



FRANCE SERVICES DU VAL D'ARROS

RAPPORT D'ACTIVITE ANNÉE 2023



Sommaire

- Introduction
- Partenaires & démarches
 - » Partenaires nationaux et démarches prioritaires
 - » Partenaires locaux
 - » Démarches “propres à la structure”
 - » Démarches “non traitées”
- Statistiques
 - » Accompagnements
 - » Accès libre service
 - » Âge et genre
 - » Communes utilisatrices
 - » Comparatif avec l’année précédente
 - » Comparatif avec FS du Département
- Formations et visite partenaire
- Journées portes ouvertes
- Ateliers informatiques
- Borne de satisfaction
- Communication
- Conclusion
- Lexique
- Annexe 1 : Les communes “Hors 3CVA” utilisatrices du service

Introduction

L'année 2023 est la première année civile complète de fonctionnement de l'Espace France Services du Val d'Arros.

Afin de répondre à une dématérialisation rapide et généralisée, les conseillères France Services ont accompagné de nombreux usagers dans diverses démarches administratives et numériques : santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique..

Ce rapport retrace une présentation du service, une analyse statistique de la fréquentation sur 12 mois et les actions menées sur cette période.



Partenaires & démarches

Les usagers se présentent à France Services avec des questionnements divers et variés.

Une charte nationale explique le fonctionnement du dispositif. Un bouquet de service précise les partenariats nationaux.

Les conseillères France Services répondent en premier lieu et de façon majoritaire aux démarches dites "prioritaires".

Si l'activité le permet, elles répondent ensuite aux démarches dites "propres à la structure". Elles diffèrent selon les espaces France Services.

Cependant, l'accompagnement dans certaines démarches peut être refusé s'il n'est pas relatif au champ de compétences de la structure.



Partenaires nationaux et démarches prioritaires

Le bouquet de services comprend des partenaires nationaux pour lesquels il existe de multiples démarches administratives et numériques (liste non exhaustive) :

**Caisse
d'Allocations
Familiales
CAF**

Création compte, demandes d'allocations familiales, aide au logement, prime d'activité, paiements, droits, demande de RSA, prise de rdv en ligne

**Caisse
Primaire
d'Assurance
Maladie
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

**Mutualité
Sociale
Agricole
MSA**

Création compte, demande de retraite, pension de réversion, édition attestations diverses, suivi des remboursements, demande ASPA/SASPA, demande CSS, prise de rdv en ligne

Partenaires nationaux et démarches prioritaires

**Caisse
d'Assurance
Retraite et
de Santé au
Travail
CARSAT**

Création compte, édition et modification du relevé de carrière, simulation, demande de retraite, pension de réversion, demande ASPA, prise de rdv en ligne

**Direction
Générale des
Finances
Publiques
DGFIP**

Création compte, 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

**Agence
Nationale
des Titres
Sécurisés
ANTS**

Création compte, demande de retraite, pension de réversion, édition attestations diverses, suivi des remboursements, demande ASPA/SASPA, demande CSS, prise de rdv en ligne

Partenaires nationaux et démarches prioritaires

**France Travail
(Pôle Emploi)**

Inscription, actualisation, création cv,
édition attestation

**Gendarmerie
Nationale**

Pré-plainte en ligne, déclaration fraude
en ligne

**Etat
Préfecture
Service-public.fr
ANTAI**

Chèque énergie, création compte SIA,
déclaration des armes, passeport
d'urgence, prise rdv visite médicale,
renouvellement certificat phyto,
contestation/paiement contravention

Partenaires nationaux et démarches prioritaires

La Poste

Création identité numérique,
création boîte mail

Point justice

Orientation usagers vers notaire,
huissier, avocat, conciliateur, médiateur,
juriste, défenseur des droits

**Office National
des Anciens
Combattants et
Victimes de Guerre
ONACVG**

Orientation usagers, transmission
documents, remplissage dossier

Partenaires locaux

Au niveau local, 5 partenaires réalisent des permanences au sein des bureaux de l'espace France Services du Val d'Arros :

MISSION LOCALE

1 demi-journée
par semaine
sur rendez-vous

RENOV' OCCITANIE GURE

1 demi-journée
par mois
sur rendez-vous

ALTAÏR - OPAH

1 demi-journée
par mois
sans rendez-vous

DÉPARTEMENT
assistantes
sociales, référent
professionnel,
pmi
sur rendez-vous

DDFIP

3 demi-journées
par mois
sans rendez-vous

Démarches

“propres à la structure”

Chaque France Services peut apporter des services supplémentaires aux usagers.

En 2023, à Tournay et à Pouyastruc, lorsque les conseillères étaient en mesure de le faire, les usagers ont pu être aidés dans les démarches “propres à la structure” suivantes (liste non exhaustive) :

- Création boîte mail
- Aide à la rédaction d'un courrier/mail
- Impression et photocopie de documents administratifs
- Complétude d'un dossier papier
- Aide à l'utilisation du téléphone portable, tablette
- Prise de rendez-vous en ligne (consulat,..)
- Prise de rendez-vous Doctolib
- CESU URSSAF (création compte, déclaration mensuelle)
- Demande de complémentaire retraite (Agirc-Arrco, Ircantec)
- Géoportail (édition carte, plan)
- Demande prime CEE
- Demande carte de bus/train à la Région
- Demande carte handicapé, carte stationnement
- Déclaration garde d'enfant (Paje emploi)
- Demande extrait acte de naissance
- Recensement en ligne

Démarches non traitées

L'accompagnement dans certaines démarches administratives, est automatiquement refusé car les compétences nécessaires sont spécifiques à une entité ou le sujet est inadapté à la structure publique France Services.

- Démarches commerciales : électricité, téléphonie, mutuelle
- Démarches relatives aux entreprises : création, modification ou cessation (INPI)
- Inscription sur un site de rencontre
- Impression/photocopie de document non administratif

Dans ce cas, les usagers sont tout de même renvoyés vers les organismes adaptés et concernés par la situation : chambre consulaire, fournisseur, imprimeur..



Tout au long de l'année et de façon quotidienne, les conseillères France Services saisissent sur un outil dédié les statistiques de fréquentation.

