



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

ANNÉE
2022*

*JUILLET À DÉCEMBRE

FRANCE SERVICES DU VAL D'ARROS

Rapport d'activité

SOMMAIRE

- Présentation & missions
 - Fréquentation
 - Partenaires
 - Permanences
 - Démarches
 - Communication
 - Journées Portes Ouvertes
 - Atelier initiation informatique
 - Conclusion
-
- Annexe 1 – Suivi de l'activité des 6 premiers mois
 - Annexe 2 – Liste des démarches réalisées en FS
 - Annexe 3 – Liste des missions de la responsable FS

PRÉSENTATION

Le 18 juillet 2022, l'espace France Services du Val d'Arros a ouvert ses portes à Tournay au 15, place d'Astarac. Il s'agit du dix-huitième France Services labellisé dans le département des Hautes-Pyrénées.

L'établissement est ouvert 24 heures sur 5 jours par semaine.

Deux conseillères France Services formées accueillent les usagers pour les accompagner dans leurs démarches administratives et numériques.

Afin de proposer une offre de services équitable sur le territoire de la Communauté de Communes, une antenne est ouverte 4 heures supplémentaires par semaine sur la commune de Pouyastruc.

MISSIONS

Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 30 minutes de chacun. Les agents France services accueillent et accompagnent les usagers pour toutes les démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique.

L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des habitants, en particulier dans nos zones rurales.

FRÉQUENTATION

L'espace France Services du Val d'Arros connaît un véritable succès depuis son ouverture. La fréquentation moyenne par jour ne cesse d'augmenter.

Les usagers sont satisfaits de pouvoir obtenir de l'aide dans leurs démarches administratives et numériques à proximité de leur domicile.

Les utilisateurs du service ont majoritairement entre 50 et 70 ans.

1628

accompagnements
au total

14,62

accompagnements
par jour

PARTENAIRES

Depuis l'obtention du label France Services, les agents travaillent en collaboration avec des partenaires nationaux et locaux. Ils répondent aux questions de premier niveau et orientent les usagers vers le partenaire adéquat selon les situations complexes rencontrées.

Les partenaires nationaux : Pôle emploi, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutualité sociale agricole (MSA), la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), la Poste, la Direction départementale des finances publiques (DDFIP), le ministère de la Justice, le ministère de l'Intérieur...

Les partenaires locaux : le guichet unique de rénovation énergétique (GURE), le cabinet Altaïr pour l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH), le Département des Hautes-Pyrénées avec les services sociaux et la PMI, la Mission Locale...



PERMANENCES

Afin de favoriser la dimension de guichet unique, les partenaires locaux ont été invités à tenir leurs permanences dans les locaux de l'Espace France Services. Les usagers sont donc reçus dans un lieu unique dans des locaux adaptés en terme de confidentialité et de confort.



327

accueils
par les partenaires

DÉMARCHES

Selon les périodes de l'année, les usagers sollicitent les agents sur diverses démarches : le chèque énergie en avril, la déclaration d'impôts en mai, l'aide au logement en août et septembre..

Des démarches reviennent quant à elles tout au long de l'année : certificat d'immatriculation, pré-demande de carte nationale d'identité, demande de retraite personnelle, actualisation à Pôle Emploi..

Le tableau ci-dessous recense les 5 thématiques les plus abordées au cours de la période :

Nombre de demandes ▼	Thématique ◆
143	Immatriculation de véhicule
114	La demande concerne les impôts
101	Retraite personnelle
48	Logement et cadre de vie
40	Permis de conduire

COMMUNICATION

Les outils de communication utilisés sont variés et nécessaires afin que l'information circule sur le territoire et que l'activité ne s'essouffle pas :

- Une page dédiée France Services sur le site internet de la collectivité
- Des articles réguliers dans la presse locale à l'occasion de l'ouverture, des journées portes ouvertes..
- La "Une" du bulletin communautaire
- Bilan du suivi d'activité présenté aux élus en Conseil Communautaire
- Flyers et affiches



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

COTEAUX DU VAL D'ARROS
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Besoin d'aide pour vos démarches administratives ?

Rendez-vous dans votre France services

Je suis un peu perdu avec ma déclaration de revenus en ligne

... Je vais vous aider à y voir plus clair.

Josiane, 63 ans
Meyrout-sur-Loire

Teddy, agent
France services

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

France Services du Val d'Arros

La Communauté de Communes vous accompagne dans vos démarches du quotidien

TOURNAY
15 place d'Astarac
Lundi & Vendredi
8h30 - 12h30
Mardi & Jeudi
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30
Mercredi
13h30 - 15h30

POUYASTRUC
2 place de la Mairie
Mercredi
8h30 - 12h30

**Téléphone :
05 62 44 03 88**

www.coteaux-val-arros.fr

FINANCES PUBLIQUES
Assurance Maladie
Assurance Retraite
Agence nationale des titres sécurisés
pôle emploi
LA POSTE
service centre services
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

JOURNÉES PORTES OUVERTES

A l'occasion des journées portes ouvertes, l'espace France Services du Val d'Arros a ouvert entièrement au public les mardis 04 et 11 octobre 2022.

