

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

France services de PONS



PROCHE DE VOUS,

PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

I. Historique et contexte	3
A. Origine de la labellisation	3
B. Le territoire	4
II. Organisation de la France services	5
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	5
◆ Équipements mis à disposition.	5
◆ Autres activités dans les mêmes locaux	5
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
◆ Présenter les conseillers de la structure ainsi que les acteurs mobilisés dans son activité	5
C. Instances de gouvernance et concertation	6
D. Budget	7
III. Les partenaires et services proposés	7
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	7
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	7
IV. Qualité de service	8
A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 89,61% des cas Source : Plateforme France services.	8
B. Satisfaction des usagers	9
V. Activité	10
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services Source : Plateforme France services	10
◆ Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services	11
◆ Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services	12
B. Typologie et évolution de l'activité	13
VI. Les actions d'animation et de communication mises en œuvre	15
A. Animations	15
◆ Les Journées portes ouvertes du 02 au 17 octobre 2023	15
◆ Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services lors des portes-ouvertes	15
B. Actions de communication mises en œuvre	15
◆ Communication dans la commune	16
◆ Réseaux sociaux	16
◆ Actualisation des supports de communication personnalisés (bureautique, affiches, dépliants...)	17
VII. Perspectives 2024	18
◆ Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)	18
◆ Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)	18

I. Historique et contexte

A. Origine de la labellisation



| Entrée de la France services de Pons

La France Services de Pons a été labellisée le 1^{er} octobre 2020, portée par l'Association Maison de l'Emploi de Haute-Saintonge, selon le souhait de la mairie de Pons et de la Communauté des Communes de la Haute-Saintonge.

B. Le territoire

La France Services est située en Nouvelle Aquitaine, dans la partie sud de la Charente-Maritime.

Pons est une commune d'environ 4450 habitants, qui fait partie de la Communauté des Communes de Haute-Saintonge, classée Zone de Revitalisation Rurale.



A proximité de la France Services de Pons se trouvent en Haute-Saintonge celles de Mirambeau (portée par la Poste), Jonzac (portée par la MSA), et une nouvelle en 2023, la France Services de St Genis de Saintonge (portée par l'office de tourisme) qui a été inaugurée le 1er mars 2023.

II. Organisation de la France services

A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

Lundi : 09:00 - 12:00 / 14:00 - 16:30

Mardi : 09:00 - 12:00 / 14:00 - 16:30

Mercredi : 09:00 - 12:00 / 14:00 - 16:30

Jeudi : 09:00 - 12:00 / 14:00 - 16:30

Vendredi : 09:00 - 12:00

La France Services a été auditée le 20 novembre 2023. L'audit s'est bien passé. Nous attendons le retour.

La France Services a accueilli une stagiaire en 2023.

◆ **Équipements mis à disposition.**

La France services se situe en centre-ville. Un parking dessert ce bâtiment public, appartenant à la mairie de Pons, accessible aux PMR.

La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté de deux ordinateurs, deux photocopieurs/imprimantes/scanners dont l'un est réservé aux agents France Services, Mission Locale et partenaires intervenant dans nos locaux
- un accès wifi libre gratuit
- un bureau de permanence
- une salle pour les ateliers de la mission locale et des partenaires
- un bureau confidentiel avec équipement de visioconférence servant également pour les rendez-vous avec les partenaires
- un bureau dans l'aile droite de la Maison Simone Veil

◆ **Autres activités dans les mêmes locaux.**

La France services se situe dans une des ailes de la Maison des services et des associations Simone Veil réhabilitée et inaugurée le 28 Août 2023. Elle partage les mêmes locaux que l'antenne de la Maison de l'emploi / Mission Locale de Haute-Saintonge à Pons.

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

◆ Présenter les conseillers de la structure ainsi que les acteurs mobilisés dans son activité

Deux conseillères France Services assurent un accueil quotidien, de 1er niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs. Une troisième salariée responsable de secteur à la Mission Locale assure les remplacements au besoin.

Les conseillères ont participé cette année aux formations suivantes :

- Prévenir et gérer l'agressivité, la violence.
- Formation continue des partenaires (webinaires essentiellement).

Une conseillère a suivi la formation Aidants Connect, elle est habilitée à traiter les demandes sous mandats.



| L'équipe de la France services

C. Instances de gouvernance et concertation

Pour l'année 2023, le Conseil d'Orientation de la Maison de l'Emploi s'est tenu le 06 décembre 2023 et a permis de faire le point avec les participants sur l'activité de l'année et de présenter les perspectives de 2024.

En 2023, il n'y a pas eu de comité de pilotage initié par la Sous-Préfecture de Jonzac.

Depuis le 9 août 2023, l'animatrice France services de la Charente Maritime Mme LECUYER accompagne les conseillers des structures France Services dans la réalisation de leurs missions. Un rendez-vous avec l'animatrice le 20 octobre a permis de renforcer les liens avec les partenaires et de préparer l'audit de renouvellement de labellisation France Services qui s'est déroulé le 20 novembre 2023.

D. Budget

Une subvention d'un montant prévisionnel total de 35 000€ est attribuée à la structure France Services de Pons par la FNADT et le FNFS.

Le budget prévisionnel total s'élevant à 76 000€.

III. Les partenaires et services proposés

A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre



La France Services accueille une permanence de la DGFIP chaque mercredi après-midi depuis le 19 janvier 2022.

Pour la CPAM et la CARSAT dans la majorité des cas, le rendez-vous téléphonique permet de résoudre la problématique.

Formation continue CAF – CPAM – DGFIP – CARSAT

En 2023, nous avons une permanence d'un conseiller Pôle Emploi qui intervient dans le cadre de l'accompagnement global des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi.

B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

La Mission Locale est ouverte tous les jours avec la présence d'une à deux conseillères en insertion professionnelle. Des ateliers sont organisés plusieurs fois par semaine, principalement à destination des jeunes ayant intégré le Contrat Engagement Jeune, mais aussi à tous les jeunes accompagnés par la Mission Locale.

Le CLLAJ intervient une fois toutes les deux semaines.

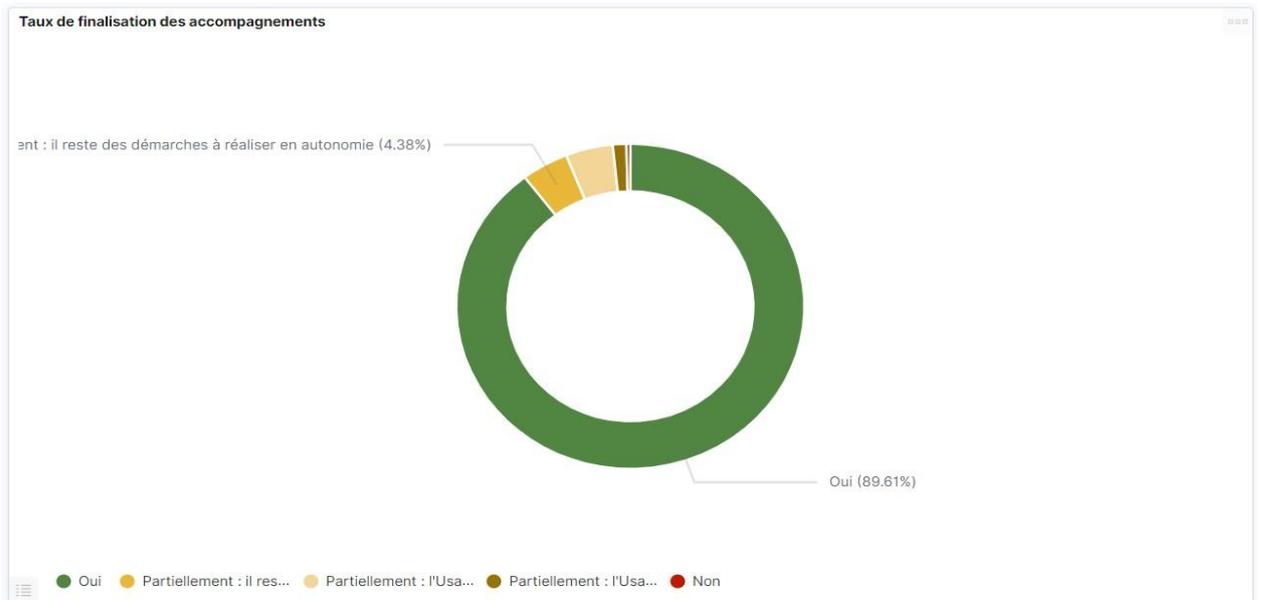
La MFR, prestataire du département 17 pour l'accompagnement de public RSA, est présente dans les locaux un vendredi sur deux et ponctuellement un autre jour de la semaine.

