Après validation du téléchargement, le récapitulatif des pièces envoyées s'affiche et un accusé de réception est adressé par mail à l'allocataire.

Il peut retrouver et suivre cette démarche sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) comme sur l'application Caf-Mon Compte en se rendant dans la **rubrique « Mes dernières démarches en ligne »**.



### Autres sites

[monenfant.fr](https://monenfant.fr/) (<https://monenfant.fr/>)

[pension-alimentaire.caf.fr](https://www.pension-alimentaire.caf.fr/) (<https://www.pension-alimentaire.caf.fr/>)

[data.caf.fr](http://data.caf.fr/site/) (<http://data.caf.fr/site/>)

[vacaf.org](https://www.vacaf.org/) (<https://www.vacaf.org/>)

[la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr](https://www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr/) (<https://www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr/>)



Créée en 1945, l'Assurance retraite porte toujours les valeurs de solidarité qui ont inspiré ses fondateurs.

Basée sur le principe de la répartition (les cotisations des actifs financent les retraites), elle a d'abord été le régime de la retraite de base des travailleurs salariés (régime général).

Depuis le 1er janvier 2018, elle couvre aussi les professions indépendantes (commerçants, artisans, professions libérales, autoentrepreneurs).

Aujourd'hui, elle couvre environ 78 % des assurés et verse 66 % des retraites dans les régimes de base de la Sécurité sociale.

### Une offre en ligne en constante progression

L'Assurance retraite enrichit chaque année son offre de service en ligne pour les actifs et les retraités.

Pour suivre ses droits, puis bien préparer son passage à la retraite, chaque assuré peut ainsi consulter à tout moment son relevé de carrière sur le site

[www.lassuranceretraite.fr](https://www.lassuranceretraite.fr) (<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>)

Il peut également accéder à :

- des simulateurs d'âge et de montant de la retraite,
- la demande de retraite en ligne,
- le changement de coordonnées postales et bancaires,
- le suivi des paiements,
- la consultation du montant déclaré à l'administration fiscale.

### Une action sociale centrée sur le bien- vieillir

L'action sociale de l'Assurance retraite a pour objectifs de préserver l'autonomie des retraités, de prévenir les effets du vieillissement et de favoriser le maintien à domicile. L'Assurance retraite déploie cette politique d'action sociale en collaboration avec ses partenaires (MSA, SSI, CNRACL, Agirc-Arrco).

Les actions menées dans le cadre de ce déploiement sont centrées sur le bien-vieillir et recensées sur un site dédié :

[www.pourbienvieillir.fr](https://www.pourbienvieillir.fr). (<https://www.pourbienvieillir.fr/>)

L'Assurance retraite porte une attention particulière aux publics les plus fragiles, en particulier grâce aux observatoires régionaux des risques de fragilité. Elle propose notamment :

- des aides à domicile,
- des actions collectives de prévention à travers des ateliers dédiés et gratuits,
- des aides à l'adaptation du logement,
- des accompagnements spécifiques à certains moments clés (sortie d'hospitalisation ou situations de rupture),
- des aides aux lieux de vie collectifs (résidences autonomie)...

Enfin, l'Assurance retraite soutient le déploiement de la Silver Economie, en mettant en place un pôle de compétitivité virtuel (VIVA Lab) pour favoriser, avec ses partenaires (MSA, Agirc-Arrco, Banque des Territoires et France Active), le développement de solutions innovantes en faveur de la prévention.



**Une seule demande en ligne pour toutes vos retraites**  
de base et complémentaire

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>



<https://poitou.msa.fr/lfy/sante/complementaire-sante-solidaire>

La

Mutualité sociale agricole (MSA)<https://poitou.msa.fr/lfy>

assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre. Avec 26,8 milliards de prestations versées à 5,6 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

### **1er réflexe :**

**[créer un compte ! \(https://monespaceprive.msa.fr/z84dmdinsc/ria/#/choix-profil\)](https://monespaceprive.msa.fr/z84dmdinsc/ria/#/choix-profil)**

Certaines démarches effectuées en ligne représentent un véritable gain de temps pour accéder à des informations personnalisées, stocker des documents, consulter le suivi d'un dossier ou d'une demande.