Les usagers présents ont pu échanger avec les conseillères France Services, découvrir les locaux (accueil, espace informatique en libre service, bureau confidentiel), rencontrer les partenaires nationaux et locaux présents et partager un café.



ATELIER "INITIATION INFORMATIQUE"

Deux conseillers numériques de la Régie Haut Débit du Département des Hautes-Pyrénées sont intervenus quatre fois au sein de la France Services pour réaliser des initiations à l'utilisation de l'outil informatique.

Les groupes étaient constitués de 5 personnes maximum. Les usagers ont été formés au cours de 2 sessions de 2h30. Ces ateliers permettent de découvrir les bases et astuces d'un ordinateur et d'être mis en garde sur les tentatives de fraudes possibles sur internet.



CONCLUSION

L'Espace France Services du Val d'Arros a d'emblée trouvé son public et montré sa pertinence pour le territoire.

L'objectif fixé en 2023 est de pérenniser les bons résultats et développer les actions pour augmenter le taux de fréquentation.

Suivi d'activité détaillé d'une France services

Période du rapport :

Date Début ↕

18/07/2022

Date Fin ↕

31/12/2022

France services sélectionnée :

Matricule ↕

2814

France services ↕

France services du Val d'Arros

Niveau d'activité de la France services

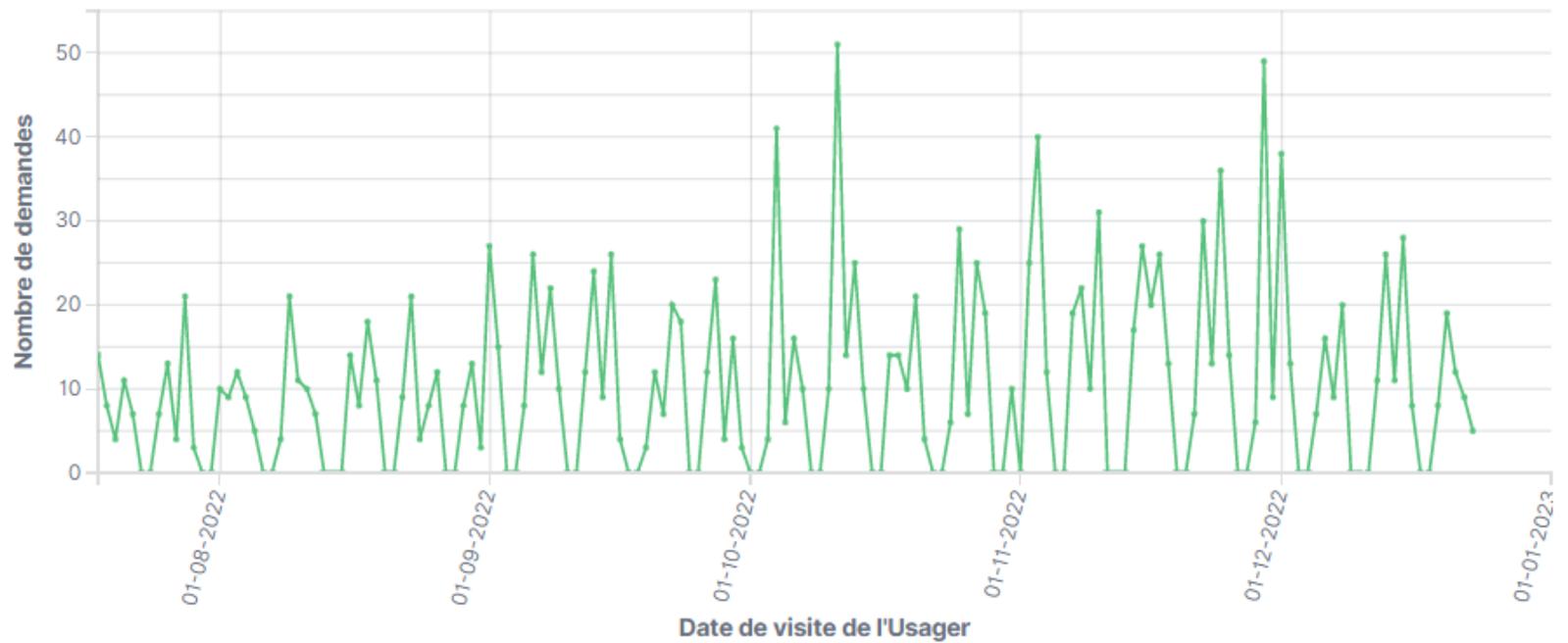
Nombre total d'accompag...