La Mairie nous a confié la mission de remettre les clés aux diverses associations présentes dans la maison Charrier, salles des associations de Pons.

IV. Qualité de service

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 89,61% des cas. *Source : Plateforme France services.*

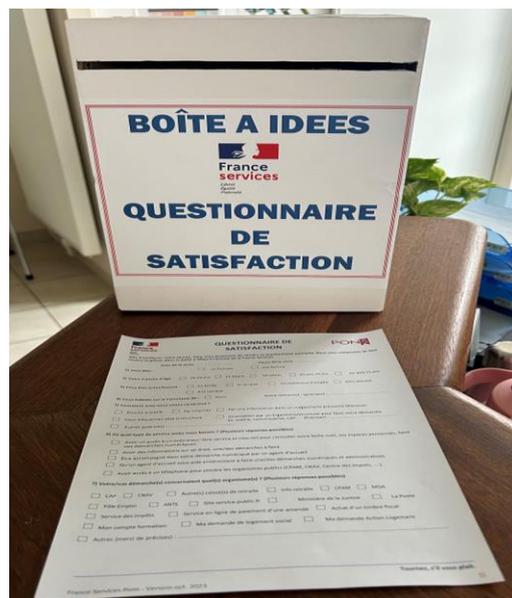
89,61 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 4,38 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...). 4,38 % finaliseront leur dossier en autonomie et 1,27 % d'entre eux ont été redirigés vers un partenaire et 0,36 % d'entre eux n'ont pas résolu leur dossier.



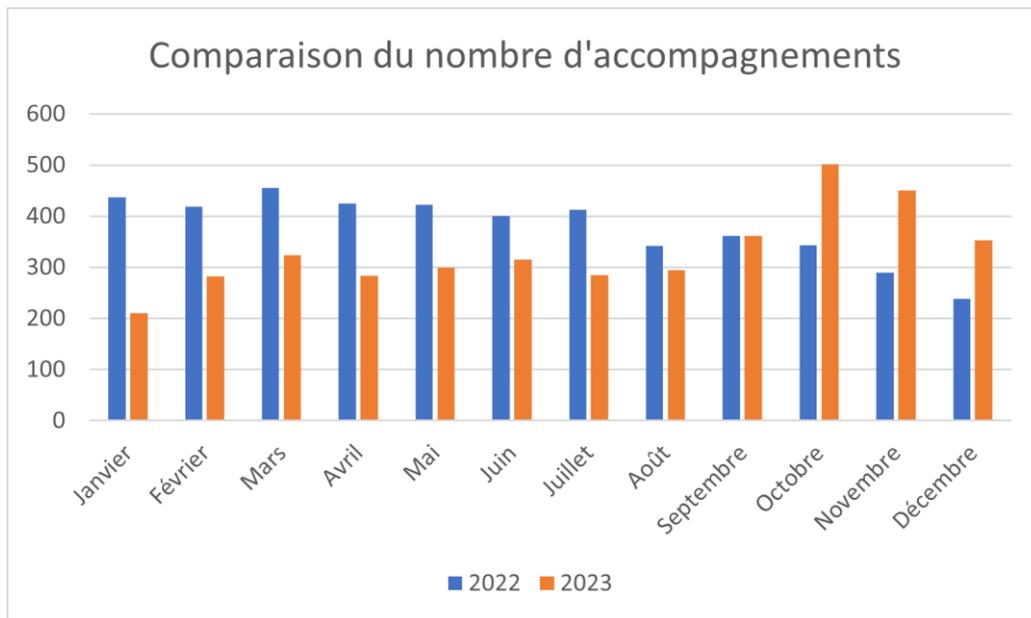
B. SATISFACTION DES USAGERS

En 2023, nous avons une borne de satisfaction. Nous ne l'avons plus depuis le 6 septembre. La satisfaction en août était de 95,3 % voire 100 % car le seul retour négatif constaté était certainement dû à une erreur de manipulation en dehors des horaires d'ouvertures.

Nous avons créé une boîte à idées et des questionnaires de satisfaction. Les retours sont très satisfaisants.

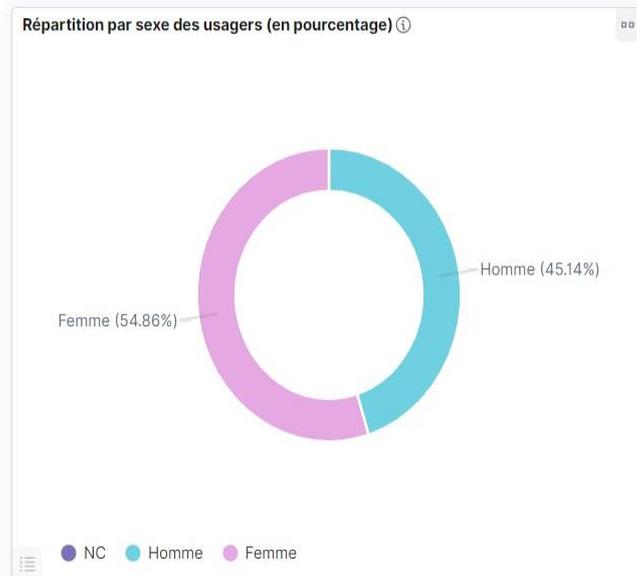
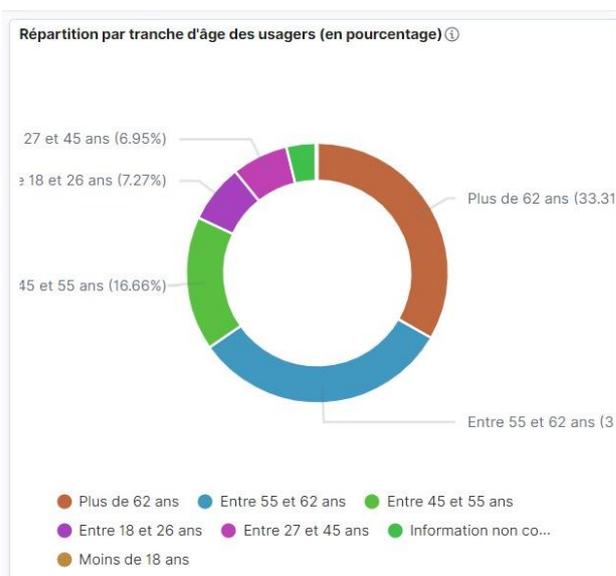


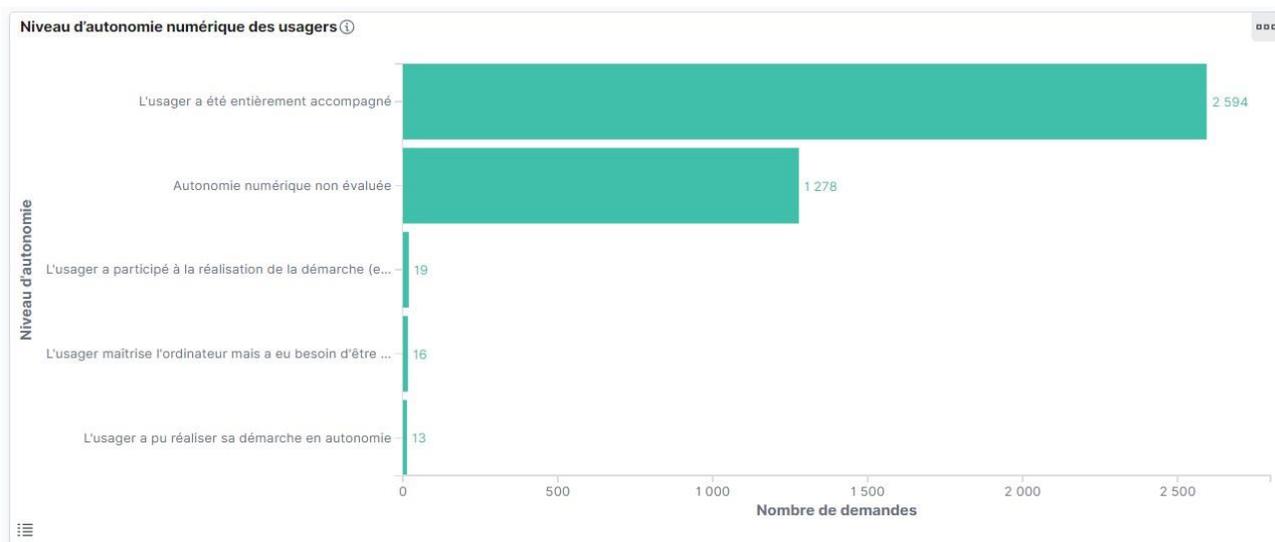
V. Activité



A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services Source : Plateforme France services

De par sa situation géographique, la France services accueille historiquement un public « senior ». Les usagers accueillis sont pour la plupart en difficulté avec le numérique : 66,17 % d'entre eux sont complètement accompagnés par nos conseillers lors de la réalisation de la démarche. 1 % des usagers participent à la réalisation de la démarche, par exemple en utilisant par moments le clavier et/ou la souris.