### **[Services en ligne pour les particuliers\(https://poitou.msa.fr/lfy/particulier\)](https://poitou.msa.fr/lfy/particulier)**

Santé, famille, logement, retraite, solidarité, découvrez l'ensemble des services accessibles à partir de votre compte Mon espace privé. Simple et facile, vous pouvez consulter votre dossier personnel à tout moment : consulter vos paiements, télécharger vos attestations et faire vos déclarations en ligne !



### > **Mes paiements**

- Paiements et décomptes santé
- Participations forfaitaires et franchises
- Paiements prestation famille/logement
- Paiements invalidité
- Paiements action sanitaire et sociale
- Paiements retraite

### > **Mes attestations**

- *Santé* : attestation de droits maladie, attestation médecin traitant, relevé annuel de prestations santé ;
- *Solidarité, insertion* : attestation de droits RSA ;
- *Revenus* : attestation fiscale, notification de ressources pour les prestations familiales ;
- *Situation personnelle* : mes infos famille et ressources pour la Prestation de service unique (PSU), attestation de paiement / non-paiement.

### > **Mes déclarations, mes demandes**

- *Santé* : demander ma carte européenne d'assurance maladie (CEAM), ma carte Vitale, demander une pension d'invalidité, demander une aide à une complémentaire santé (CMU-C, ACS) ;
- *Famille, logement* : déclarer un changement de situation, demander une aide au logement, déclaration de patrimoine, demander le complément de libre choix d'activité de la PAJE, déclaration de situation des 16 à 18 ans pour l'allocation de rentrée scolaire (ARS) ;
- *Retraite* : obtenir des informations sur ma retraite, estimer ma retraite (pour les plus de 54 ans), effectuer ma demande unique de retraite ;
- *Solidarité, insertion* : demande de prime d'activité, de RSA, déclarations trimestrielles ;
- *Revenus* : déclaration de ressources pour les prestations familiales et logement.

La MSA propose deux modes de réception des correspondances : internet ou papier. Si vous optez pour la réception internet de vos documents, ce téléservice vous permet de les consulter dans Mon espace privé.

## **[Les services en ligne pour les exploitants\(https://poitou.msa.fr/lfy/vous-etes-exploitant\)](https://poitou.msa.fr/lfy/vous-etes-exploitant)**

Dans Mon espace privé, la MSA met à disposition des services en ligne pour faciliter les démarches professionnelles des chefs d'exploitation et d'entreprise agricole. Ceux-ci disposent également d'un espace privé Particulier pour leurs démarches personnelles (santé, famille, logement, retraite...) et d'un espace Entreprise pour leurs déclarations en lien avec l'emploi de salariés.

Retrouvez ci-après la liste des services actuellement disponibles dans Mon espace privé pour les exploitants :

### › **Attestations / Exploitation**

- Demander un changement de situation professionnelle : demander ou dénoncer l'option "assiette annuelle", demander ou dénoncer l'option "déduction de la rente du sol", déclarer un changement de régime fiscal, affilier ou radier des aides familiaux, déclarer ou clôturer une activité annexe, annuler une demande en cours ;
- Déclarer un accident du travail ou de trajet non salarié
- Demander une attestations professionnelles : attestation d'affiliation (MSA, Atexa, cotisants de solidarité), certificats de régularité (VIVEA, Vieillesse obligatoire, au regard du paiement des cotisations sociales + AGEFOS PME - section non salariés? attestation de cessation d'activité, attestation de levée de présomption de salariat ;

### › **Cotisations**

- Demander la modulation des appels fractionnés ou mensuels
- Déclarer des revenus professionnels (DRP)