Chaque accompagnement est enregistré mais reste anonyme : le recensement est comptabilisé grâce à la commune d'habitation de l'utilisateur.

Cet outil, appelé "plateforme France Services", utilisé au niveau national et mis à disposition par l'Agence Nationale de cohésion des Territoires et la Banque des Territoires, permet d'extraire des données et de pouvoir les exploiter.



Accompagnements

4233

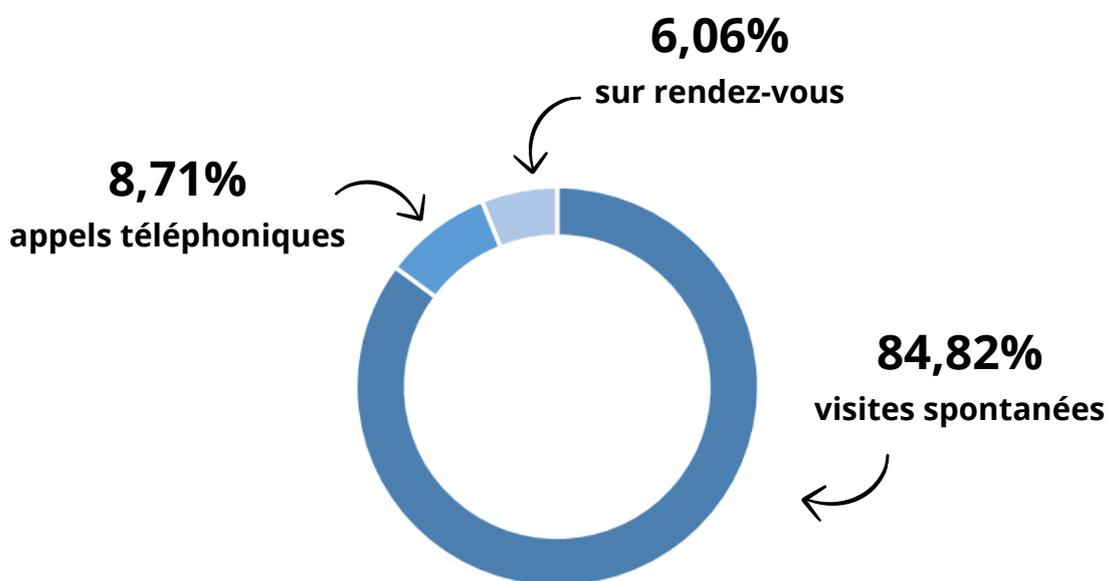
accompagnements
dans l'année

17,4

par jour
en moyenne

89,99%

taux de finalisation des
accompagnements



Tous les mercredis matins, une conseillère France Services tient une permanence dans les locaux de la Mairie de Pouyastruc.

Cela permet aux usagers les plus éloignés de Tournay d'avoir accès à un accompagnement administratif et numérique plus proche de leur domicile. C'est une volonté des élus et une particularité de France Services à la Communauté de Communes de Communes des Coteaux du Val d'Arros.