1 644

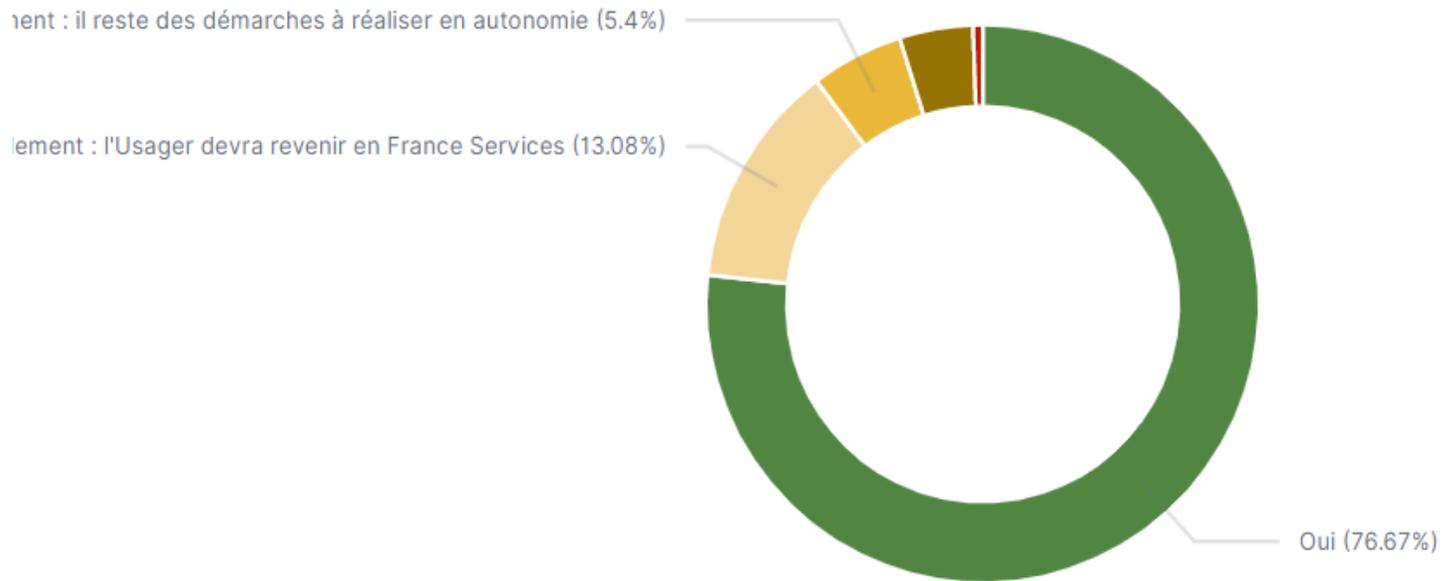
Moyenne des accompa... ⓘ

14,81

Evolution du nombre d'accompagnements par jour ⓘ



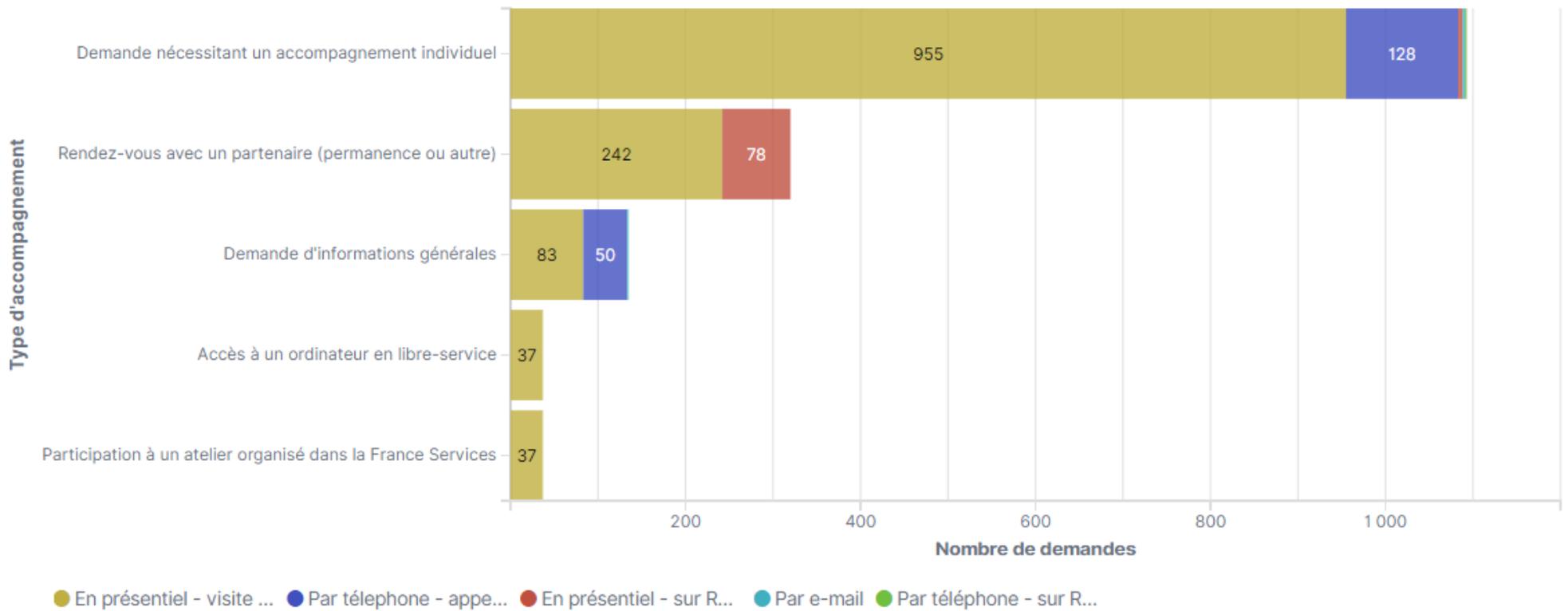
Taux de finalisation des accompagnements



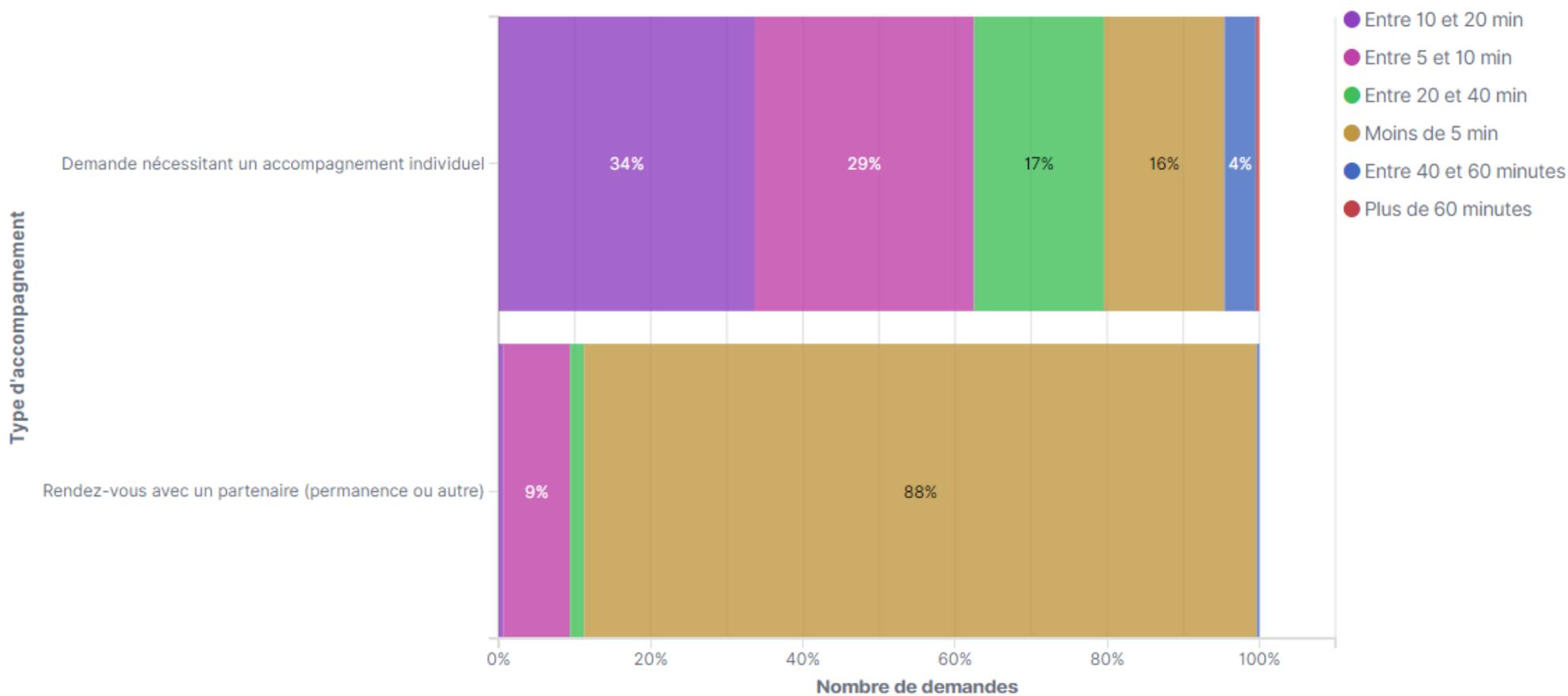
● Oui ● Partiellement : l'Usag... ● Partiellement : il rest... ● Partiellement : l'Usag... ● Non

Répartition de l'activité générale

Répartition des accompagnements individuels par type de services et canal de communication ③

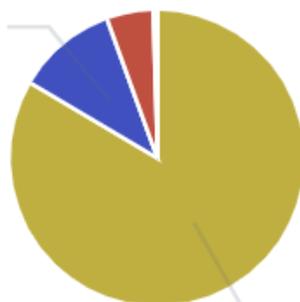


Répartition des accompagnements individuels par type et durée ⓘ



Modalités d'accès pour les accompagnements individuels ⓘ

- appel spontané (10.97%)



En présentiel - visite spor

Ateliers

40

Nombre de rendez...