### › **Factures et règlements**

- Régler des factures
- Gérer des comptes de télépaiement
- Consulter un compte adhérent exploitants

### › **Contacts & échanges**

- Envoyer un message à votre MSA (messagerie sécurisée)
- Consulter vos derniers documents
- Demander un rendez-vous

## **[Les services en ligne pour les employeurs\(https://poitou.msa.fr/lfy/employeur\)](https://poitou.msa.fr/lfy/employeur)**

### **Embauche, salaires et accidents du travail**

- Tesa
- Effectuer une déclaration préalable à l'embauche (DPAE)
- Suivre et déposer une Déclaration sociale nominative (DSN)
- Suivre et déposer un fichier déclaratif (DPAE / DTS)
- Déclarer des salaires pour les paiements des indemnités journalières (hors AT)
- Déclarer et gérer un accident du travail salarié

### **Factures et règlements**

- Consulter des factures d'assurances sociales
- Télépaiement des factures
- Consulter un compte adhérent employeur

### **Attestations / Exploitation**

- Consulter un relevé parcellaire
- Demander des attestations professionnelles : attestation d'affiliation MSA, attestation de vigilance...
- Déclarer le changement d'adresse postale d'une entreprise

### **Contacts et échanges, Mon compte**

- Adresser un message en toute sécurité et voir les réponses
- Consulter des documents dans un espace privé
- Envoyer et recevoir des fichiers
- Prendre un rendez-vous
- Gérer des informations personnelles

Les numéros utiles

Service Santé	☎	05 49 06 3000
Service Retraite	☎	05 49 44 54 54
Service Famille	☎	05 49 063 063
Standard	☎	05 49 43 66 70

Service Invalidité	☎	05 49 44 56 47		
Service Cotisations Exploitants	☎	05 49 44 54 73 05 49 44 69 48		
Service Entreprises Employeurs de main-d'oeuvre	☎	05 49 06 30 23 05 49 06 30 83		
Service Entreprises (Déclaration embauche DPAE par fax)	fax	05 49 06 30 75		
Médecins Conseil (Secrétariat)	☎	05 49 44 56 12		
Secrétariat de la Vie Mutualiste	☎	05 49 43 66 61		
	Site 79	Site 66		
Service Prévention des risques professionnels	☎	05 49 06 30 76	☎	05 49 44 89 57
Service Santé au Travail (Secrétariat)	☎	05 49 06 30 31	☎	05 49 44 89 34
Secrétariat de Direction	☎	05 49 06 30 40	☎	05 49 44 59 11
Service Social (Secrétariat)	☎	05 49 06 72 60	☎	05 49 44 56 19
Assistance Internet	☎	09 69 39 91 86		





Depuis le 1er janvier 2024, Pôle emploi est devenu France Travail pour offrir progressivement un accompagnement et des services encore plus adaptés aux besoins de toutes les personnes en recherche d'emploi et des entreprises qui recrutent.

L'inscription comme demandeur d'emploi s'effectue sur

[francetravail.fr](https://www.francetravail.fr/accueil/) (<https://www.francetravail.fr/accueil/>)

Si vous n'avez pas d'accès à internet, rendez-vous à la France services de Lusignan, des ordinateurs vous permettront de réaliser votre inscription.

Vous aurez besoin de :

- › votre carte vitale pour indiquer votre numéro de sécurité sociale
- › votre CV si vous en avez un
- › votre relevé d'identité bancaire (RIB)
- › votre identifiant et votre mot de passe au site [francetravail.fr](https://www.francetravail.fr/accueil/) (<https://www.francetravail.fr/accueil/>) si vous en avez déjà un



Dans « votre espace personnel » de nombreux services vous sont proposés. Pour y accéder, sur la page d'accueil [pole-emploi.fr](https://www.pole-emploi.fr/accueil/) (<https://www.pole-emploi.fr/accueil/>), cliquez sur « Espace personnel » puis complétez votre **identifiant** et **votre mot de passe**.

