MAIRIE DE GAILLARD
MISSIONS D'ALM - France Services

Mise à jour : 01/01/2026

Cette présentation du service public : ALM[1] - France Services de Gaillard a été réalisée, et mise à jour chaque année, afin de pouvoir répondre aux mieux aux besoins et orienter les usagers.

Sommaire :

- ➔ Objectifs
- ➔ Offre de service
- ➔ Accompagnements éligibles
- ➔ Accompagnements non éligibles
- ➔ Nous contacter
- ➔ Annexes (posture des agents, atelier CV - projet ALM, carte des services de l'action sociale)



[1] Accueil pour un Lendemain Meilleur : dispositif d'accompagnement social pour les Gaillardins

1. Objectifs

1. L'accompagnement dans des **démarches simples ou fréquentes**

2. L'orientation des usagers en cas de demande complexe

3. D'une attention particulière pour répondre aux besoins sociaux des Gaillardins

   -> dispositif « Accueil pour un lendemain Meilleur »

2. Offre de services

ALM - France services est un guichet de proximité qui facilite l'accès aux services publics pour tous les citoyens, en particulier les habitants de Gaillard. L'équipe accueille, écoute, accompagne et oriente les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives.

Elle les aide à comprendre les courriers reçus, à constituer leurs dossiers, et à naviguer dans les plateformes en ligne des services publics.

Un accompagnement social global peut également être proposé aux Gaillardins, en partenariat avec les acteurs de l'action sociale, notamment le Conseil Départemental de la Haute-Savoie.

L'espace ALM - France services met à disposition un pôle logistique comprenant un poste téléphonique, un photocopieur, ainsi qu'un espace numérique libre d'accès équipé de trois ordinateurs connectés. Des permanences sur rendez-vous sont organisées en lien avec les partenaires (par exemple, la DGFIP pour l'aide à la déclaration de revenus).

L'équipe est également force de proposition pour le développement de nouveaux projets en réponse aux besoins repérés sur le terrain, comme les ateliers CV menés par ALM (voir annexe).

Les partenaires nationaux de ALM - France services

ALM - France services réunit en un même lieu les démarches administratives relevant de 12 opérateurs nationaux :

Direction générale des finances publiques (DGFIP) Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) Point-Justice France Travail La Poste Caisse d'allocations familiales (CAF) Assurance maladie (CPAM) Assurance retraite (CARSAT) Mutualité sociale agricole (MSA)	Système d'information sur les armes (SIA) Ministère de la Transition énergétique (pour les Chèques énergie) Agence nationale de l'habitat (ANAH) (pour les dispositifs MaPrimeRénov' et MaPrimeAdapt') Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF)

3. Démarches administratives éligibles à l'accompagnement

Impôts (DGFIP)

- Explication du prélèvement à la source
- Lecture d'un avis d'imposition
- Création d'un espace particulier
- Mise à jour des informations personnelles
- Édition de duplicata d'avis
- Paiement en ligne (facture, impôt)
- Achat de timbre fiscal
- Identification des titres à payer
- Orientation en cas de contestation ou de question

Titres sécurisés – ANTS

- Permis de conduire (demande, échange)
- Carte grise (achat, vente, changement d'adresse)
- Quitus fiscal
- Carte nationale d'identité / passeport (1re demande, renouvellement, modification)

Point-Justice

- Orientation vers les bons interlocuteurs (avocats, conciliateurs, associations

- Demande d'extrait de casier judiciaire
- Demande d'aide juridictionnelle
- Aide à la navigation sur le site justice.fr ou via le 3039

France Travail (ex-Pôle Emploi)

- Inscription et actualisation mensuelle
- Création et gestion de l'espace personnel
- Aide à la communication avec le conseiller
- Informations sur les aides, formations et événements

La Poste

- Création d'une adresse mail@laposte.net
- Changement d'adresse
- Réexpédition du courrier

