



Rapport d'activité 2024

France Services du Val d'Arros
Tournay & Pouyastruc

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	2
A. Présentation	2
B. Implantation sur le territoire	3
II. ORGANISATION DE FRANCE SERVICES	4
A. Fonctionnement et articulation	4
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
C. Instances de gouvernance et concertation	5
D. Budget	5
III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	6
A. Présentation des partenaires nationaux	6
B. Présentation des partenaires locaux et leurs missions	6
IV. QUALITÉ DE SERVICE	7
A. Les démarches	7
B. Satisfaction des usagers	7
V. ACTIVITE	8
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à France Services	8
B. Nature et évolution de l'activité	9
C. Comparatif avec les autres France Services du Département	10
VI. ACTIONS MENÉES DANS L'ANNÉE	11
A. Travaux de réaménagement	11
B. Actions de communication mises en œuvre	13
C. Intégration de nouveaux partenaires	14
VII. PERSPECTIVES 2025	15

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Présentation

L'espace France Services du Val d'Arros a ouvert ses portes le 18 juillet 2022. Le siège se trouve au centre de la commune de Tournay et une permanence est tenue chaque semaine à Pouyastruc dans les locaux de la Mairie.

La mission consiste à développer une offre de services de proximité et de qualité à l'attention de l'ensemble des habitants de la Communauté de Communes et des alentours. Ce dispositif correspond à une volonté forte du Gouvernement à laquelle adhère pleinement les élus locaux.



Entrée de France Services du Val d'Arros à Tournay



Bureau à Pouyastruc

B. Implantation sur le territoire

Le siège de France Services du Val d'Arros se situe au sud du territoire de la Communauté de Communes. D'une superficie de 260,5 km², la 3CVA compte 11619 habitants.

France Services du Val d'Arros collabore avec les 17 autres France Services du Département des Hautes-Pyrénées présentes notamment dans les bassins de vies alentours tels que Lannemezan, Bagnères-de-Bigorre, Trie-sur-Baïse...