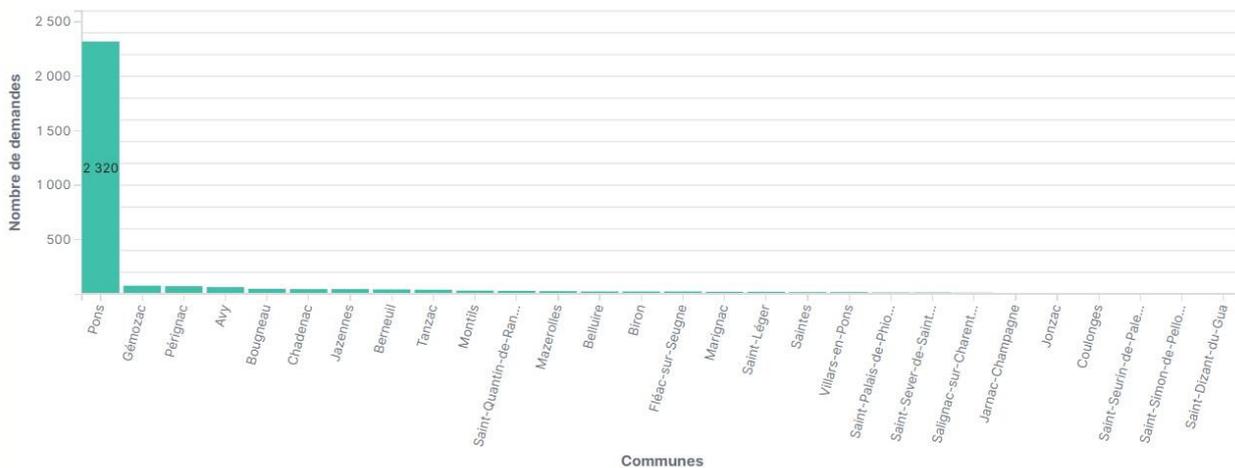


◆ Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services

Les habitants de la commune de Pons représentent 59.18 % du public accueilli. Les habitants des autres communes représentent 40,82 % du public de la France services.

Profil des usagers

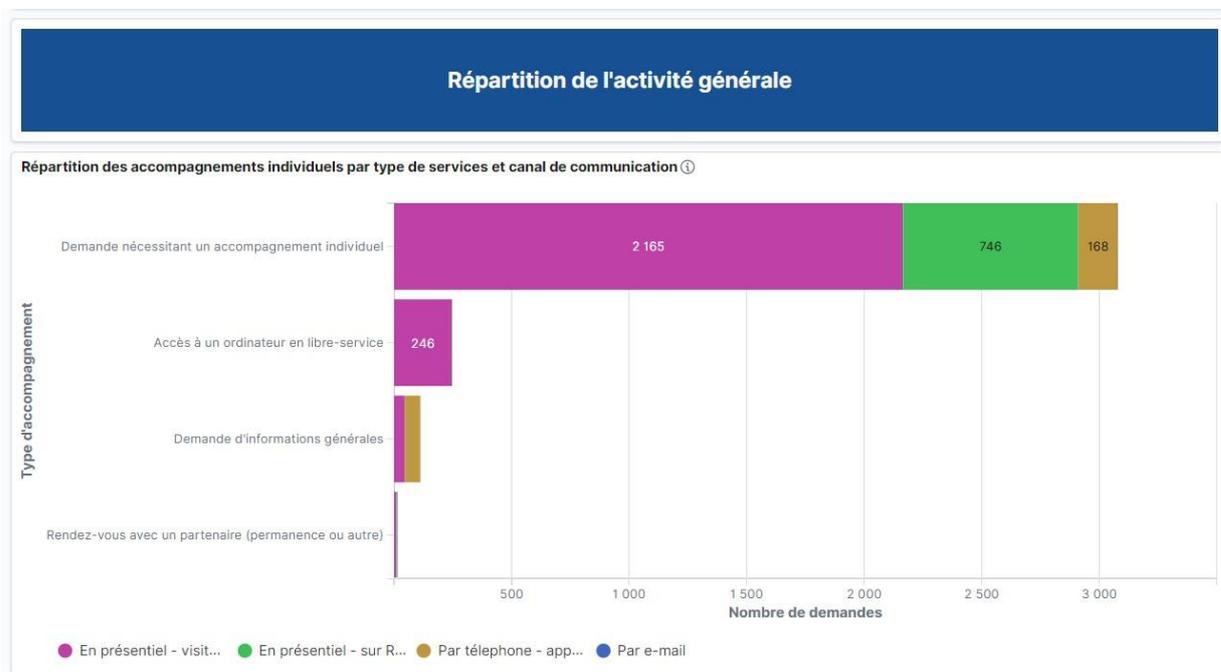
Répartition des accompagnements par provenance de l'utilisateur



◆ Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact.

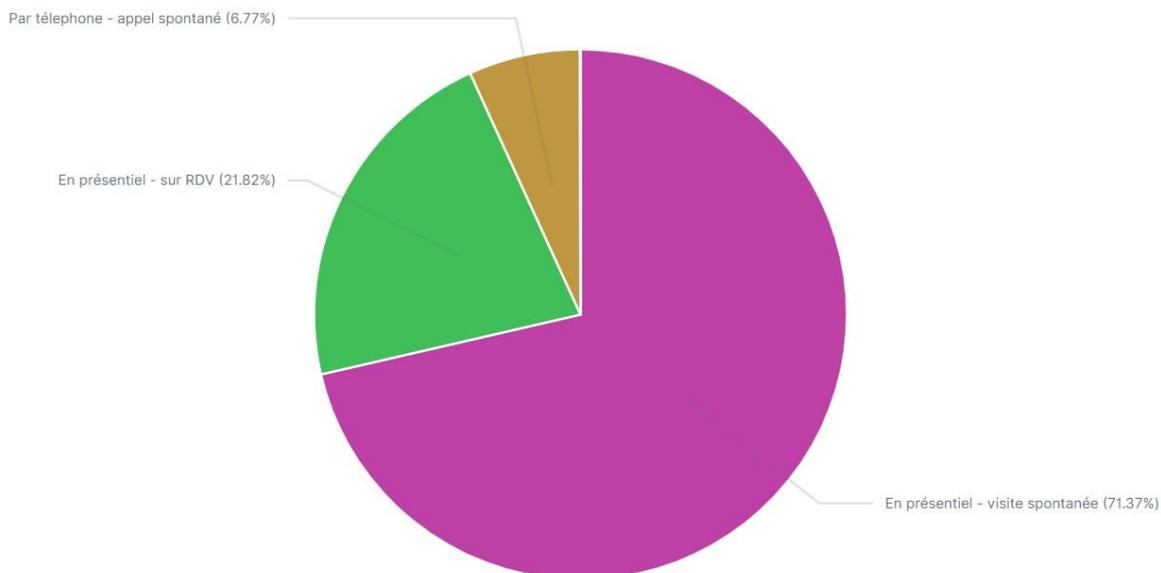
Source : Plateforme France services

Le nombre de rendez-vous avec un partenaire est en légère progression depuis l'année précédente en raison de l'organisation de permanences DGFIP plus régulières (une par semaine).



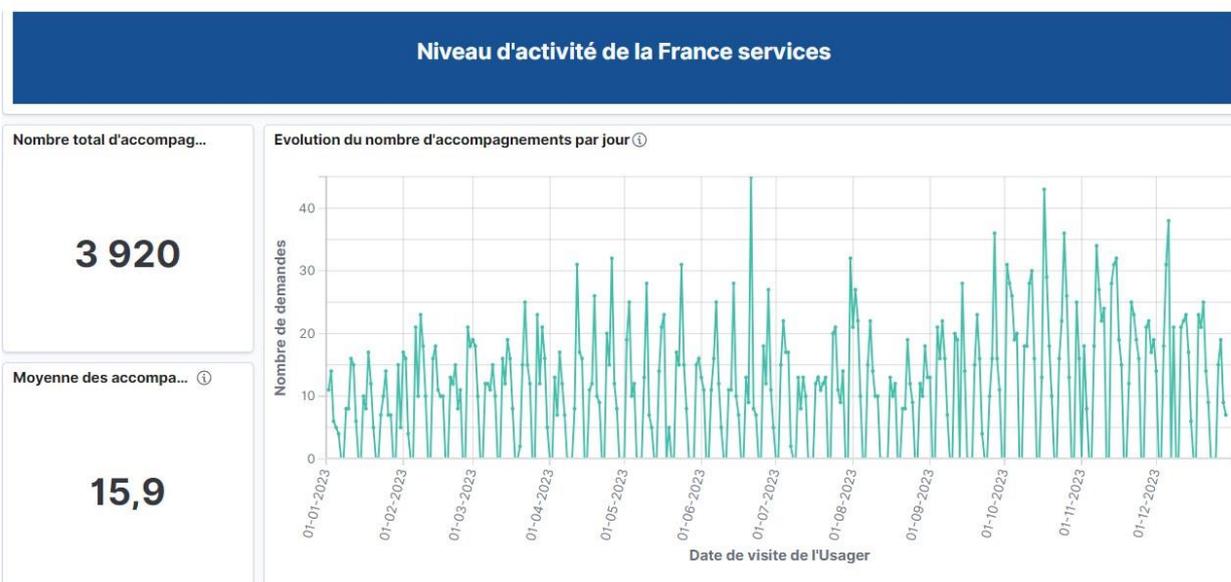
Une majorité des usagers se rend directement en France services, de manière spontanée 71.37 %, afin de réaliser une démarche. 21.82 % viennent sur rendez-vous et 6.77 % nous contactent par téléphone.

Modalités d'accès pour les accompagnements individuels ①



B. Typologie et évolution de l'activité

Au total, les conseillers France services ont réalisé près de 3920 démarches en 2023, et en moyenne près de 16 accompagnements par jour.



Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la DGFIP ainsi que la CARSAT. Nous constatons une évolution pour ces deux partenaires. Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers Frances services est variable. En majorité pour 39 % des cas, nous mettons entre 5 et 10 minutes pour traiter une demande et pour d'autres la durée du rendez-vous est plus longue, par exemple lorsque les personnes ne possèdent pas l'ensemble des documents requis ou la démarche demande la création d'un compte. Pour 32 % d'entre eux, le temps passé est de 10 à 20 minutes.

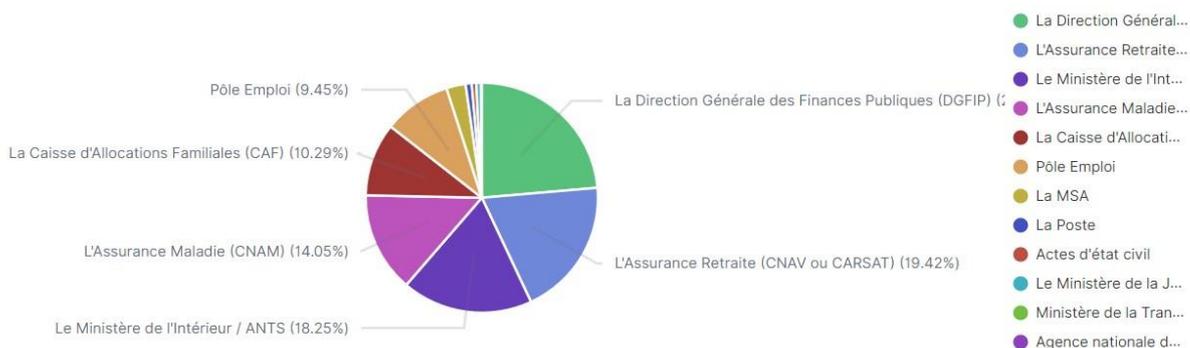
Focus sur les accompagnements réalisés par partenaires

Partenaire n°1 (Local ou National)

Partenaire ↕

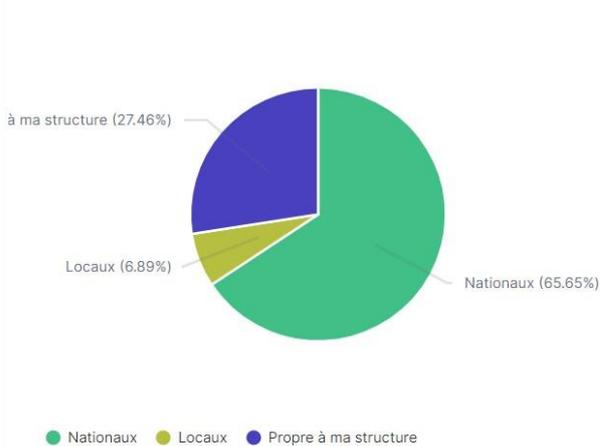
La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

Répartition des accompagnements par partenaire national ⓘ



Les partenaires locaux représentent 34.35 % de l'activité de la structure. Les partenaires locaux les plus sollicités sont la Mission locale et Ma Prime Rénov

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



Top 10 des partenaires locaux

Partenaire ↕	Nombre d'accompagnements ↕
Mission locale	36
MaPrimeRenov	27
SIA	15
AGIRC-ARRCO	14
mairie	12
MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées	11
URSSAF	11
Fournisseur énergie	9
MFR	8
Prime renov	7

VI. Les actions d'animation et de communication mises en œuvre

A. Animations

La France services a fait l'objet de plusieurs présentations à l'occasion de :

- Présentation aux assistantes sociales à la Délégation Territoriale de Jonzac le 31 août 2023.
- Participation à une réunion du Club d'Entreprise de Pons qui s'est déroulée au sein du Collège le 16 novembre 2023.

◆ **Les Journées portes ouvertes du 02 au 13 octobre 2023**

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les **Journées portes ouvertes** (JPO) se sont tenues du 2 au 17 octobre.



◆ **Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services lors des portes-ouvertes**

Jours	ATELIERS / PARTENAIRES
6 OCTOBRE matin	CARSAT
9 OCTOBRE après midi	POLE EMPLOI
12 OCTOBRE	FINANCES PUBLIQUES
17 OCTOBRE	CPAM

B. Actions de communication mises en œuvre

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (affiches) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires. La France services s'est pleinement saisie du kit bureautique et du kit de communication partagé par l'ANCT.

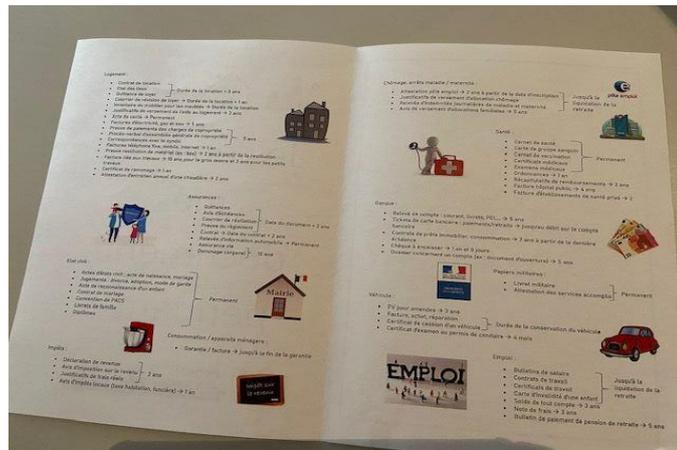
◆ Communication dans la commune

La Ville de Pons communique des informations relatives à la France Services sur son site internet.

◆ Réseaux sociaux

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. La France services bénéficie d'une page Facebook.

◆ Actualisation des supports de communication personnalisés (bureautique, affiches, dépliants...)





Nous avons organisé l'affichage en 3 zones : l'emploi / la formation ; informations générales et la documentation sur les droits et démarches des partenaires.



VII. Perspectives 2024

◆ **Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)**

La France services va reconduire les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires. En complément, la France services souhaite mieux activer les relais institutionnels (exemple : rencontre avec le CCAS de Pons et EDF pour le chèque énergie) et également avec la mairie pour renforcer notre coopération.

La Mairie prévoit de mettre en place une signalétique FRANCE SERVICES dans la commune.

Au 1^{er} janvier 2024, 2 nouveaux opérateurs nationaux intègrent le bouquet France Services (Chèque énergie et France Rénov).

Au niveau local, Hatéis Habitat tient une permanence tous les mercredis matin dans les locaux de la France Services pour des conseils de rénovation globale.

Des ateliers de soutien numérique vont peut-être être menés par un conseiller numérique de l'association Atouts & Compétences au tiers-lieu Point Commun à Pons. Ils seront complémentaires de l'offre de services de la France Services de Pons.

◆ **Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)**

La France services de Pons est un dispositif adapté qui répond aux caractéristiques spécifiques du territoire. L'objectif est de maintenir son fonctionnement avec 2 conseillères salariées et d'assurer un développement au niveau du réseau partenarial.

La Maison de l'emploi / Mission locale de Haute-Saintonge prévoit d'investir dans un camion aménagé début 2024 pour aller vers les usagers éloignés des services publics. Une conseillère France Services de Pons pourrait être associée aux tournées sur le territoire des communes alentours de Pons selon les disponibilités.