### Allocations

- › suivez vos paiements,
- › vérifiez si votre allocation est en cours d'étude ou validée,
- › calculez le montant de votre allocation.

## Profil de compétences et mes cv

- › Un profil qui valorise votre image et vos compétences auprès des recruteurs

## Recherche d'offres

- › recherchez des emplois à l'aide du moteur de recherche,
- › abonnez-vous aux offres d'emploi. Créez jusqu'à 5 abonnements et recevez chaque jour, par mail, les nouvelles offres diffusées sur [pole-emploi.fr](https://www.pole-emploi.fr) (<https://www.pole-emploi.fr/accueil/>) qui correspondent à votre recherche.

## Candidatures

- › répondez aux annonces et proposez votre candidature aux entreprises de votre choix, même si pour le moment, elles n'ont pas publié d'offre d'emploi,
- › recevez directement des propositions d'emploi dans votre espace personnel.

## Actualisation

- › actualisez votre situation chaque mois,
- › déclarez vos changements de situation (maladie, maternité, formation)

## Parcours de formation

- › trouvez des formations,
- › suivez vos demandes de financement.

## Echanges avec France travail

- › renseignez vos informations personnelles (adresse postale, compte bancaire),
- › communiquez avec votre conseiller,
- › consultez les courriers de Pôle emploi envoyés par mail,
- › suivez votre agenda (les rendez-vous avec votre conseiller), prévenez d'une absence à un rendez-vous,
- › envoyez des documents (vos bulletins de salaire, une attestation de formation),
- › déposez une réclamation en cas d'insatisfaction concernant un service ou une décision prise par Pôle emploi.

## Potentiel professionnel

- › informez-vous sur votre marché du travail,
- › consultez des offres ciblées.

## Services à la carte

- › bénéficiez de différents services pour vous aider dans votre recherche d'emploi, de formation... et inscrivez-vous directement aux services qui vous intéressent.



La Direction Générale des Finances publiques (DGFiP) est une direction rattachée au Ministère de l'action et des comptes publics. Elle dispose dans chaque département de services déconcentrés (notamment services des impôts des particuliers – SIP – et trésoreries) sous l'égide d'une direction régionale ou départementale des Finances publiques (DRFiP ou DDFiP).

### Principales missions

La DGFiP est principalement connue pour la gestion des impôts des particuliers (impôt sur le revenu, impôts locaux), mais ses missions sont beaucoup plus larges :

- . établir et recouvrer les impôts des entreprises
- . contrôler les déclarations fiscales et lutter contre la fraude
- . assurer la tenue des comptes de l'État, des collectivités locales et des établissements publics : recouvrer les recettes publiques, contrôler et payer les dépenses, conseiller ces collectivités publiques
- . recenser et gérer l'ensemble des biens appartenant à l'État
- . recenser l'ensemble des propriétés bâties et non bâties, identifier les propriétaires et assurer la publicité de tous les actes concernant les immeubles

## Le site [impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr)

Le site

[impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr/portail/) (<https://www.impots.gouv.fr/portail/>)

propose une documentation élaborée à partir des faits marquants de la vie d'un usager pour chaque type d'utilisateur (particuliers, professionnels, partenaires...) : ce sont les « événements de vie » regroupés en grandes familles thématiques.

Le site apporte par ailleurs les informations nécessaires pour comprendre le prélèvement à la source. Il présente également les autres démarches offertes aux usagers : payer ses amendes, la cantine de ses enfants, acheter un timbre fiscal...

Enfin, il donne également accès à un simulateur de l'impôt sur le revenu.

