



LA MAISON DES SERVICES DU PAYS DE LUMBRES



LIVRET D'ACCUEIL



ACCUEIL

LUMBRES

2^{ème}

Mairie de

SAIN-NICOLAS

Barthel P. Maire

Dimanche 10.10.2010

10h00

10h30

11h00

11h30

12h00

12h30

13h00

13h30

14h00

14h30

15h00

15h30

16h00

16h30

17h00

17h30

18h00

18h30

19h00

19h30

20h00

20h30

21h00

21h30

22h00

22h30

23h00

23h30

00h00

00h30

BIENVENUE

à la Maison des services « Espace France services » du Pays de Lumbres !

Ouverte depuis 2015, la Maison des services du Pays de Lumbres est en plein développement avec en 2019 plus de 10 000 visites et la réception de plus de 24 000 appels téléphoniques.

Depuis, le 1^{er} janvier 2020, la Maison des services du Pays de Lumbres devient « Espace France Services ».

Ce label attribué par l'Etat confirme l'engagement de la Communauté de Communes du Pays de Lumbres auprès de ses habitants et de ses communes pour un service public de qualité et surtout de proximité.

Les services développés viennent en complément des services existants dans les Mairies des 36 communes du Territoire et s'appuient sur de nombreux partenaires que vous allez découvrir dans ce document.

En complément des services de la Communauté de Communes, la Maison des services publics « Espace France Services » permet de **rapprocher les habitants du Pays de Lumbres de nombreux services** soit dans le cadre de permanences sur rendez-vous ou dans le cadre d'un accompagnement personnalisé à l'utilisation des outils numériques.

Pour répondre de la meilleure des façons aux usagers, les agents d'accueil sont présents pour informer, orienter et accompagner l'usager dans l'ensemble de ses démarches.

Au-delà de l'accueil des usagers, du matériel est mis à disposition des habitants : ordinateur, imprimante, matériel de visioconférence etc...

Enfin, pour les démarches plus confidentielles, un espace privatif est prévu pour accueillir les visiteurs de la meilleure des façons.

Excellente visite à toutes et tous !



ASSISTANCE NUMÉRIQUE - CARTE D'IDENTITÉ - PASSEPORT



ASSISTANCE NUMÉRIQUE

Vous souhaitez de l'aide sur une démarche de service public sur internet (carte grise, impôts, Pôle emploi...) ou une assistance plus personnalisée pour finaliser votre dossier de retraite, vous pouvez contacter Stéphanie, Marie ou Ingrid au 03 21 12 94 94 pour une prise de rendez-vous sur le sujet.

CARTE D'IDENTITÉ - PASSEPORT

Marie, Stéphanie et Ingrid vous accueillent exclusivement sur rendez-vous en ligne sur le site internet www.cc-paysdelumbres.fr et au 03 21 12 94 94

Attention démarches préalables nécessaires auprès de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés <https://ants.gouv.fr/>

JEUNES – FORMATION – EMPLOI - INSERTION



MISSION LOCALE

Hélène KALMUK vous accueille sur rendez-vous au 03 21 12 48 16
le lundi après-midi, le mardi, le jeudi et le vendredi matin

COMITÉ LOCAL POUR LE LOGEMENT DES JEUNES (CLLJ)

Aline TABART vous accueille sur rendez-vous un jeudi par mois au 03 74 18 22 20



ESPACE INFO FORMATION

Mildred MOREIRA vous accueille le 2^{ème} mercredi du mois le matin
au 03 21 93 99 00



PLAN LOCAL POUR L'INSERTION ET L'EMPLOI

Amandine TETART vous accueille sur rendez-vous
tous les mercredis de 8h30 à 12h et de 13h à 17h au 06 35 59 45 82



POINT INFORMATION JEUNESSE

Donatienne FOURNIER vous accueille sur rendez-vous au 03 21 12 94 94

CREATION ET DEVELOPPEMENT D'ENTREPRISE

BOUTIQUE DE GESTION ESPACE (BGE)