327

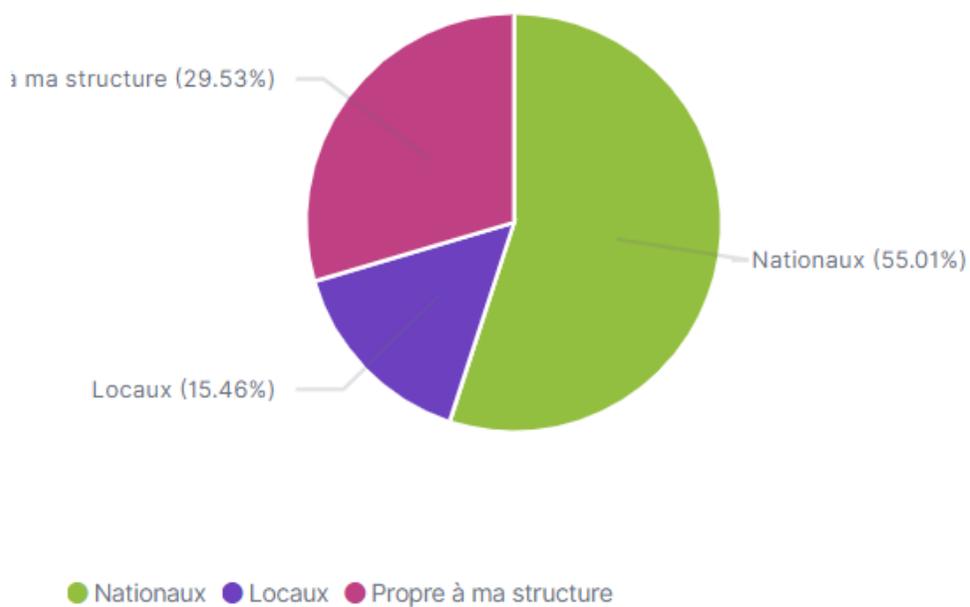
Accès libre au post...

37

TOP 5 des thématiques d'accompagnements individuels (hors accompagneme... ⓘ

Nombre de demandes ▼	Thématique ↕	Partenaire ↕
143	Immatriculation de véhicule	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS
114	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)
101	Retraite personnelle	L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)
48	Logement et cadre de vie	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
40	Permis de conduire	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS

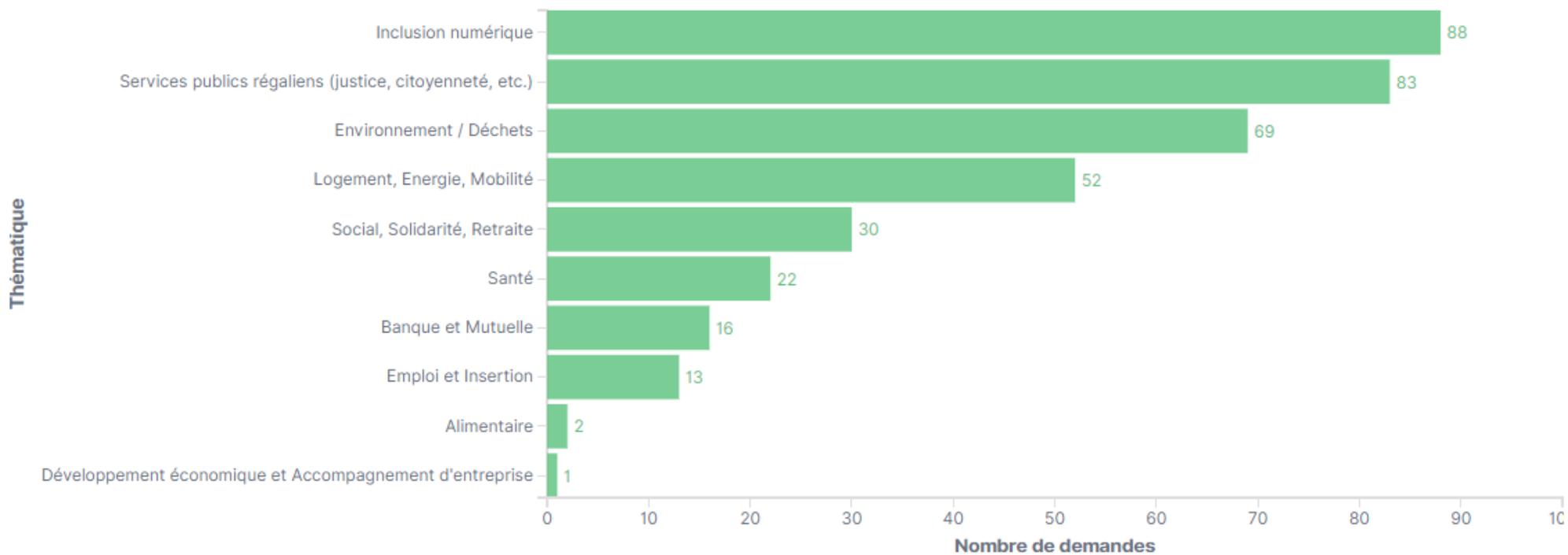
Répartition des types de partenaire et Accompagnement propre à la structure ⓘ



Top 10 des partenaires locaux

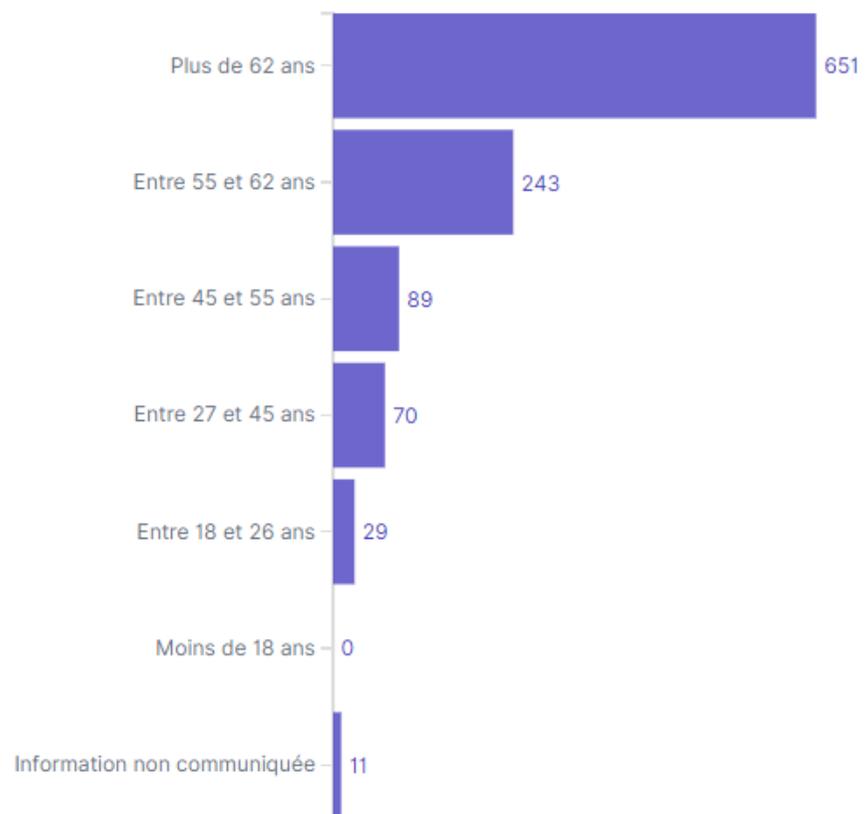
Partenaire ↕	Nombre d'accompagnements ↕
Mission locale	67
assistante sociale	55
pmi	38
altair	11
opah altair	11
renov occitanie	10
PMI	4
Prime énergie	4
Aide juridique	3
gure	3