A l'aide des fiches téléchargeables ci-dessous, vous pouvez découvrir comment utiliser tous les services, de la connexion jusqu'à la fin de la démarche :



- > [Je crée mon espace particulier](#)
- > [Je me connecte à mon espace particulier](#)
- > [Je n'ai pas encore d'adresse électronique](#)
- > [J'ai perdu mon numéro fiscal ou/et mon mot de passe](#)
- > [Je déclare mes revenus en ligne](#)
- > [Je corrige une erreur dans ma déclaration](#)
- > [Je paie mes impôts en ligne](#)
- > [Je paie mes impôt locaux par prélèvement automatique](#)
- > [J'ai besoin d'une copie d'avis d'impôt](#)
- > [Je signale un changement d'adresse ou d'e-mail](#)
- > [Je signale un changement de coordonnées bancaires](#)
- > [Je signale un changement de situation de famille pour adapter mon prélèvement à la source](#)
- > [Je signale une variation de revenus pour adapter mon prélèvement à la source](#)
- > [Je gère mon prélèvement à la source - L'avance sur mes réductions et crédits d'impôt](#)
- > [Je gère mon prélèvement à la source - Mes options](#)
- > [Je gère mon prélèvement à la source - Mes acomptes](#)
- > [Je gère mon prélèvement à la source - Régulariser un acompte rejeté](#)
- > [J'utilise ma messagerie sécurisée pour toute demande : délai de paiement, justificatif, erreur...](#)
- > [Je prends rendez-vous avec mon service \(particuliers\)](#)
- > [Je prends rendez-vous avec mon service \(professionnels\)](#)
  
- > [J'achète un timbre fiscal](#)
- > [Je règle une facture locale en ligne](#)
- > [Je paie ou consigne une amende](#)
- > [Je paie un forfait de post-stationnement](#)



### **Un service de paiement de proximité est désormais disponible chez des buralistes**

Testé dans dix départements depuis fin février, le dispositif sera peu à peu étendu avant une généralisation à toute la France, prévue à compter du 1er juillet 2020, avec plus de 6000 buralistes partenaires. Vous pourrez y régler vos factures locales (cantine, crèche ...) et hospitalières, vos amendes et vos impôts, en espèces, jusqu'à 300€, ou par carte bancaire.

[Trouver un buraliste partenaire agréé](#)

(<https://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite>)



FranceConnect est le bouton qui vous permet de vous connecter aux services publics en ligne en utilisant un de vos comptes existants.

**DINSGC**  
Tous les services  
29-43 quai André Berthelot 75019 Paris  
<https://www.servicepublic.fr/>

### Un accès simplifié aux administrations en ligne

#### + Simple

- FranceConnect vous propose d'être reconnu par l'ensemble des services en ligne en utilisant un de vos comptes existants.
- Vous naviguez ensuite sur l'ensemble des sites disposant du bouton FranceConnect dans votre navigateur.
- Plus besoin de jongler avec une multitude d'identifiants numériques.

#### + Sécurité

- FranceConnect ne stocke pas de données personnelles. Seules vos données d'identité sont communiquées au service en ligne, dans le respect des contraintes de confidentialité et de maîtrise sécurisée.
- A chaque connexion, vous êtes informés par un email.

#### LES NOTIFICATIONS PAR MAIL

Dans un souci de sécurité, FranceConnect vous envoie à chaque utilisation une notification par mail. Si ce n'est pas vous, nous vous conseillons de modifier le mot de passe que vous utilisez et nous contacter par mail sur [support.usagers@franceconnect.gov.fr](mailto:support.usagers@franceconnect.gov.fr). Nous vous invitons à ne pas communiquer vos identifiants et mots de passes à d'autres personnes.

### Quelques questions pratiques

Pour entamer votre démarche, vous sélectionnez le bouton FranceConnect affiché sur le site de l'administration concernée. Vous vous authentifiez à l'aide d'un des comptes suivants :



#### SI VOUS UTILISEZ IMPOTS.GOUV.FR

La DGPR est un partenaire de FranceConnect. Vous pouvez utiliser votre compte Impot.gouv.fr pour accéder aux services de l'ensemble de nos partenaires.

L'accès à la plupart des services est ainsi personnalisé. Chaque personne a la possibilité d'avoir un compte dédié pour accéder aux services des administrations en ligne.

Chaque membre d'un foyer fiscal peut avoir son compte personnel. Pour cela, sur le portail des impôts, rendez-vous sur votre « espace particulier » puis « créer votre mot de passe ».

#### SI VOUS UTILISEZ AMELI.FR

Améli est un partenaire de FranceConnect. Vous pouvez utiliser votre compte de l'assurance maladie pour accéder aux services proposés par nos partenaires.

#### SI VOUS UTILISEZ LA POSTE

La Poste est également un partenaire de FranceConnect. Bien sûr vous pouvez utiliser votre identité numérique délivrée par La Poste pour bénéficier des services proposés par nos partenaires.

Pour créer votre identité numérique La Poste vous pouvez aller sur le portail de La Poste <https://www.la-poste.fr/>

Vous pouvez utiliser FranceConnect pour vous connecter sur beaucoup de portails.

Voici quelques exemples :

CONSULTER LE SOLDE DE VOTRE PERMIS DE CONDUIRE :



<https://tele7.interieur.gouv.fr/tp/>

ASSURANCE RETRAITE :



<https://www.lassuranceretraite.fr>  
<https://www.info-retraite.fr>



<https://www.service-public.fr/>

Plusieurs dizaines de portails ont déjà choisi le dispositif FranceConnect. Cette liste s'enrichit tous les mois.

Consulter notre site : <https://franceconnect.gouv.fr>

Ecrire à l'équipe FranceConnect :  
[support-usagers@franceconnect.gouv.fr](mailto:support-usagers@franceconnect.gouv.fr)



# Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

[\(https://www.service-public.fr/\)](https://www.service-public.fr/)

[Service-public.fr \(https://www.service-public.fr/\)](https://www.service-public.fr/)

a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches administratives. **C'est le site officiel de l'administration française**, le portail unique de renseignement administratif et d'accès aux services en ligne, réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

## Comment est organisé service-public.fr ?

Service-public.fr est structuré en trois espaces dédiés à différents publics :

- Pour les **particuliers** :  
[www.service-public.fr \(http://www.service-public.fr\)](http://www.service-public.fr)
- Pour les **professionnels** :  
[www.service-public-pro.fr \(https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises\)](https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises)
- Pour les **associations** :  
[www.service-public-asso.fr \(https://www.service-public.fr/associations\)](https://www.service-public.fr/associations)

Il comprend aussi un espace Annuaire référençant l'ensemble des administrations et services publics nationaux (institutions et juridictions, ministères, autorités indépendantes, ambassades...) et de proximité (mairies, préfectures, services sociaux, tribunaux...):

[annuaire.service-public.fr \(https://annuaire.service-public.fr/\)](https://annuaire.service-public.fr/)

Le site informe et oriente les usagers au travers différentes rubriques telles que :

- **Actualités** : dernières nouvelles de l'administration, dossiers d'actualités, alertes...
- **Vos droits et démarches** : fiches pratiques et informations complémentaires pour connaître et comprendre ses droits et obligations et réaliser des démarches administratives.
- **Services en ligne et formulaires** : accès à l'ensemble des téléprocédures, formulaires, modèles de documents et simulateurs proposés par l'administration.
- **Vos questions** : service de messagerie et questions/réponses par courriel.

[Service-public.fr \(https://www.service-public.fr/\)](https://www.service-public.fr/)

est un service généraliste qui répond, le plus précisément possible, aux questions que se posent les usagers face aux situations ou difficultés les plus courantes. Les exceptions, spécificités géographiques (textes uniquement applicables en outre-mer par exemple) ou cas particuliers ne sont, le plus souvent, pas traités.

La vocation de

[service-public.fr \(https://www.service-public.fr/\)](https://www.service-public.fr/)

est d'offrir un service égal et de premier niveau à tous les usagers, sur tout le territoire et de proposer des informations neutres, à jour, validées, pratiques et utiles. Il est complémentaire des sites internet locaux, des sites des organismes nationaux et de ceux des ministères qui peuvent traiter des sujets plus spécifiques.

## Comment accéder aux contenus et services de service-public.fr ?

- › Service-public.fr est accessible sur tous supports, ordinateur, tablette ou mobile.
- › Un service de messagerie est chargé de répondre aux courriels envoyés par les usagers.
- › **Allô Service-Public 3939** est un service téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.
- › L'ensemble du contenu Vos droits et démarches peut être rediffusé sur le site d'une mairie ou de toute autre collectivité ou administration. Voir la rubrique Co-marquage : [www.service-public.fr/partenaires/comarquage](http://www.service-public.fr/partenaires/comarquage) .
- › Vos droits et démarches est aussi disponible sous forme de jeu de données auprès du site data.gouv.fr : [www.data.gouv.fr/fr/datasets/service-public-fr-guide-vos-droits-et-demarches-particuliers](http://www.data.gouv.fr/fr/datasets/service-public-fr-guide-vos-droits-et-demarches-particuliers) , tout comme les données de la rubrique Actualités et celles de l'Annuaire de administration.

Les usagers peuvent par ailleurs être tenus informés des dernières actualités de service-public.fr en s'abonnant à la **lettre électronique** ([www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement](http://www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement) ) ou aux **files RSS** proposés sur la page dédiée ou encore en suivant le **compte Twitter @servicepublicfr** .

### Pourquoi créer une adresse électronique ?

Une adresse de messagerie électronique personnelle (ou adresse e-mail) vous permet de **recevoir et envoyer des messages** à tout moment et faciliter vos démarches.

Vous en avez besoin pour :

- créer vos espaces particuliers en toute sécurité (impots.gouv.fr, ameli.fr...),
- utiliser tous vos services en ligne (recevoir accusés de réception, avertissements...),
- être informé de l'actualité vous concernant.

Si vous avez déjà une adresse électronique mais avez perdu votre mot de passe, vous pouvez suivre la procédure « **Mot de passe oublié** » sur le site de votre opérateur. Sinon vous pouvez en créer une nouvelle.

Vous pouvez créer votre adresse électronique auprès du fournisseur de votre choix.

Voici par exemple comment la créer sur le site laposte.fr. C'est gratuit et rapide !

Dans votre navigateur internet, ouvrez le site

[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (<http://www.laposte.fr>)

Cliquez sur le bouton « MailLaposte.fr » en haut à droite.

Dans le pavé « CONNEXION », cliquez sur le lien « Se créer un compte ».

Remplissez le formulaire : les champs obligatoires sont suivis d'une astérisque (\*).

Saisissez vos données personnelles :

> civilité, nom et prénom

> date de naissance

> code postal

> numéro de téléphone mobile (utile en cas de perte de votre mot de passe)

Choisissez et saisissez :

> le nom de votre adresse électronique. Si elle est disponible, le service vous propose : prenom.nom@laposte.net. Sinon, modifiez pour trouver une adresse disponible (second prénom, chiffres...)

> un mot de passe (8 caractères au minimum et au moins 1 lettre majuscule, 1 minuscule et 1 chiffre).

Confirmez-le.

> une réponse à la question secrète que vous sélectionnez.

À CONSERVER !

Cochez la case « Je ne suis pas unrobot » puis la case indiquant que vous avez lu et accepté les conditions.

Cliquez sur « Valider ».

➤ Votre adresse électronique ...@laposte.fr est créée !

Pour y accéder sur le site Laposte.fr, saisir le nom de votre adresse et votre mot de passe dans le pavé « CONNEXION ». Vous pourrez aussi la configurer sur votre téléphone mobile. En cas de perte de votre mot de passe, modifiez-le via le lien « Mot de passe oublié ? ».

**Attention :**

> Pensez à **consulter régulièrement** votre messagerie.