2022 : 102 accompagnements de juillet à décembre

2023 : 303 accompagnements sur l'année

TOP 5 DES ACCOMPAGNEMENTS

1

IMPÔTS

2

IMMATRICULATION
VÉHICULE

3

RETRAITE

4

PRÉ-DEMANDE
TITRE IDENTITÉ

5

PERMIS
DE CONDUIRE

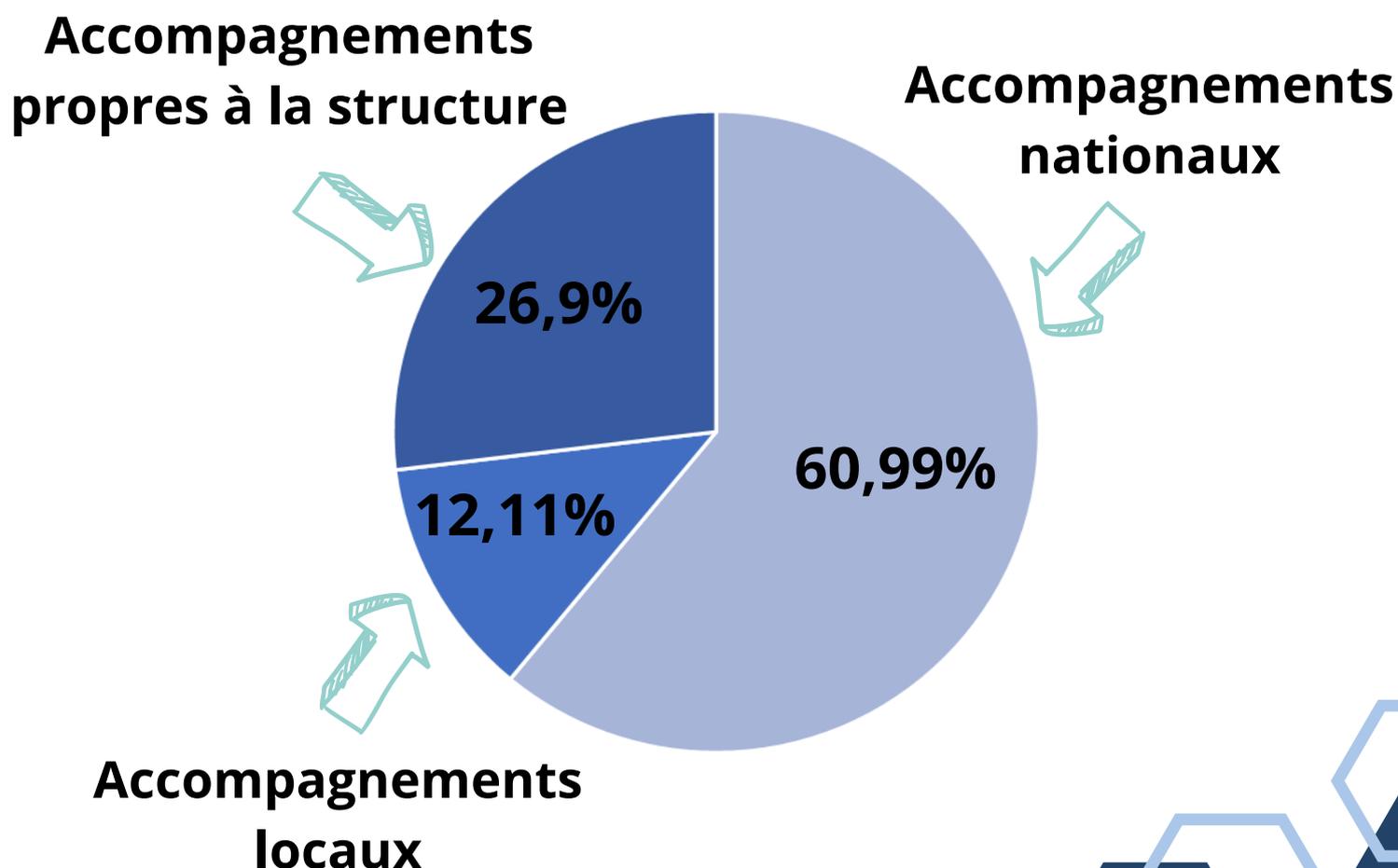
Accompagnements

La répartition entre les accompagnements nationaux, locaux et propre à la structure est importante.

Notre structure vérifie régulièrement que les accompagnements "propres à la structure" ne dépassent pas 30% de l'activité sur une période donnée.

La priorité des accompagnements est pour les partenaires nationaux et locaux pour lesquels les conseillères France Services suivent des formations.

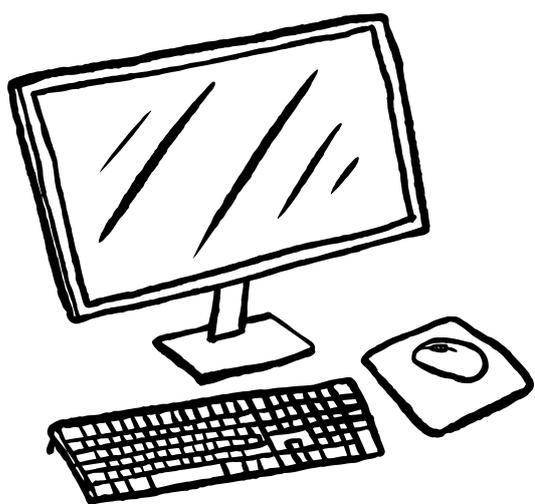
En 2023, la répartition est la suivante :



Accès libre-service

3 ordinateurs sont accessibles tous les jours pour les usagers qui maîtrisent l'informatique et qui ont besoin d'effectuer des démarches administratives en autonomie ou pour un accompagnement partiel.

L'accès à une imprimante est aussi autorisé pour numériser ou imprimer des documents administratifs.

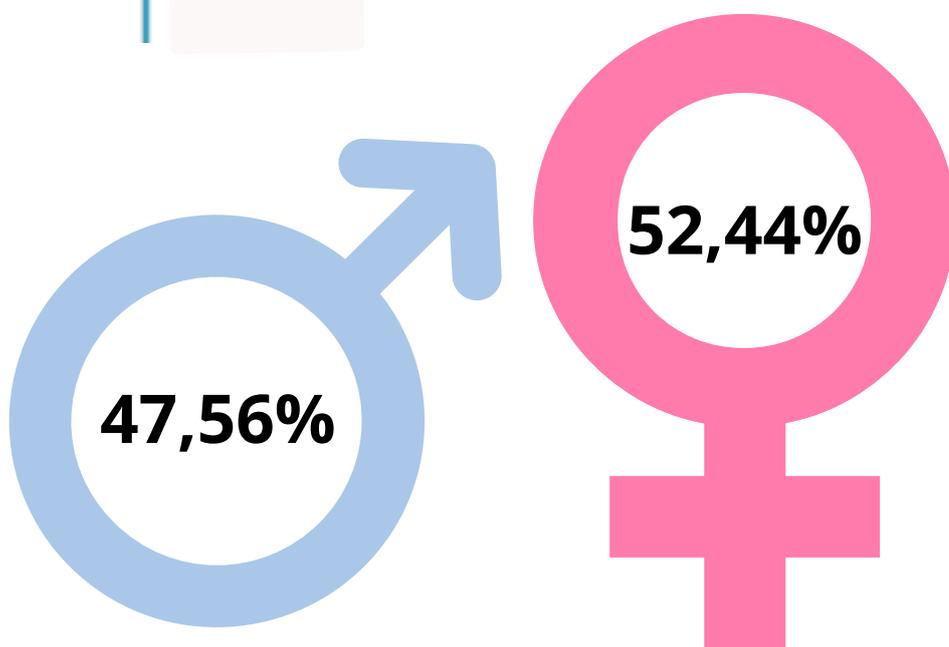
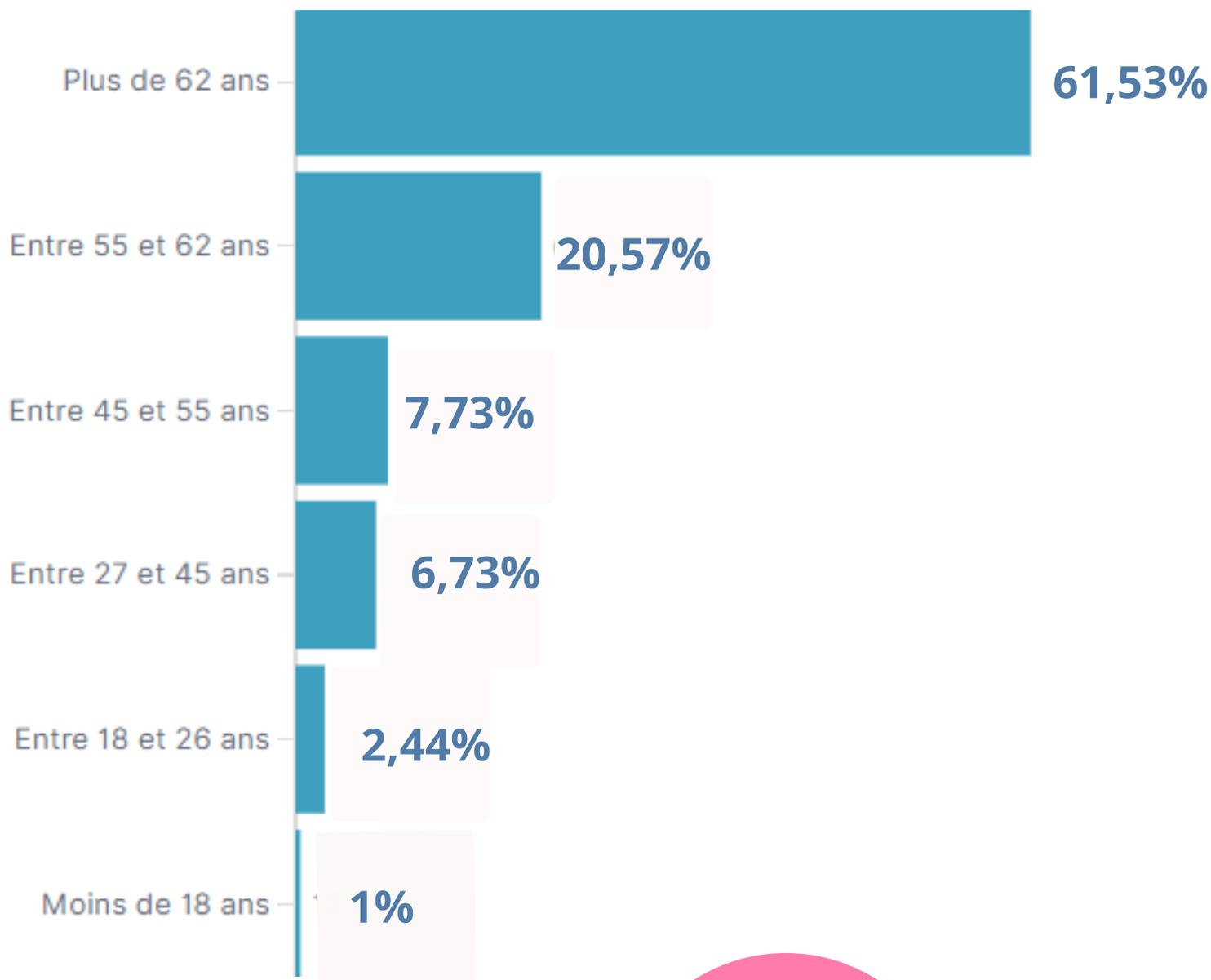