Territoire de la Communauté de Communes des Coteaux du Val d'Arros

Rabastens-de-Bigorre

Tarbes

Lourdes

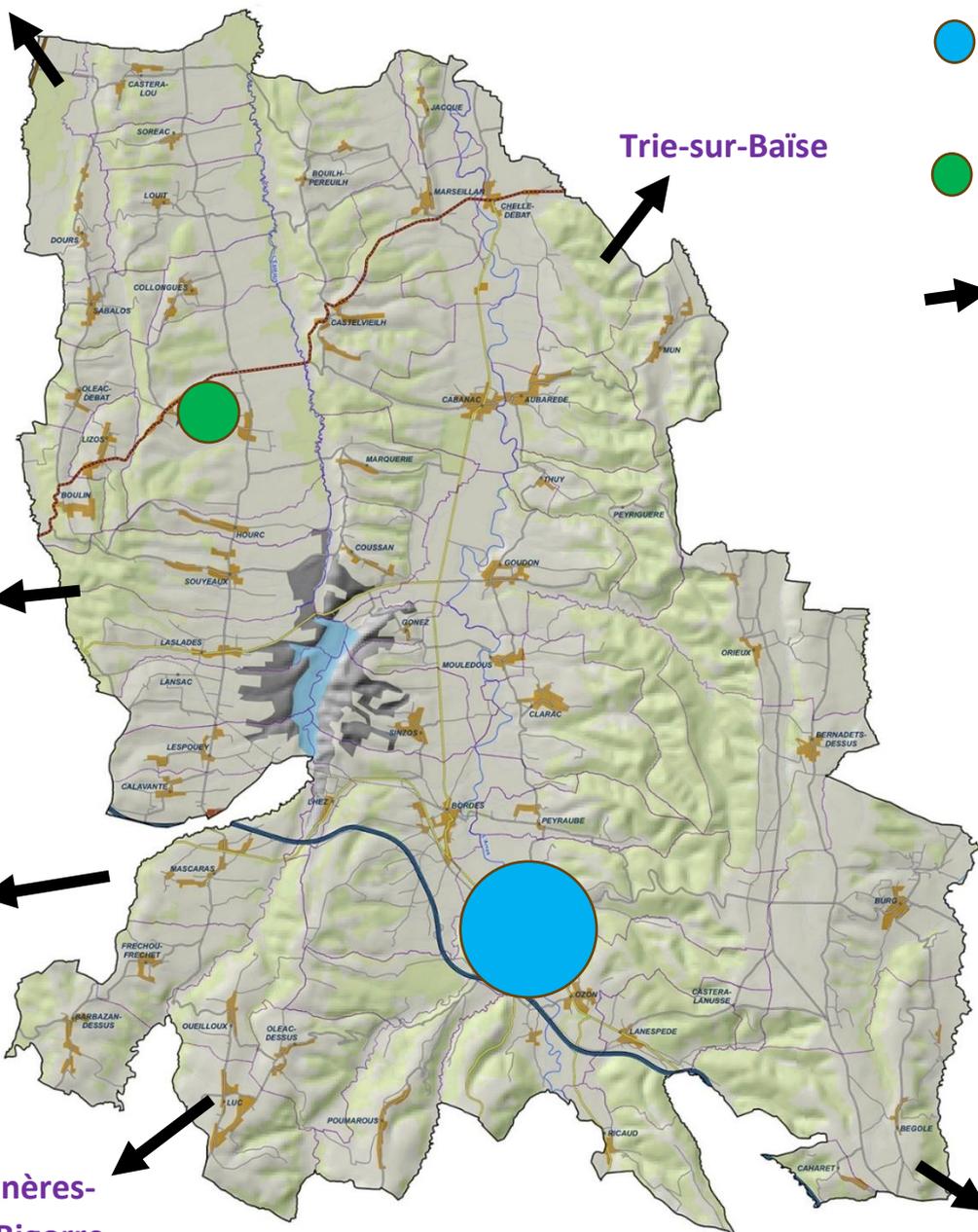
Bagnères-de-Bigorre

Trie-sur-Baïse

Lannemezan

Légende :

-  France Services du Val d'Arros à Tournay
-  Permanence à Pouyastruc
-  Autre France Services



II. ORGANISATION DE FRANCE SERVICES

A. Fonctionnement et articulation

France Services se situe au centre-bourg du village le plus peuplé du territoire : Tournay. Il est à proximité immédiate de la gare et des commerces locaux. Le bâtiment est accessible aux PMR.

Une permanence est délocalisée une après-midi par semaine à Pouyastruc afin d'irriguer les communes éloignées.

Les horaires de France services ont été modifiés depuis le 1^{er} janvier 2024. Ils sont plus faciles à retenir et plus adaptés à la demande. Les services sont ouverts uniquement en semaine car les partenaires sont injoignables le week-end.

Au siège à Tournay :

Lundi : 09:00 - 12:30
Mardi : 09:00 - 12:30 / 13:30 - 16:45
Mercredi : 09:00 - 12:30
Jeudi : 09:00 - 12:30 / 13:30 - 16:45
Vendredi : 09:00 - 12:30

Permanence à Pouyastruc :

Lundi : 14:00 - 18:00

France Services est doté, au siège à Tournay, des équipements suivants :

- une salle d'attente
- un espace numérique doté de deux ordinateurs en libre-service, d'un photocopieur imprimante-scanner,
- deux bureaux afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- trois bureaux de permanences dédiés à la Mission Locale, les Finances Publiques, la PMI, la Rénovation énergétique et les services sociaux,
- un accès wifi gratuit,
- une salle de réunion au 2^{ème} étage

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Deux conseillères, Marine et Heïdi, assurent un accueil quotidien de 1^{er} niveau, sur 24h par semaine au siège et 4h lors de la permanence. Elles exercent des missions d'accompagnement aux démarches administratives et numériques et/ou d'orientation vers les opérateurs.

Une des deux conseillères est aussi Responsable France Services et a pour mission (7h par semaine) de gérer l'organisation au sein de la structure : planification des permanences, relations avec l'Etat et les partenaires nationaux et locaux, communication, animation, formations, nouveaux projets..

