



# Fiche pratique Chargé de clientèle en France services

## Saisie de l'activité France services La Poste Opérateur



**La saisie de l'activité est l'outil incontournable qui permet de suivre, d'analyser l'activité et d'identifier quelles sont les caractéristiques des personnes bénéficiaires de France services.**

### Prérequis/incontournables :

- o J'ai un compte à mon nom (adresse mail [prenom.nom@laposte.fr](mailto:prenom.nom@laposte.fr)) rattaché à mon bureau de poste France services sur la plateforme : <https://www.france-services.caissedesdepots.fr/>
- o en cas de difficulté je contacte [animfranceservices@caissedesdepots.fr](mailto:animfranceservices@caissedesdepots.fr) ou **01 58 50 84 90** les lundi et vendredi de 10h à 12h
- o Je saisis mes comptes-rendus d'activité France services tous les jours sur [le PC France Services](#) (dans l'espace co ou l'espace de confidentialité).
- o 1 acte France services = 1 saisie de compte rendu d'activité

**1 acte** = une demande d'information sur France services ou une réponse à un mail ou une réponse au téléphone ou mettre le PC en libre-service à disposition....

### Familles d'actes France services

le niveau de la démarche (de l'info générale à un accompagnement complet) permettra de définir à quelle famille d'acte France services le motif peut être rattaché.

**Partage d'information générale** sur les droits et démarches liés à La Poste

**Présentation des services en ligne** (sites, applications mobiles)

**Accompagnement** sur la réalisation de démarches en ligne (accès aux droits, suivi de dossier, changement de situation)

**Facilitation administrative** hors démarches en ligne

**Mise en relation** avec le partenaire, ou avec d'autres partenaires

**Accompagnement** propre à ma structure

**Création d'un coffre-fort numérique** Digiposte

**Création d'une boîte mail** @laposte.net

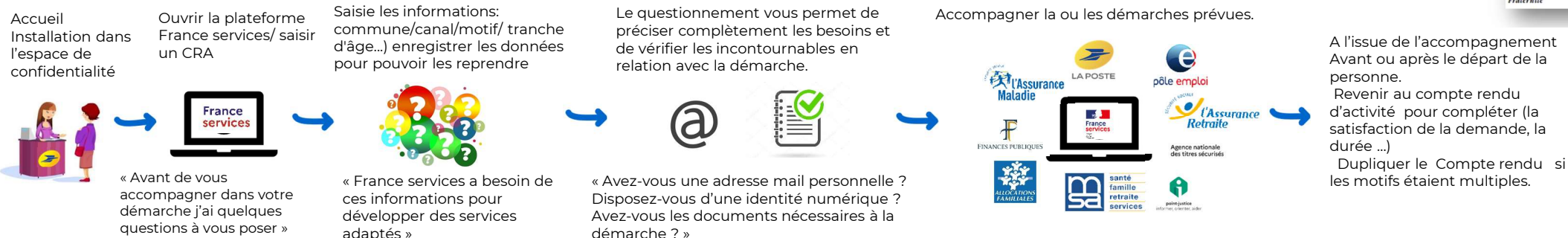
**Création de l'identité numérique**

### liste des motifs (non exhaustive)

Demande d'information générale ex : Les horaires, la levée, un tarif...	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Demande d'information sur les horaires de levée courrier pour le BP ou pour un autre BP				✓	✓	✓			✓	✓	✓													
Recherche de coordonnées sur laposte.fr				✓	✓	✓			✓	✓	✓													
Aide à la prise de RDV (La Banque Postale/ La Poste Mobile / Ma French Bank ....)													✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Demande de coordonnées du conseiller LBP									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓									
Aide à l'accès à l'espace personnel (laposte.fr, Digiposte, Laposte.net, Identité numérique, La Banque Postale, La Poste Mobile, Ma French Bank ...)	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓						✓			✓			✓
Aide à l'inscription à l'examen du code de la route			✓												✓	✓	✓							
Aide au remplissage des imprimés, Confection de modèles à conserver								✓			✓													
Création de l'adresse mail, DIGIPOSTE ou identité numérique pour faciliter une démarche								✓										✓			✓			✓
Prise de RDV avec un partenaire local de ma structure hors opérateurs nationaux ( ex :Plie / mission locale)													✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Inscription aux ateliers numériques Étape Numérique /Conseiller numérique													✓		✓	✓	✓	✓			✓			