CAF

- Demandes de RSA, prime d'activité
- Déclarations trimestrielles
- Aides au logement
- Démarches liées à la naissance, adoption, grossesse
- Déclaration de séparation, décès
- Changement de situation
- Aide à la demande de logement social
- Information sur le FSL

CPAM (Assurance Maladie)

- Création et utilisation du compte Ameli
- Gestion de la carte Vitale
- Demandes d'attestation, CEAM, remboursement de soins
- Demande de Complémentaire santé solidaire (C2S)
- Déclarations : arrêt maladie, accident du travail, grossesse
- Vérification des paiements (indemnités journalières, pension d'invalidité)
- Suivi du rattachement des enfants

CARSAT

- Création d'un espace personnel
- Consultation du relevé de carrière
- Estimation de la pension de retraite
- Demande de retraite ou de réversion
- Démarches liées à l'ASPA ou au veuvage

Si demande plus complexe : orientation vers la permanence CARSAT des mercredis à ALM - FS. Demande de RDV au 3960

MSA (Mutualité Sociale Agricole)

- Déclaration de grossesse
- Aides à la naissance, au logement
- Pensions de réversion
- Demande de retraite ou de RSA
- Consultation des paiements et relevés de carrière
- Simulations d'aides

Chèque énergie

- Simulation d'éligibilité au chèque énergie
- Téléchargement ou réédition du chèque (en cas de perte ou non-réception)
- Aide à l'activation du chèque auprès du fournisseur (électricité, gaz, etc.)
- Demande d'affectation automatique du chèque sur les prochaines factures
- Explication du fonctionnement et des conditions d'attribution
- Aide à la contestation ou à la réclamation

URSSAF

- Création d'un compte en ligne pour auto-entrepreneur, particulier employeur, etc.
- Déclarations sociales (auto-entreprise, employeur à domicile)
- Paiement des cotisations
- Demande de délai ou de remise gracieuse
- Aide pour l'attestation fiscale (CESU / Pajemploi)
- Suivi des documents et des échéances
- Orientation vers un conseiller URSSAF si nécessaire

ANAH – MaPrimeRénov' / MaPrimeAdapt'

- Création d'un compte sur maprimerenov.gouv.fr
- Dépôt d'une demande d'aide (MaPrimeRénov' ou MaPrimeAdapt')
- Vérification des pièces justificatives demandées
- Suivi de l'avancement du dossier
- Aide à la lecture de la notification (accord, refus, complément)
- Explication des conditions d'éligibilité (logement, travaux, ressources)
- Orientation vers les conseillers France Rénov' en cas de projet complexe

4. Les accompagnements non pris en charge par ALM - France services

Certaines démarches administratives ne relèvent pas directement des missions assurées par ALM - France services. Dans ces cas, les usagers sont invités à se rapprocher des structures compétentes ci-dessous :

A. Démarches liées au séjour et à la nationalité

Les demandes effectuées via le site **« Étrangers en France »** (titres de séjour, regroupement familial, naturalisation, DCEM, etc.) ne peuvent pas être accompagnées par ALM - France services.

Les usagers doivent contacter :

- Le **0 806 001 620** (numéro national d'assistance),
- Ou prendre rendez-vous avec l'ASSFAM au **04 50 84 06 70**, qui assure une permanence chaque mercredi à la Maison de la Justice et du Droit d'Annemasse (04 50 84 06 70).

B. Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Les demandes d'APA relèvent du service autonomie du Genevois Français, joignable au **04 50 84 40 00**.

C. Démarches en lien avec l'emploi, la formation ou la création d'activité

Pour les projets de formation, reconversion professionnelle, rédaction de CV ou création d'entreprise, plusieurs structures spécialisées peuvent accompagner les usagers :

- La Cité des Métiers d'Annemasse : **0450875240 – contact@citemetiers.fr**
- CitéLab (accompagnement à la création d'entreprise) : 07 89 31 25 27
- Tremplin (insertion socio-professionnelle) : 09 88 19 41 38

À noter : Tremplin et CitéLab tiennent des permanences régulières à l'EVS – Maison de Quartier de Gaillard.