Johanna PICAUVET vous reçoit deux fois par mois sur rendez-vous au 06 45 71 94 65





JUSTICE



CONCILIATEUR DE JUSTICE

Dominique LETERME vous accueille sur rendez-vous au 03 21 12 94 94



DÉLÉGUÉ DU PROCUREUR

Sur convocation

SÉCURITÉ SOCIALE



CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

Accueil libre le vendredi de 9h à 12h et sur rendez-vous de 14h à 16h au 3646 ou sur le site internet www.ameli.fr directement dans votre espace personnel

ALLOCATIONS FAMILIALES



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES

La CAF vous reçoit les 2^{ème} et 4^{ème} mardi du mois de 9h à 12h et au 32 30



CONSEIL DÉPARTEMENTAL

PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE (PMI)

Consultation d'enfants les 1^{er} et 3^{ème} mardis du mois l'après-midi sur rendez-vous au 03 21 12 28 30



PERMANENCE SOCIALE

Le jeudi matin sur rendez-vous au 03 21 12 28 30



MAISON DES ADOLESCENTS

Accueil sur rendez-vous au 03 21 11 34 70

AMÉLIORATION DE L'HABITAT GUICHET UNIQUE POUR L'HABITAT



ESPACE INFO ENERGIE

Jonathan VANCAEYZEELE vous accueille le jeudi de 9h à 12h et au 06 75 38 89 88



OPÉRATION PROGRAMMÉE D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Maxime CALON de Citémétrie vous accueille le jeudi de 9h à 11h et au 07 63 53 25 26
Aides sous condition de ressources



AGENCE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT (ADIL)

Accueil le 3^{ème} jeudi du mois l'après-midi sur rendez-vous au 03 59 61 62 59



SOLIHA

Accueil le 2^{ème} vendredi du mois sur rendez-vous au 03 21 98 17 21





SERVICES ASSURÉS PAR LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE LUMBRES :

URBANISME

DROIT DES SOLS

Christel SPECQUE et Pascal COURTIN vous accueillent au 03 21 12 12 61
ou 03 21 12 91 19 sans rendez-vous les lundi / vendredi
et sur rendez-vous les mardi / jeudi / 1^{er} et 3^{ème} samedi du mois de 9h à 12h



PETITE ENFANCE - PARENTALITÉ

ESPACE ENFANCE ET FAMILLE DU PAYS DE LUMBRES

Relais petite enfance, lieu d'accueil enfants parents
Florence POUPARD, Gaëlle DEMAGNY et Audrey CARON sont à votre écoute
au 03 21 12 91 99 et au 06 07 49 32 20

INSERTION SOCIALE

SERVICE RSA

Marielle TELLIEZ vous accueille sur rendez-vous au 07 86 49 97 55 / 03 21 12 91 79

ENVIRONNEMENT, DEVELOPPEMENT DURABLE

GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS

Guillaume DESQUIREZ est à votre service au 03 21 12 94 92

ANIMATIONS SCOLAIRES ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Donatienne FOURNIER est joignable au 03 21 12 57 24

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Clémence DERMENGHEM vous accompagne dans vos projets, contact 03 21 12 59 43



LECTURE PUBLIQUE - SAISON CULTURELLE

Sarah CARVALHO vous réponde au 03 21 12 94 93

MOBILITES RURALES

Estelle ROSE vous conseille sur les services développés au 03 21 12 59 21



SPORT DE NATURE - DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Pascaline PRUVOST et Sandrine LIMASCON sont joignables au 03 21 12 48 15
et au 03 21 12 94 91



UNE OUVERTURE PLUS IMPORTANTE ET EN HORAIRES DÉCALÉS

Afin d'offrir un plus large accès aux différents services publics à l'ensemble des habitants, la Maison des services du Pays de Lumbres adopte **des horaires décalés chaque jour** le midi jusque 12h30 et à partir de 13h30, mais aussi le mercredi jusque 18h30, et enfin une ouverture chaque premier et troisième samedi de mois de 9h à 12h.