Les conseillères ont toutes deux participé aux formations initiales dispensées par les partenaires nationaux et locaux et suivent tout au long de l'année des formations pour suivre les nouveautés des organismes suivants : CPAM, CARSAT, DGFIP, CAF, MSA, RENOV' OCCITANIE, CHEQUE ENERGIE.

Depuis 2024, une animatrice départementale France Services a été nommée. Elle accompagne les 18 structures dans la réalisation de leurs missions. Elle est agent de la Préfecture et se nomme Madame BERROGAIN Maïté.

C. Instances de gouvernance et concertation

Pour l'année 2024, des réunions trimestrielles se sont tenues avec l' élu référent, la Directrice Générale des Services et l' élu RH accompagné de son service afin de rendre compte de l'activité et d'échanger sur les projets.

France services a participé aux Rencontres Régionales organisées par l'ANCT ainsi qu'aux différentes réunions organisées par la Préfecture.

D. Budget

Cette année, le budget global de fonctionnement s'est élevé à 87 000€. France Services a bénéficié d'une subvention de fonctionnement de 40 000€ (Fonds National Aménagement Développement Territoire + Fonds National France Services). Environ 33 000€ sont restés à la charge de la collectivité en autofinancement.

Des travaux de réaménagement de l'accueil, à hauteur de 10 000€ TTC, ont été réalisés et subventionnés en partie par la DETR.

III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

A. Présentation des partenaires nationaux



B. Présentation des partenaires locaux présents à France Services



La Mission Locale tient une permanence à Tournay chaque semaine pour accompagner les jeunes de 16 à 25 ans sur rendez-vous.



Le guichet unique de la rénovation énergétique « Rénov' Occitanie » se déplace une fois par mois en alternance entre Tournay et Pouyastruc sur rendez-vous.



Le cabinet Altair, acteur de l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, accompagne les usagers pour les rénovations d'ampleur une fois par mois à Tournay et à Pouyastruc sans rendez-vous.



Le Département des Hautes-Pyrénées, par le biais de la Maison Départementale des Solidarités de Vic-en-Bigorre, assure les permanences des assistantes sociales, des référents professionnels RSA et de la PMI pour les nourrissons de façon régulière.



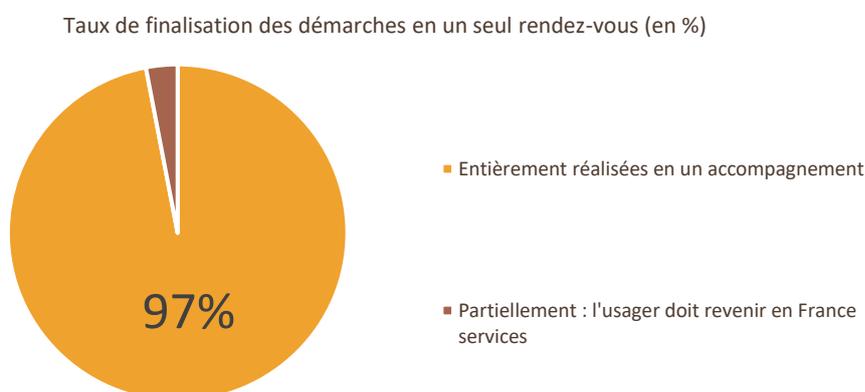
La Direction Départementale des Finances Publiques des Hautes-Pyrénées propose un accueil de 2 demi-journées par semaine à Tournay et 1 demi-journée par semaine à Pouyastruc tout au long de l'année.

IV. QUALITÉ DE SERVICE

A. Les démarches

Source : Plateforme France services.

97 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillères leurs démarches. 3 % d'entre eux ont dû revenir en France Services pour un second accompagnement (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...).