Toutes les informations pratiques (jours, horaires, modalités de rendez-vous) sont disponibles sur le site de la ville :

www.gaillard.fr/maison-de-quartier

5. Les permanences des partenaires

CARSAT La CARSAT tiendra une permanence chaque mercredi. Les rendez-vous devront être pris directement par téléphone au 3960 ou via le compte en ligne de l'assuré.

Service logement d'ARIES - les 1ers et 3ème mercredis du mois

ECRIVAIN PUBLIC ? / en attente

CIDFF accompagnement juridique tient une permanence chaque 3e lundi du mois. Les rendez-vous sont à prendre directement par les usagers au 09 78 08 47 48.

6. Horaires et accès

ALM - France services – ALM

159 route de Genève

74 240 GAILLARD

04 50 92 06 74

mail : france.services.alm@gaillard.fr

Horaires d'ouverture :

Jours	Matin	Après-midi
Lundi	08h30-12h	13h30-17h
Mardi	08h30-12h	Uniquement sur rendez-vous
Mercredi	08h30-12h	13h30-17h
Jeudi	08h30-12h	Uniquement sur rendez-vous
Vendredi	08h30-12h	Fermé

Contacts, conseillers ALM - ALM - France services :

Philippe CHALABREYSE et Leila BOUZIT

04 50 92 06 74 – france.services.alm@gaillard.fr

Ce dispositif innovant est soutenu par l'Etat et par le Département de la Haute-Savoie

ANNEXE 1. La posture attendue des agents d'ALM – France services

Cette posture est centrale pour assurer une expérience positive et efficace pour les usagers. Voici les principaux aspects de cette posture :

1. **Accueil Chaleureux et Respectueux :**

- Faire preuve de courtoisie et de bienveillance envers tous les usagers.
- Accueillir chaque personne avec un sourire et une attitude positive.

2. **Écoute Active :**

- Prêter une attention particulière aux besoins et aux préoccupations des usagers.
- Poser des questions ouvertes pour mieux comprendre les demandes et les attentes.

3. **Professionnalisme et Compétence :**

- Maîtriser les procédures administratives et les services proposés par ALM - France services.
- Se tenir informé des mises à jour et des changements dans les politiques publiques et les services.

4. **Empathie et Compréhension :**

- Faire preuve d'empathie envers les difficultés rencontrées par les usagers.
- Adapter son discours et ses explications en fonction du niveau de compréhension de l'usager.

5. **Discrétion et Confidentialité :**

- Garantir la confidentialité des informations partagées par les usagers.
- Respecter les règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

6. **Orientation et Information :**

- Fournir des informations claires, précises et pertinentes pour aider les usagers dans leurs démarches.
- Orienter les usagers vers les services ou les ressources appropriés lorsque nécessaire.

7. **Accompagnement Personnalisé :**

- Offrir un accompagnement adapté aux besoins spécifiques de chaque usager.
- Proposer des solutions concrètes et pratiques pour résoudre les problèmes rencontrés.

8. **Patience et Pédagogie :**

- Faire preuve de patience, surtout avec les usagers peu familiers avec les démarches administratives ou les outils numériques.

- Expliquer les procédures de manière simple et pédagogique.

9. **Polyvalence et Adaptabilité :**

- Être capable de traiter une grande variété de demandes et de s'adapter rapidement aux situations nouvelles ou imprévues.
- Travailler en équipe et collaborer efficacement avec les collègues et les partenaires.

10. **Proactivité et Initiative :**

- Anticiper les besoins des usagers et proposer des solutions avant même qu'ils ne formulent leurs demandes.
- Prendre des initiatives pour améliorer la qualité du service et l'expérience des usagers.

En adoptant cette posture, les agents d'ALM - France services contribuent à créer un environnement accueillant, efficace et respectueux, où les citoyens peuvent obtenir l'aide et les informations dont ils ont besoin de manière fluide et agréable.

ANNEXE 2 : Carte des services de l'Action sociale de la mairie de Gaillard