139

accès à un ordinateur
en libre service
dans l'année



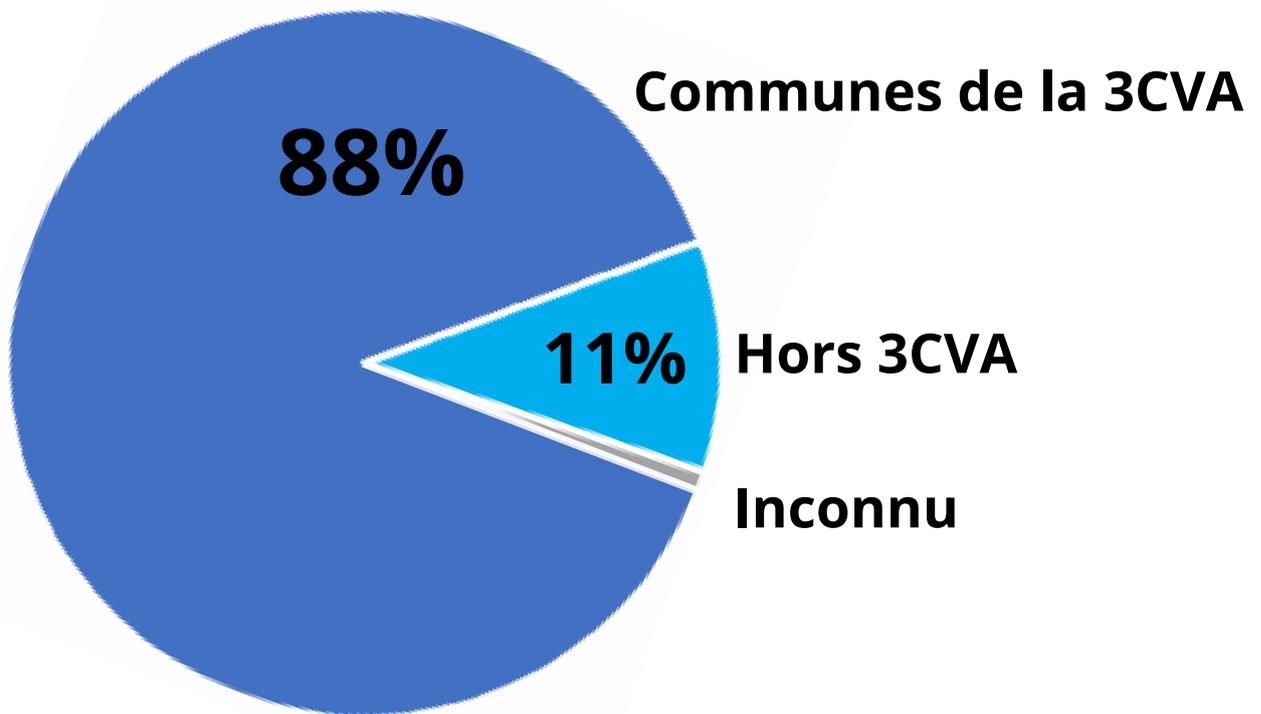
Âge et genre



Communes utilisatrices

Pour pouvoir obtenir les statistiques de façon anonyme, les accompagnements sont recensés uniquement par la commune d'habitation des usagers.

La plupart des usagers utilisateurs du service vivent sur le territoire de la Communauté de Communes des Coteaux du Val d'Arros.



Les communes "Hors 3CVA" utilisatrices du service sont recensées en annexe 1.