B. Satisfaction des usagers

Le taux de satisfaction recueilli via la borne de satisfaction au cours de l'année est de 95%. Les verbatims mentionnés par les usagers sont par exemple :

12/12/2024	5/5	« Un service très appréciable avec des personnes à l'écoute. »
27/11/2024	5/5	« Personne à l'écoute, très disponible. »
22/11/2024	5/5	« Merci pour l'accueil et service rendu. »
19/11/2024	5/5	« France Services est une excellente initiative. »
31/10/2024	5/5	« Très bon accueil et très bien renseignée, conseillère au top. Je reviendrai très certainement. »
27/09/2024	5/5	« Accueil chaleureux et accompagnement compétent. »

V. ACTIVITÉ

Source : Plateforme France services

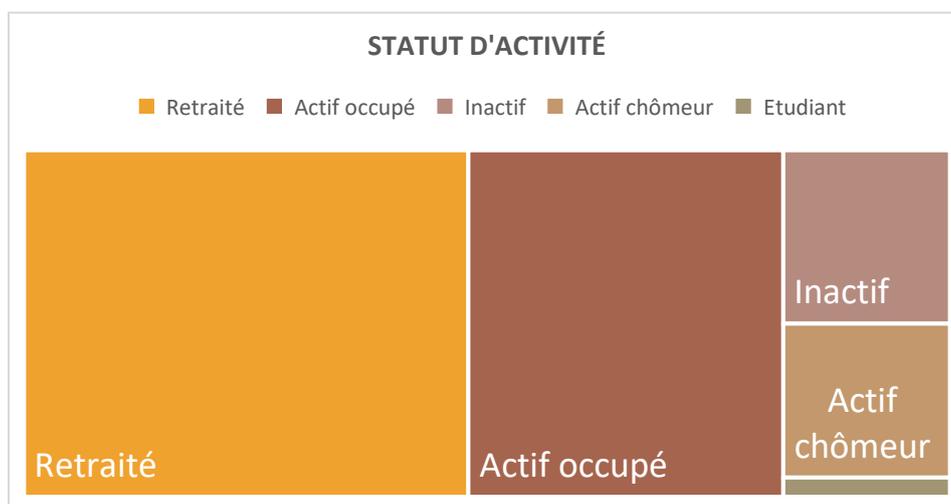
Attention, en juin 2024, l'outil statistique France Services a changé avec une refonte du module de compte-rendu d'activité. Certaines données peuvent être approximatives.

A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à France services

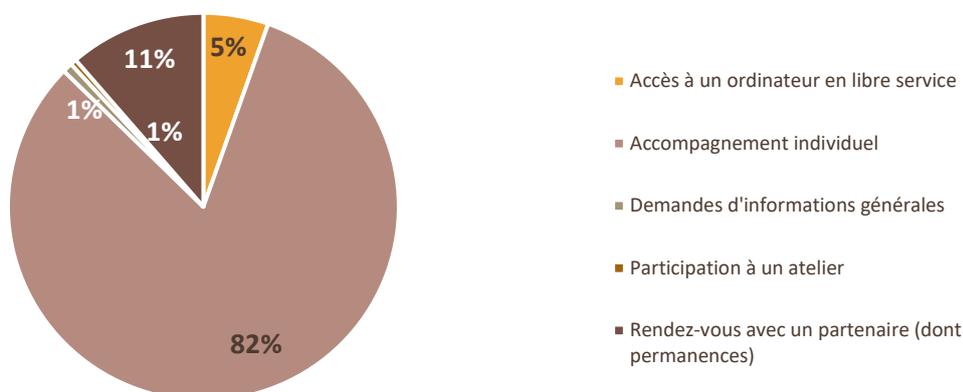
RÉPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS PAR SECTEUR	
	En %
Secteur Tournay	72 %
Secteur Pouyastruc	13 %
Hors 3CVA	15 %

ÂGE	
	En %
Moins de 15 ans	0%
Entre 15 et 24 ans	3%
Entre 25 et 34 ans	4%
Entre 35 et 44 ans	5%
Entre 45 et 54 ans	12%
Entre 55 et 64 ans	29%
Entre 65 et 74 ans	41%
Plus de 75 ans	6%

GENRE	
	En %
Homme	48,72%
Femme	51,28%



Répartition de l'activité selon le motif de la venue (en %)



La majorité des usagers se rend directement en France Services de manière spontanée. Néanmoins, depuis que nous avons largement communiqué en début d'année le numéro de téléphone dans des flyers, nous recevons de plus en plus de demandes par ce biais ce qui permet à l'utilisateur de préparer l'accompagnement en amont en prévoyant les codes d'accès et les documents nécessaires.