Répartition des thématiques pour l'Accompagnement propre à la structure ⓘ

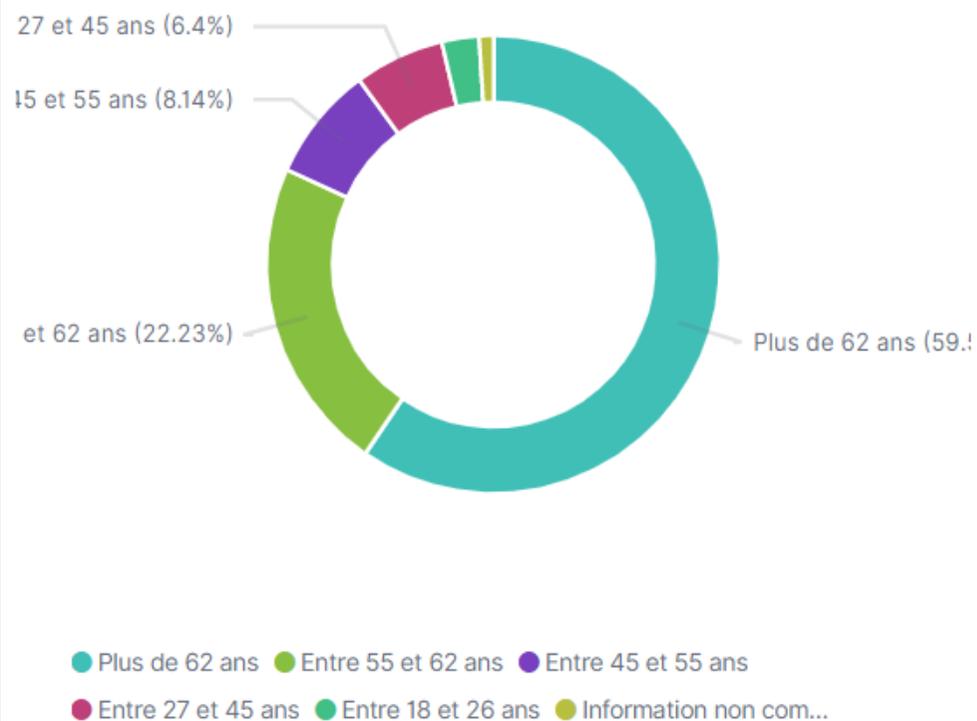


Répartition par tranche d'âge des usagers

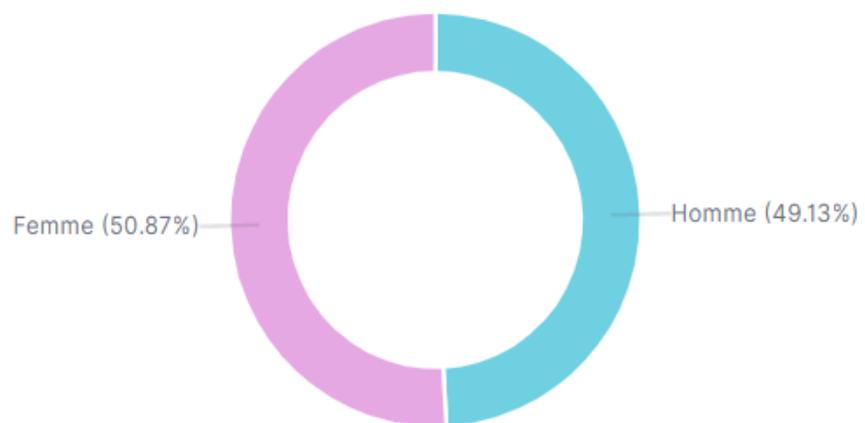
filters



Répartition par tranche d'âge des usagers (en pourcentage) ①

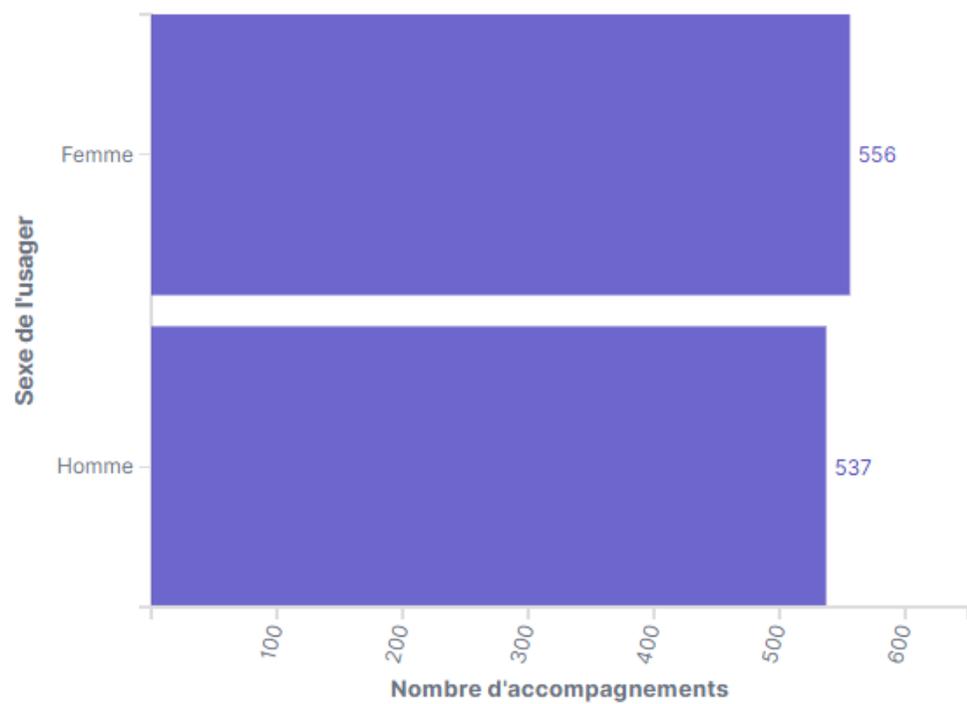


Répartition par sexe des usagers (en pourcentage) ⓘ



● NC ● Homme ● Femme

Répartition par sexe des usagers ⓘ



Les démarches France Services (liste non exhaustive) :

Accompagner les usagers dans les démarches prioritaires des partenaires nationaux et locaux :

- Gendarmerie (pré-plainte en ligne, déclaration fraude en ligne)
- CAF (création compte, demandes d'allocations familiales, aide au logement, prime d'activité, paiements, droits, demande de RSA, prise de rdv en ligne)
- CPAM (création compte Ameli, édition attestation de droits, suivi des remboursements, demande carte vitale, changement de situation personnelle, prise de rdv en ligne, demande de complémentaire santé solidaire)
- MSA (création compte, demande de retraite, pension de réversion, édition attestations diverses, suivi des remboursements, demande ASPA/SASPA, prise de rdv en ligne)
- CARSAT (création compte, édition et modification du relevé de carrière, demande de retraite, pension de réversion, demande ASPA, prise de rdv en ligne)
- DGFIP (déclaration impôts, paiement des impôts et factures, mise à jour taux PAS, demande indemnité carburant, déclaration des biens immobiliers, modulation mensualisation, prise de rdv en ligne)
- Pôle Emploi (inscription, actualisation, création cv, édition attestation, complétude attestation employeur)
- ANTS (permis de conduire, pré-demande CNI et passeport, certificat d'immatriculation)
- Préfecture/Service-public.fr (création compte SIA, déclaration des armes, passeport d'urgence, prise rdv visite médicale, demande de naturalisation, renouvellement certificat phyto, contestation/paiement contravention)
- CDAD (orientation usagers vers notaire, huissier, avocat, conciliateur, médiateur, juriste)
- Défenseur des droits (orientation usagers)
- Mission locale (orientation usagers)
- ONACVG (orientation usagers, transmission documents)
- Rénov Occitanie (création compte maprimerenov, dépôt demande, finalisation dossier)
- Opération Programmée Amélioration Habitat – cabinet Altaïr (orientation usagers, finalisation dossier)
- La Poste (création identité numérique)
- Département des Hautes-Pyrénées :
 - Assistante sociale (orientation usagers, aide prise rdv)
 - Ha-Py actifs (création compte)

Puis dans les démarches secondaires administratives et numériques qui sont qualifiées de « Accompagnement propre à ma structure » :

- Création boîte mail
- Impression et photocopie de documents administratifs
- Installation application sur smartphone
- Prise de rendez-vous sur Doctolib
- CESU URSSAF (création compte, déclaration mensuelle)
- Demande de complémentaire retraite (Agirc-Arrco, Ircantec)
- Résiliation/souscription contrat eau, électricité, téléphonie, mutuelle
- Aide à l'utilisation du numérique (téléphone portable, tablette)
- Aide à la prise de rendez-vous (consulat..)
- Géoportail (édition cadastre)
- Chèque énergie, bois, fioul
- Demande prime CEE

- Demande carte de bus/train à la Région
- Dossier MDPH (demande carte handicapé, carte stationnement, allocation adulte handicapé)
- Chambre d'agriculture (accompagnement démarches)
- Chambre de commerce (accompagnement démarches)
- Chambre des métiers et de l'artisanat (accompagnement démarches)
- Création auto-entreprise (URSSAF)
- Déclaration garde d'enfant (Paje emploi)
- Demande extrait acte de naissance
- Recensement
- Explication redevance incitative

Les missions de la responsable France Services
hors temps d'accueil des usagers
(liste non exhaustive) :

Général

- Gestion du bâtiment EFS
- Gestion du parc informatique et téléphonique
- Gestion des mails
- Gestion de l'organisation des congés

Suivi de l'activité

- Réaliser tous les mois les tableaux récapitulatifs du suivi d'activité à l'aide des données extraites de l'outil statistique national
- Rédiger le rapport d'activité annuel
- Préparer le contenu des réunions trimestrielle (DGS + vice-président concerné CAPEL Richard)

Communication

- Elaboration et mise à jour de la stratégie de communication en collaboration avec le vice-président concerné (CHAZE David)
- Préparation hebdomadaire sur CANVA des éléments de communication pour alimenter les réseaux sociaux et le site internet
- Travailler sur la promotion de France Services auprès des Mairies du territoire
- Travailler sur la communication de l'établissement (affiches, flyers..)

Relations partenariales

- Consolidation des relations avec les partenaires nationaux et locaux actuels (échanges réguliers pour être en accord sur les procédures d'accueil)
- Gestion de l'organisation des permanences physiques (planning, réservation bureaux & salle de réunion)
- Préparation des réunions de coordination avec la Préfecture (recenser les besoins et les difficultés rencontrées avec les partenaires)
- Participation aux réunions de coordination des France Services du Département des H-P
- Rechercher de nouveaux partenaires locaux

Formation

- Participer à toutes les formations en présentiel
- Visionner les webinaires de formation et retranscrire les nouveaux éléments pour l'autre agent
- Veille informationnelle et juridique quotidienne sur les nouvelles démarches administratives

Evènements

- Organisation des Journées Portes Ouvertes qui se déroulent chaque année en octobre
- Organisation des ateliers informatiques animés par les conseillers numériques de la régie haut-débit
- Rechercher de nouveaux ateliers à proposer aux usagers