UN ESPACE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE VISIO RENDEZ-VOUS

Un bureau est spécialement dédié à l'**accueil sur rendez-vous pour des dossiers plus confidentiels** accompagné par un agent Espace France Service : dossiers de retraite, aide aux téléprocédures (pôle emploi, cartes grises, impôts...).

Cet espace est également spécialement équipé pour des **prises de rendez-vous à distance via visioconférence** (ordinateur mis à disposition, webcam, micro de table, scanner pour l'échange de documents, imprimante...).





UN HALL D'ACCUEIL ET DES ESPACES D'ATTENTES REPENÉS ET APAISÉS

Afin de rendre votre visite à la Maison des services la plus **agréable et efficace** possible, l'ensemble du hall et de l'espace d'accueil est repensé.

Passage obligatoire des usagers à l'accueil pour se signaler, mise en place d'une signalétique visuelle d'accompagnement de l'utilisateur depuis l'accueil jusqu'au bureau concerné par sa visite, espaces d'attente aménagés, meublés et repensés pour plus de quiétude et de convivialité, logiciel d'appel des usagers dans l'ordre d'arrivée, diffusion sur les écrans d'informations sur les événements du Pays de Lumbres mais aussi sur les services des partenaires de la Maison des services, mise à disposition dans le hall d'une borne informatique de recherche internet libre avec scanner et imprimante...



UN ESPACE SPÉCIFIQUE POUR LES CARTES D'IDENTITÉ ET LES PASSEPORTS

Avec plus de 2 000 titres émis par an, la fourniture des **cartes d'identité** et des **passports** aux habitants du Pays de Lumbres est une des activités les plus importantes au sein de la Maison des services.

Pour mieux répondre aux attentes des usagers, **un bureau spécifique** est dédié à cette activité disponible **uniquement sur rendez-vous à prendre par téléphone ou sur le site internet** à l'adresse :

<http://www.cc-paysdelumbres.fr/Vie-pratique/Cartes-d-Identite-et-passeports>.

Une pré-demande en ligne sur le site national est également obligatoire à l'adresse suivante : <https://passeport.ants.gouv.fr/>

La liste des pièces nécessaires est également disponible sur le site internet de la CCPL.

Tout dossier incomplet ne pourra être traité par le personnel d'accueil.

Tout rendez-vous non honoré sans prévenir et sans raison sera reporté à la fin de la file des rendez-vous déjà fixés.

Les remises de titres ont lieu sans rendez-vous les

- > mardi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
- > mercredi de 17h à 18h30
- > jeudi de 8h30 à 12h





JUSTICE ACCÈS AU DROIT FORMATION EMPLOI
RETRAITE CARTE D'IDENTITÉ PASSEPORT
IMPÔTS BUDGET PRÉVENTION SANTÉ
HANDICAP LOGEMENT LA POSTE FAMILLE
PARENTALITÉ ASSISTANTE MATERNELLE
GARDE D'ENFANTS URBANISME SPORT
NATURE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**LA MAISON DES SERVICES DU PAYS DE LUMBRES,
C'EST ENCORE PLUS DE SERVICES !**

GESTION DES DÉCHETS ENERGIE PLAN
CLIMAT DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
CULTURE LECTURE PUBLIQUE CARTE GRISE
ASSISTANCE AUX TÉLÉPROCÉDURES ACCÈS
À L'INTERNET CONFIDENTIALITÉ DIALOGUE
ASSISTANCE SOCIALE RSA MOBILITÉ RURALE





CONTACT

Maison des services du Pays de Lumbres - Espace France Services

1 Chemin du Pressart - 62380 Lumbres

03 21 12 94 94

accueil@ccplumbres.fr

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Ouverture décalée le mercredi jusque 18h30 et les 1^{er} et 3^{ème} samedi de chaque mois de 9h à 12h.

Création : mariesencatfr - Photos : ©Karine Wamy / KW