B. Nature et évolution de l'activité

Nous notons une forte activité tout au long de l'année excepté lors des congés hivernaux et estivaux : décembre, janvier, juillet et août.

Au total, les conseillères France Services ont réalisé 4478 démarches en 2024, contre 4233 en 2023, soit une augmentation de 5,78%.

France Services du Val d'Arros réalise en moyenne 18,3 accompagnements par jour.

Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la CNAV/CARSAT ainsi qu'au Ministère de l'Intérieur (ANTS). Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillères France Services est variable. En effet, un dossier de retraite CNAV peut demander jusqu'à 5 ou 6 rendez-vous de 45 minutes alors que pour d'autres demandes la durée est plus réduite (ex : une demande de

certificat d'immatriculation lorsque les personnes possèdent les codes d'accès et l'ensemble des documents requis).

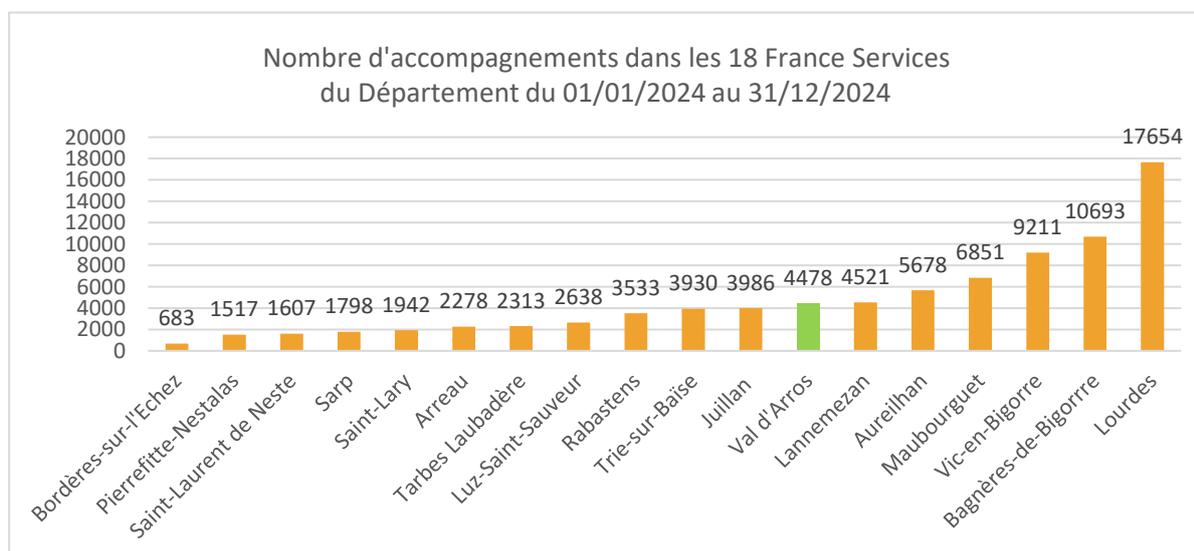
Top	Partenaire	Thématique
1	Assurance retraite (Carsat)	Dossier retraite
2	Ministère de l'intérieur / France Titres	Certificat d'immatriculation
3	Ministère de l'intérieur / France Titres	Pré-demande titre d'identité
4	Ministère de l'intérieur / France Titres	Permis de conduire
5	CPAM	Compte Ameli

Les partenaires locaux les plus sollicités sont la Direction Départementale des Finances Publiques (impôts) et les assistantes sociales.

Nous effectuons aussi des accompagnements dit « propre à la structure ». Cela signifie qu'ils ne correspondent à aucun de nos partenaires nationaux. Nous ne sommes pas formées mais nous accompagnons les usagers en difficultés pour leur rendre service. Les accompagnements les plus récurrents sont : création d'une boîte mail, installation d'une application sur le smartphone, aide au dépôt du dossier de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, demande de carte de bus/train, recensement en ligne...

C. Comparatif avec les autres France Services du Département

Par rapport aux autres établissements et plus particulièrement ceux de même dimension, le taux de participation de la population est exemplaire et classe celui du Val d'Arros parmi ceux qui fonctionnent parfaitement.