# J'intègre la saisie du compte rendu d'activité à mes accompagnements



## Cas d'usage pour un citoyen = Une ou plusieurs saisie(s) de compte rendu d'activité

Laura est venue pour imprimer son CV, elle a besoin d'informations pour envoyer dans quelques jours son dossier de candidature en recommandé.

1/Facilitation administrative hors démarches en ligne  
2/ Présentation des services en ligne (sites, applications mobiles)

### 2 actes à saisir :

- Utilisation du matériel en libre-service pour imprimer son CV
- Découverte des tarifs sur le site laposte.fr

**Et plus :** Si le niveau d'autonomie numérique de Laura est suffisant, elle pourra effectuer un envoi dématérialisé en recommandé électronique, ou pourra faire l'objet d'un troisième CRA utilisation en libre-service de l'ordinateur

Rémi va déménager, il a besoin d'aide pour remplir le formulaire de changement d'adresse et rassembler et transmettre les documents demandés par le bailleur.

1/Facilitation administrative hors démarches en ligne  
2/ Création d'un coffre-fort numérique Digiposte  
Création d'une boîte mail @laposte.net( optionnel)  
3/ Présentation des services en ligne (sites, applications mobiles)

### 3 actes à saisir :

- Aide au remplissage de la demande de réexpédition
- Création d'un DIGIPOSTE et éventuellement d'une adresse mail
- Découverte de DIGIPOSTE et aide au téléchargement des documents.

**Et plus :** proposition d'aide au téléchargement de l'appli DIGIPOSTE

Jane n'arrive pas à accéder à son espace bancaire de La Banque Postale ou d'une autre banque. Elle doit mettre en place un virement automatique pour son bailleur.

1/Accompagnement sur la réalisation de démarches en ligne (accès aux droits, suivi de dossier, changement de situation)  
2/ Facilitation administrative hors démarches en ligne  
3/Mise en relation avec le partenaire

### 3 actes à saisir :

- Aide pour la connexion au site, si Jane a les éléments (identifiant et code )
- faire la démarche de réédition de la demande d'accès à l'espace en ligne. (La Banque postale)
- Prise de RDV

**Et plus :** si le niveau d'autonomie numérique est suffisant accès en libre-service/ démo appli LBP

Omar achète une voiture d'occasion , il doit faire la démarche d'édition de la nouvelle carte grise . C'est une première.

1/Création de l'identité numérique La Poste  
2/ création de l'adresse mail si nécessaire.

### 3 actes à saisir :

- Création de l'identité numérique
- Création de l'adresse mail si nécessaire
- Aide à la connexion au site ANTS et à la démarche carte grise

**Et plus :** si le niveau d'autonomie numérique est suffisant accès à l'ordinateur en libre-service

Louise veut accéder à son espace client de La Poste Mobile, elle a besoin d'informations.

1/Présentation des services en ligne (sites, applications mobiles)  
2/Mise en relation avec le partenaire

### 2 actes à saisir :

- Aide à la connexion ou utilisation du matériel en libre-service.
- Mise en relation avec le partenaire pour la prise de RDV avec le CC référent La Poste Mobile si nécessaire

**Et plus :** proposition d'aide au téléchargement de l'appli LPM

Paul est demandeur d'emploi, il vient ouvrir pour la première fois ses droits sur le site de Pôle Emploi et précise qu'il a besoin d'un compte pour le versement de ses allocations.

1/Mise en relation avec le partenaire  
2/1/Présentation des services en ligne (sites, applications mobiles)

### 2 actes à saisir :

- Aide à la connexion ou utilisation du matériel en libre-service pour l'opérateur Pôle Emploi
- Prise de RDV partenaire pour l'ouverture de compte

**Et plus :** Présentation des services en ligne