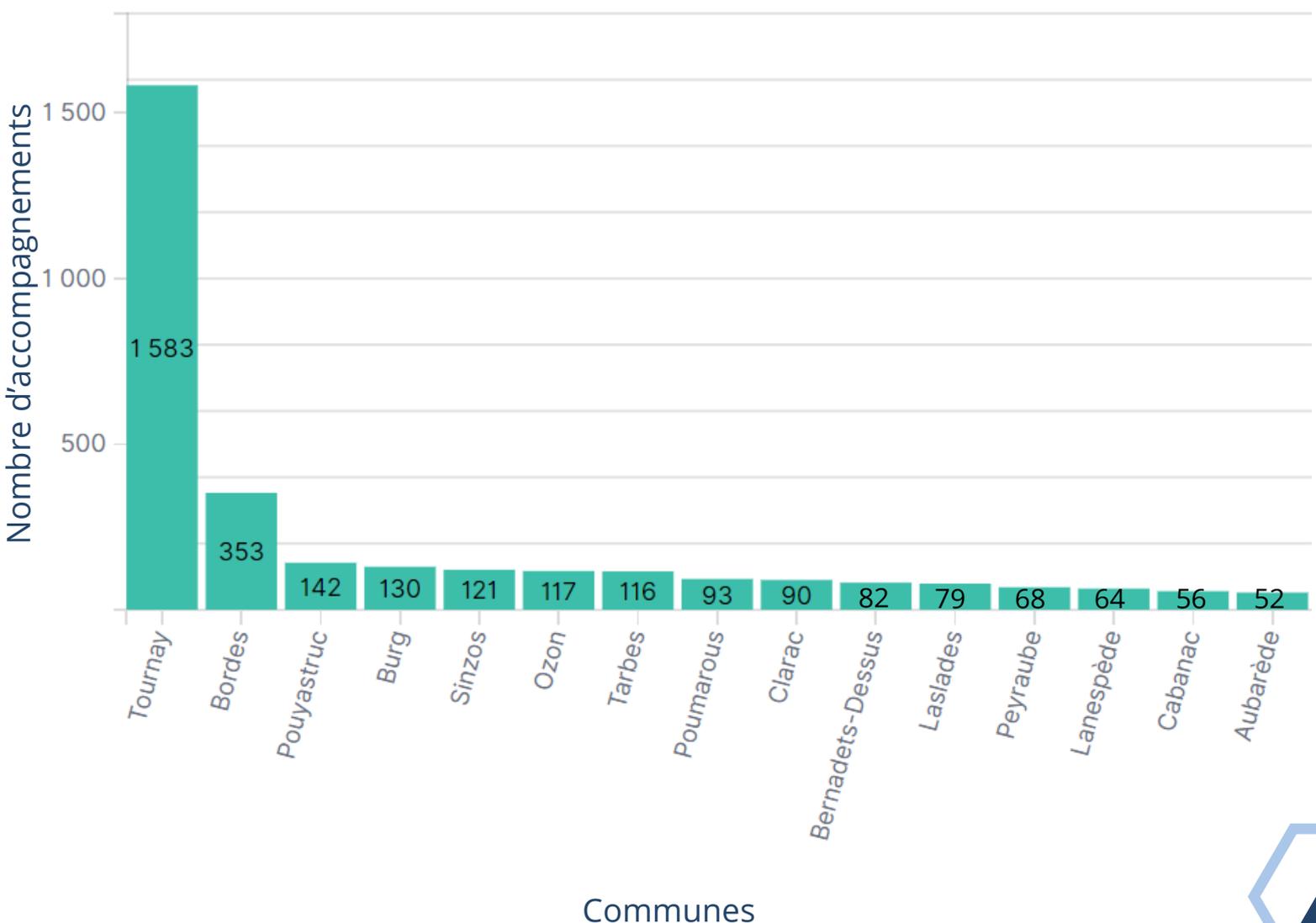
Communes utilisatrices

Au cours de l'année 2023, les communes les plus utilisatrices du service se trouvent dans le secteur de Tournay avec 85% des usagers qui proviennent de ce secteur contre 15% du secteur de Pouyastruc.

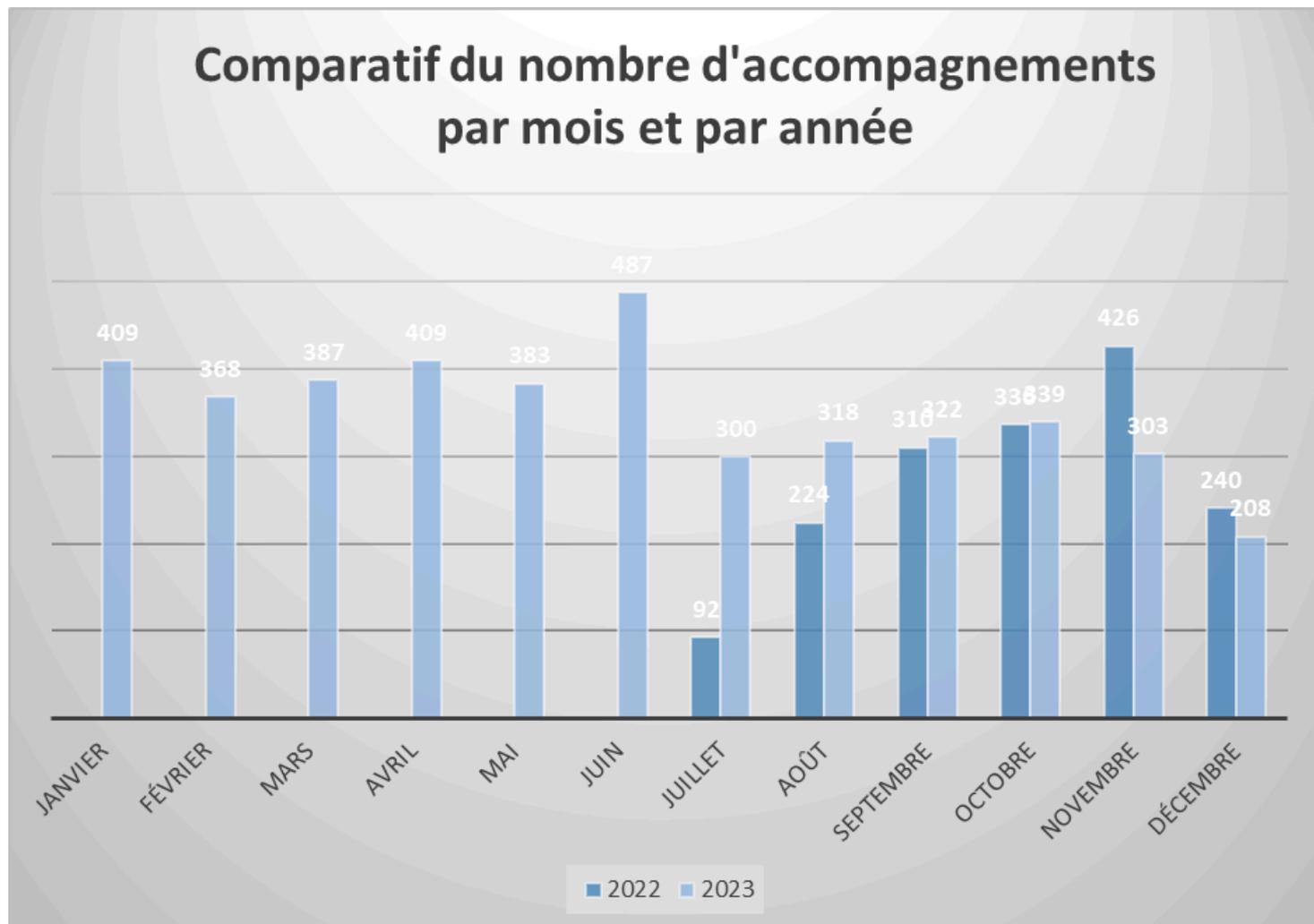
TOP

15

des communes
les plus utilisatrices du service



Comparatif avec l'année précédente

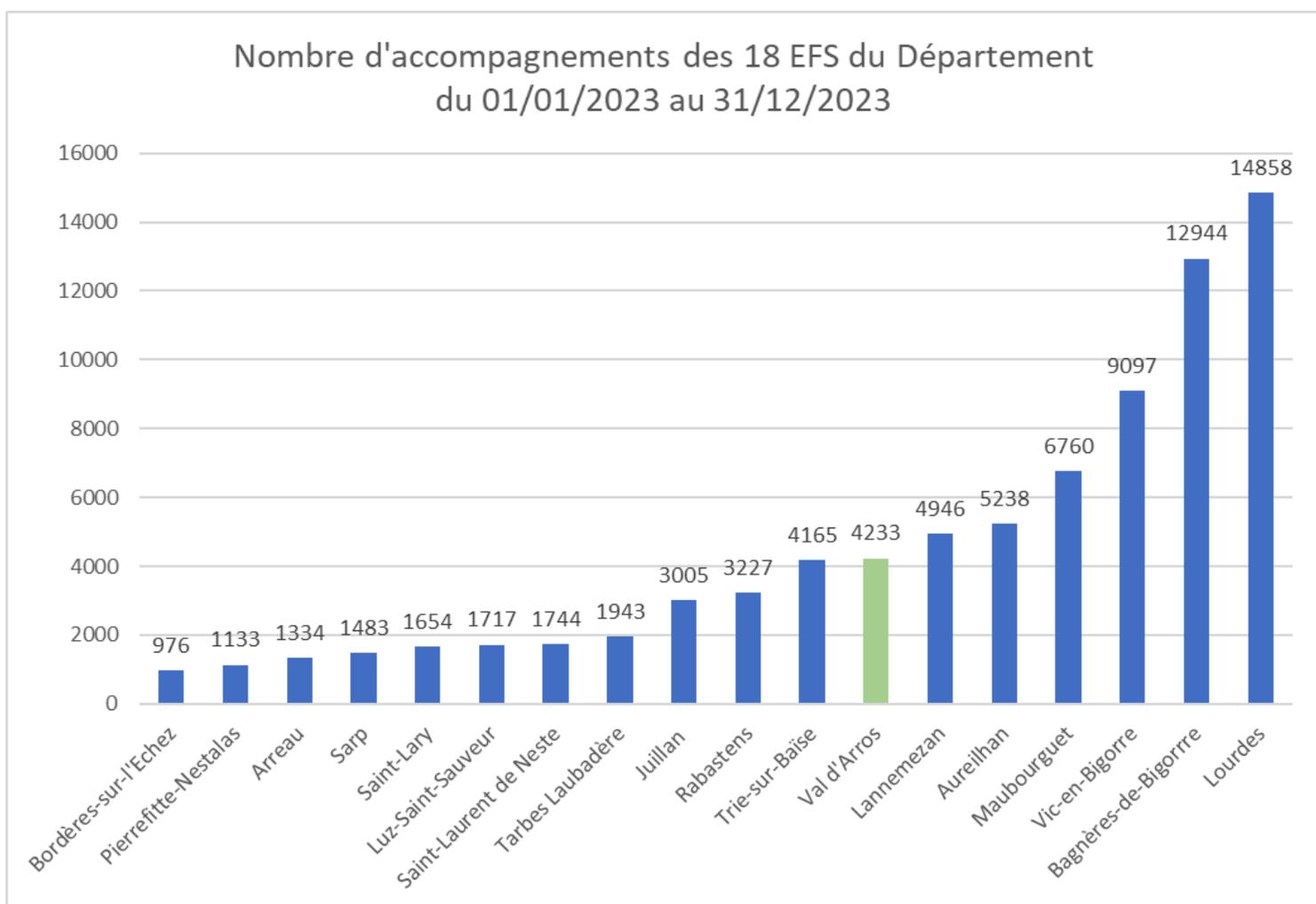


En novembre 2022, la fréquentation est beaucoup plus élevée car de nombreux usagers sont venus à la permanence des Finances Publiques par rapport à la réception de la taxe foncière qui comportait des incompréhensions suite à la mise en place de la redevance incitative pour l'enlèvement des ordures ménagères sur le territoire de la Communauté de Communes.



Comparatif avec les autres FS du Département

Il existe 18 France Services dans le Département des Hautes-Pyrénées. La fréquentation de chacune des structures diffère selon le lieu d'implantation et la structure porteuse.



Tout au long de l'année, les partenaires nationaux organisent des formations en présentiel ou à distance pour faire connaître les évolutions des démarches administratives ou pour préparer des campagnes.

Les conseillères France Services ont participé régulièrement à ces temps organisés par : la CAF, la CPAM, la Préfecture (titre des étrangers), le CROUS, les finances publiques, la CARSAT et la MSA.

En mars 2023, les services des finances publiques du Département des Hautes-Pyrénées (DDFIP) se sont déplacés dans les locaux pour venir à la rencontre des conseillers France Services.

Ce temps d'échange a permis d'établir un lien direct avec les responsables des finances publiques, d'échanger sur les difficultés rencontrées depuis l'ouverture et de présenter les locaux et la façon de travailler en France Services.



Rencontre avec les services de la DDFIP



Journées portes ouvertes

Chaque année, les quinze premiers jours d'octobre, ont lieu les journées portes ouvertes France Services au niveau national.

En 2023, France Services du Val d'Arros a proposé un programme avec plusieurs animations :

- Mardi 03/10 10h-12h : café découverte
- Mardi 03/10 journée : rendez-vous retraite individuel avec la CARSAT et la MSA
- Mardi 03/10 17h : conférence retraite avec la CARSAT
- Jeudi 12/10 9h-11h : atelier numérique avec la CPAM

Les usagers ont été nombreux à s'inscrire pour des rendez-vous ou pour participer à la conférence et à l'atelier numérique. Ces événements ont connu un certain succès et seront renouvelés tous les ans.



Café découverte



Élus, partenaires et usagers présents



Atelier numérique
CPAM



Ateliers informatiques

Deux conseillers numériques de la Régie Haut-Débit du Département des Hautes-Pyrénées interviennent de temps en temps à France Services du Val d'Arros pour dispenser des initiations informatiques aux usagers en demande.

Les usagers peuvent s'inscrire auprès des conseillères France Services pour participer à des ateliers sur l'utilisation de l'ordinateur fixe, de l'ordinateur portable, du smartphone ou de la tablette.

En 2023, 4 groupes de 5 personnes ont pu bénéficier de cet accompagnement gratuit. Chaque usager a pu bénéficier de 2 ateliers de 2h30.



Atelier numérique sur ordinateurs fixes



Atelier numérique sur ordinateurs portables

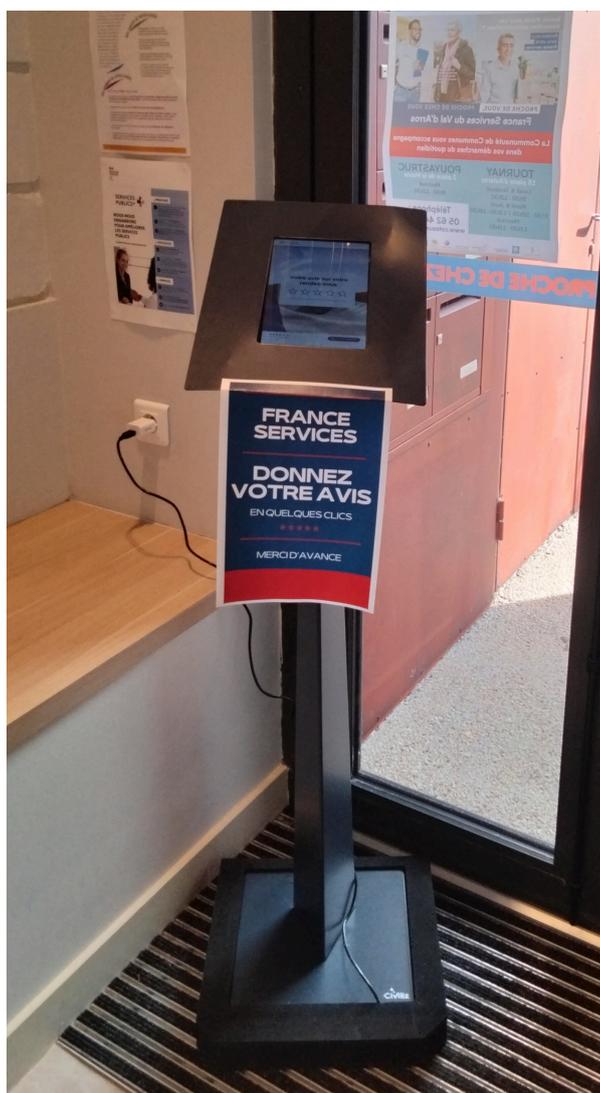


Borne de satisfaction

Depuis le mois de septembre 2023, France Services du Val d'Arros dispose d'une borne de satisfaction sous forme de tablette tactile.

Les usagers peuvent ainsi donner leur avis en attribuant une note au service ou en laissant un commentaire.

Elle est implantée à Tournay par les services de l'Etat pour une durée de 2ans.



Borne de satisfaction



La gentillesse et la disponibilité du personnel très dévoué et à l'écoute
Très bon accueil et professionnalisme parfait et beaucoup d'empathie
Accueil très professionnel, démarche réussie en quelques minutes
Super et la personne a été très professionnelle
L'accueil et les renseignements demandés.
Accueil sympathique, Personne compétente
Accueil professionnel, gentillesse
Bien préparer et disponible 🍀

Aperçu de quelques commentaires

Communication

Les outils de communication utilisés en France Services sont les suivants :

- Publication régulière d'informations sur le Facebook de la Communauté de Communes
- Page dédiée sur le site internet de la Communauté de Communes
- Affichage sur le panneau prévu à cet effet sous le porche de l'EFS
- Affichage dans la salle d'attente de l'EFS
- Articles dans la presse locale
- Article dans le bulletin communautaire
- Flyer des nouveaux horaires

FRANCE SERVICES: 1ère bougie !

En douze mois, les conseillères France Services ont accompagné les habitants du territoire à Tournay et Pouyastruc dans plus de **4200 démarches administratives et numériques**. Les demandes les plus fréquentes concernent les impôts, les certificats d'immatriculation de véhicule ou la retraite.

Bouquet de services
Les conseillères France Services vous accompagnent du lundi au vendredi dans les démarches administratives et numériques du quotidien pour les partenaires suivants avec lesquels elles travaillent en collaboration :

- **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 (DDFP), l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), le ministère de la Justice, le ministère de l'Intérieur...

- **Les permanences :**
le guichet unique de rénovation énergétique (GURE), le cabinet Altair pour l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH), le Département des Hautes-Pyrénées avec les services sociaux et les permanences de la protection maternelle et infantile (PMI), les Finances publiques, la Mission locale.

Sur le site de Tournay, 3 ordinateurs sont aussi accessibles en libre-service pour effectuer des démarches administratives de façon autonome.

France services
Liberté
Égalité
Fraternité

Nouveauté en 2023 : la mise en place d'une borne de satisfaction, afin d'être toujours à l'écoute des besoins et améliorer la qualité de service au profit des personnes en rupture du numérique ou en difficulté sociale.

Paroles d'usagers

« Face à nos problèmes divers et variés, nous trouvons un accueil chaleureux auprès de Heidi et Coralie. Deux personnes compétentes et sérieuses. Merci à elles. Un organisme qui sert à quelque chose. »
Victorine

« Je remercie l'Espace France Services pour la résolution d'un problème insoluble ailleurs. Notre association avait perdu la carte grise d'une remorque. Toutes nos démarches depuis un an s'étaient soldées par un échec, votre accompagnement nous a permis de pouvoir utiliser de nouveau cette remorque indispensable à notre association. Tous les adhérents se joignent à moi pour vous remercier chaleureusement. »
Danièle

« Je ne sais pas comment vous dire merci. Je n'ai pas d'ordinateur. Je ne sais pas m'en servir. Grâce à vous, j'ai pu faire mes démarches administratives qui étaient bloquées depuis de nombreuses années. Mille mercis. »
Paul

Contact France Services du Val d'Arros :
05 62 44 03 38

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services
du Val d'Arros

COTEAUX DU VAL D'ARROS
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Une aide pour vos démarches administratives

Accueil, information, orientation
Aide à l'utilisation des outils numériques
France services
Mise en relation
Accompagnement aux démarches administratives

Besoin d'aide
pour vos démarches administratives ?
Venez dans votre France services
france-services.gouv.fr

NOUVEAUX HORAIRES
(à compter du 1er janvier 2024)

TOURNAY
15, place d'Astarac

POUYASTRUC
2, place de la Mairie

LUNDI : 9h00 – 12h30
MARDI : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 16h45
MERCREDI : 9h00 – 12h30
JEUDI : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 16h45
VENDREDI : 9h00 – 12h30

LUNDI : 14h00 – 18h00

05 62 44 03 88

LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS DÉMARCHES DU QUOTIDIEN

FRANCE SERVICES L'Assurance Maladie Assurance Retraite Agence nationale des titres sécurisés pôle emploi LA POSTE

Flyer

Extrait du bulletin communautaire

Conclusion

La première année complète d'ouverture au public de l'Espace France Services du Val d'Arros est un succès car il répond à une réelle demande des usagers, en témoigne le classement (7ème position sur 18 structures dans le Département) au regard de la population.

Les usagers sont satisfaits des services proposés et rassurés de pouvoir bénéficier d'un accompagnement dans les démarches administratives et numériques au plus près de leur domicile.

Tout au long de l'année, le service évolue avec l'ajout de nouvelles démarches administratives et numériques. Les conseillères acquièrent quotidiennement des compétences supplémentaires pour accompagner les usagers.

Le partenariat avec les institutions est très important afin de garantir un niveau de réponse satisfaisant en permanence.

La communication sur ce service gratuit est indispensable afin que le plus grand nombre en bénéficie.

La volonté est de faire connaître le service proposé à l'ensemble des usagers du territoire afin de réduire la fracture numérique et faire diminuer le taux de non recours aux droits.

Lexique

EFS : Espace France Services

3CVA : Communauté de Communes des Coteaux du Val d'Arros

RSA : Revenu de Solidarité Active

Ameli : Assurance maladie en ligne

ASPA : Allocation de Solidarité aux personnes âgées

SASPA : Service Allocation de Solidarité aux personnes âgées

CSS : Complémentaire Santé Solidaire

Rdv : Rendez-vous

PAS : Prélèvement à la source

CV : Curriculum Vitae

SIA : Système d'Information sur les Armes

OPAH : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat

DDFIP : Direction Départementale des Finances Publiques

CESU : Chèque Emploi Service Universel

URSSAF : Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

CEE : Certificats d'Économie d'Énergie

INPI : Institut national de la propriété industrielle

CROUS : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires



Annexe 1

Les communes "Hors 3CVA" utilisatrices du service

ANGOS
ARCIZAC-ADOUR
ARREAU
ARRODETS
ARTIGUE
ARTIGUEMY
AUREILHAN
BAGNERES DE BIGORRE
BANIOS
BARBAZAN-DEBAT
BATSERE
BERNAC-DEBAT
BERNAC-DESSUS
BEYREDE-DE-JUMET-CAMOUS
BONNEFONT
BOURG-DE-BIGORRE
BOURISP
BOURRET
CANTAOUS
CAPVERN
CHELLE-SPOU
CIEUTAT
ESCONNETS

ESPARROS
ESPECHE
ESTAMPURES
ESTENSAN
GAUSSAN
GERMS-SUR-L'OUSSOUET
GOURGUE
GUCHEN
HASNON
HECHES
HITTE
HORGUES
LA-BARTHE-DE-NESTE
LABASSERE
LABASTIDE
LALOUBERE
LANNE
LANNEMEZAN
LOUEY
LOURDES
LUTILHOUS
LYON
MAUBOURGUET
MAUVEZIN

MONTASTRUC
MONTIGNAC
MONTREJEAU
ORLEIX
PÉRÉ
POUZAC
SAINT LARY SOULAN
SAINT-SEVER-DE-RUSTAN
SAINT-VINCENT
SALECHAN
SARLABOUS
SARROUILLES
SEGALAS
SERON
SIRADAN
SOUES
TARBES
TREBONS
TRIE-SUR-BAÏSE
VERAC
VILLEMBITS
VISKER