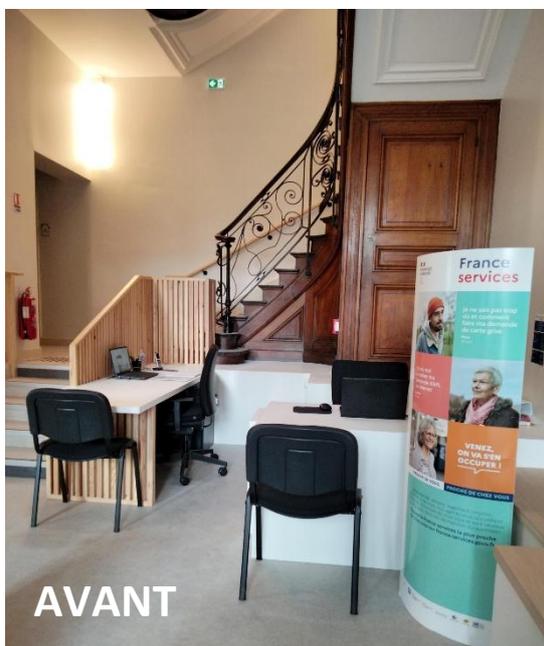
VI. ACTIONS MENÉES DANS L'ANNÉE

Afin de proposer un service de qualité, France Services a concentré ses efforts en 2024 sur le réaménagement de l'espace d'accueil. Deux points importants à améliorer : la confidentialité et les déperditions thermiques.

A. Travaux de réaménagement

Nous avons postulé deux fois à l'AMI « lieux innovants, lieux accueillants » mais n'ayant pas été retenu, nous avons fait le choix de réaliser les travaux en interne avec l'aide de l'architecte conseil de la DDT.

Création d'une salle d'attente fermée pour améliorer la confidentialité :



Installation d'une porte automatique pour éviter les déperditions thermiques et pouvoir gérer les flux d'usagers :



B. Actions de communication mises en œuvre

❖ *Les Journées portes ouvertes en octobre 2024*

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les Journées portes ouvertes (JPO) se sont tenues entre le 07 et le 18 octobre. Un programme d'actions a été proposé : quiz, ateliers, pots d'accueil, échanges.



Partenaires, élus, usagers et agents de la collectivité réunis à l'occasion d'un café-quiz

❖ *Spot publicitaire*

Le réseau France Services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

❖ *Communication dans les communes*

A chaque parution du bulletin Communautaire annuel, une page est consacrée à France Services.

La plupart des communes du territoire communique aussi sur France Services dans leur bulletin municipal respectif.

❖ *Réseaux sociaux et site internet*

Pour toucher le plus grand nombre, France Services est présent sur les réseaux sociaux et sur le site internet de la Communauté de Communes. Les informations importantes sont publiées de façon régulière sur Facebook et une page est dédiée à France Services sur le site web de la collectivité.

C. *Intégration de nouveaux partenaires*

Deux nouveaux partenaires nationaux ont intégré le réseau France Services en 2024 : l'ANAH et le chèque énergie. Les conseillères sont donc formées et en capacité de répondre aux sollicitations de niveau 1 et d'obtenir un appui plus technique si nécessaire.



VII. PERSPECTIVES 2025

❖ *Développement de la France Services*

La France Services va reconduire les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires, du 6 au 17 octobre 2025.

Un nouveau partenaire va intégrer le réseau national France Services : l'URSSAF. Les conseillères, après avoir suivi les formations, pourront accompagner dans les démarches CESU, PAJEEMPLOI ET AUTOENTREPRENEUR.

L'objectif est aussi d'apporter des services variés et utiles à l'ensemble des publics. Des réflexions sont donc en cours pour :

- être en capacité d'informer et orienter les associations grâce à la labellisation Guid'Asso
- proposer des ateliers numériques réguliers aux séniors pour les accompagner dans l'utilisation de l'outil informatique.

France Services du Val d'Arros
15, place d'Astarac
65190 TOURNAY
05 62 44 03 88

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS