



Présentation de la France services de Pons Bilan 2021

sommaire

1. Le programme France services
2. Un accompagnement au quotidien
3. L'espace France services Pons

01.

Le programme France services

01. Le programme France services

1. Notre ambition

France services, c'est le retour du service public au cœur des territoires. Que vous ayez besoin de conseils sur vos démarches administratives ou besoin d'aide sur l'utilisation d'un service numérique, vous pouvez vous rendre dans une France services.

France services : pour vos démarches administratives et besoins numériques du quotidien

- Où que vous vous trouviez, vous pouvez accéder en moins de 30 minutes à un service public de qualité, offert par des agents formés et disponibles, quel que soit la France services qui vous accueille.

Neuf partenaires nationaux en un seul lieu

- Ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste

« Avec France services, l'État donne accès, partout sur le territoire, à une offre de service public de qualité, garantie par des agents d'accueil qui sont à l'écoute et formés aux différentes démarches administratives.

Ce lien humain avec le service public est essentiel et il est complémentaire avec le développement des services en ligne et du numérique partout sur le territoire. »

Jacqueline Gourault
Ministre de la Cohésion des
territoires et des Relations
avec les collectivités
territoriales



01. Le programme France services

2. Un réseau présent sur l'ensemble du territoire



Une France services accessible à moins de 30 minutes de chaque Français

Où que vous vous trouviez, vous pouvez accéder en moins de 30 minutes à un service public de qualité, offert par des agents formés et disponibles, quel que soit la France services qui vous accueille. C'est le cas de 95% des français au 1^{er} janvier 2022.

Au 1er janvier 2022, 2 055 France services ont été labélisées.

Un second cap est fixé d'ici la fin 2022 : **2 500 France services sur l'ensemble du territoire.**



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

France
services

2055 FRANCE SERVICES

labellisées au 1^{er} janvier 2022

Localisation

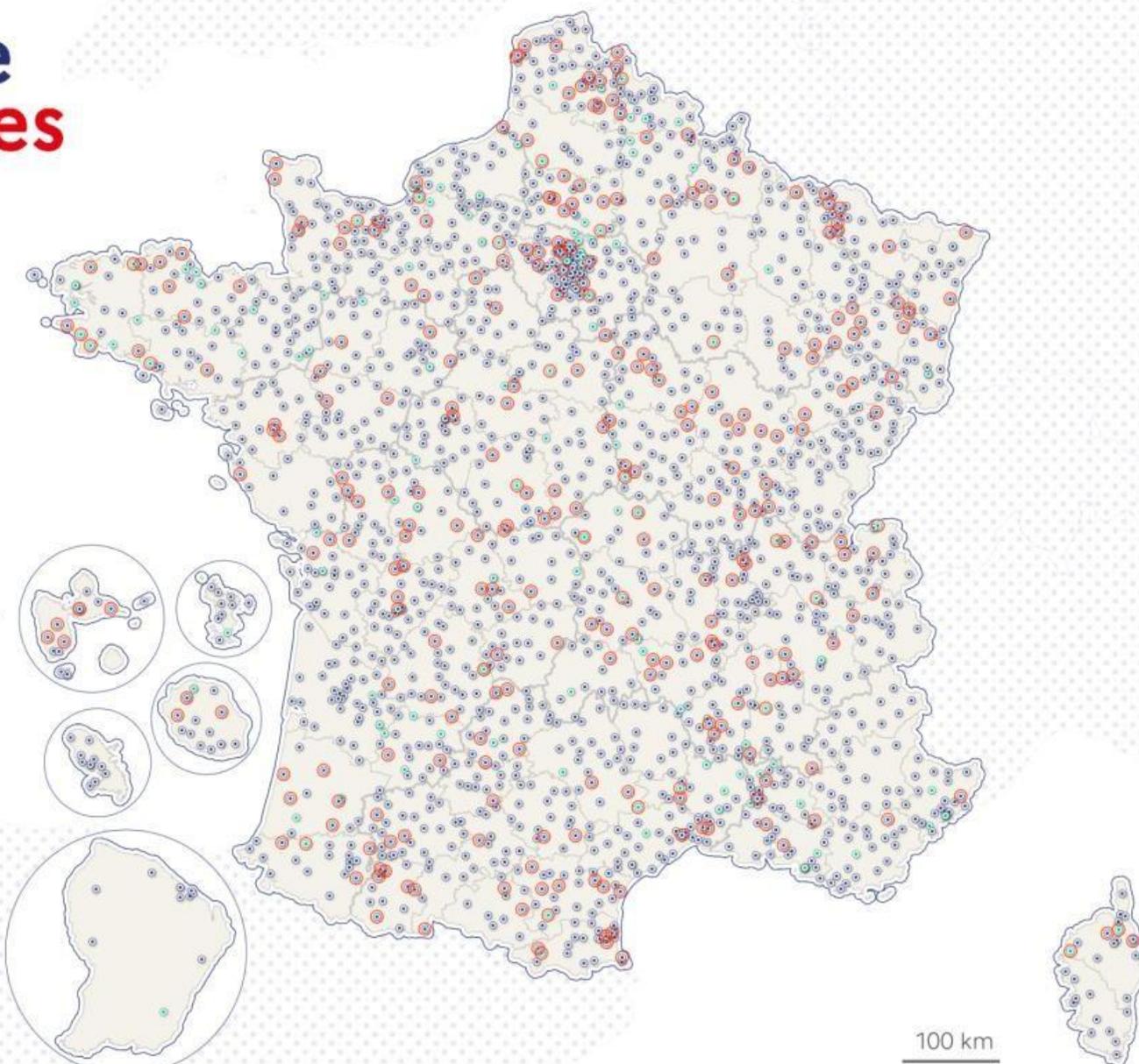
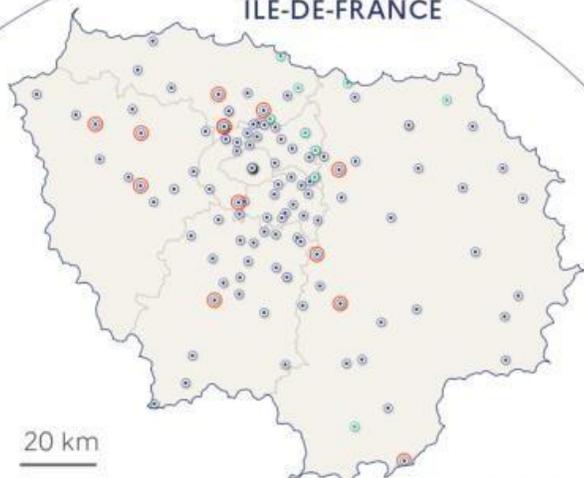
au 05/01/2022

France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelle labellisation (+310)

i 2 France services labellisées à Saint-Martin (978) sont absentes de la carte.

ZOOM ÎLE-DE-FRANCE



01. Le programme France services

3. Nos partenaires

Chaque France services donne accès aux neuf partenaires nationaux – ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste – soit par des permanences régulières, soit par visio-conférence.

C'est une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur qui peut ainsi bénéficier de l'ensemble des services rassemblés en un seul endroit. En plus de ce socle de service garanti et minimal, beaucoup de collectivités et d'associations déploient leurs propres offres.



Agence nationale
des titres sécurisés



01. Le programme France services

4. Nos services



Les agents France services peuvent :

- vous accompagner dans les démarches administratives quotidiennes et répondre à vos questions ;
- vous aider dans les démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre vos situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur ;
- vous mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

01. Le programme France Services

5. Une grande implication des agents France services

3,5 millions
d'actes réalisés

92,9% des usagers se
déclarent satisfaits de
l'accompagnement

64 % des
demandes qui
nécessitent un
accompagnement
individuel

Des usagers qui sont pour
plus de la moitié d'entre
eux âgés de plus 55 ans
(56 %) et **majoritairement**
en difficulté avec le
numérique (76 %)

01. Le programme France services

6. Une notoriété en hausse pour France services grâce à la première campagne de communication

Pour promouvoir France services, une première campagne de communication a été déployée au niveau national avec la diffusion de 3 spots TV de 20 secondes qui mettent en avant la diversité des territoires et des publics : une zone rurale, un QPV et une zone péri-urbaine.

Cette campagne a également été déclinée au niveau local grâce à l'implication des agents Franceservices.

Plusieurs outils ont été mis à leur disposition :

- une charte graphique Franceservices
- un guide de déploiement de la campagne
- un kit de communication physique (kakémono et jeu de 4 affiches)
- un kit de communication dématérialisé (communiqués de presse, articles pré-rédigés, vignettes socialmedia, etc...)



[Lien vers le film](#)



Près de 6 Français sur 10 déclarent avoir entendu parler de France services, une notoriété en forte hausse par rapport à 2020, et près d'un tiers d'entre eux affirment voir précisément ce dont il s'agit.



Parmi ceux qui ont entendu parler de France services, près de 9 personnes sur 10 ont confiance dans la capacité des agents à répondre à leurs besoins.



02.

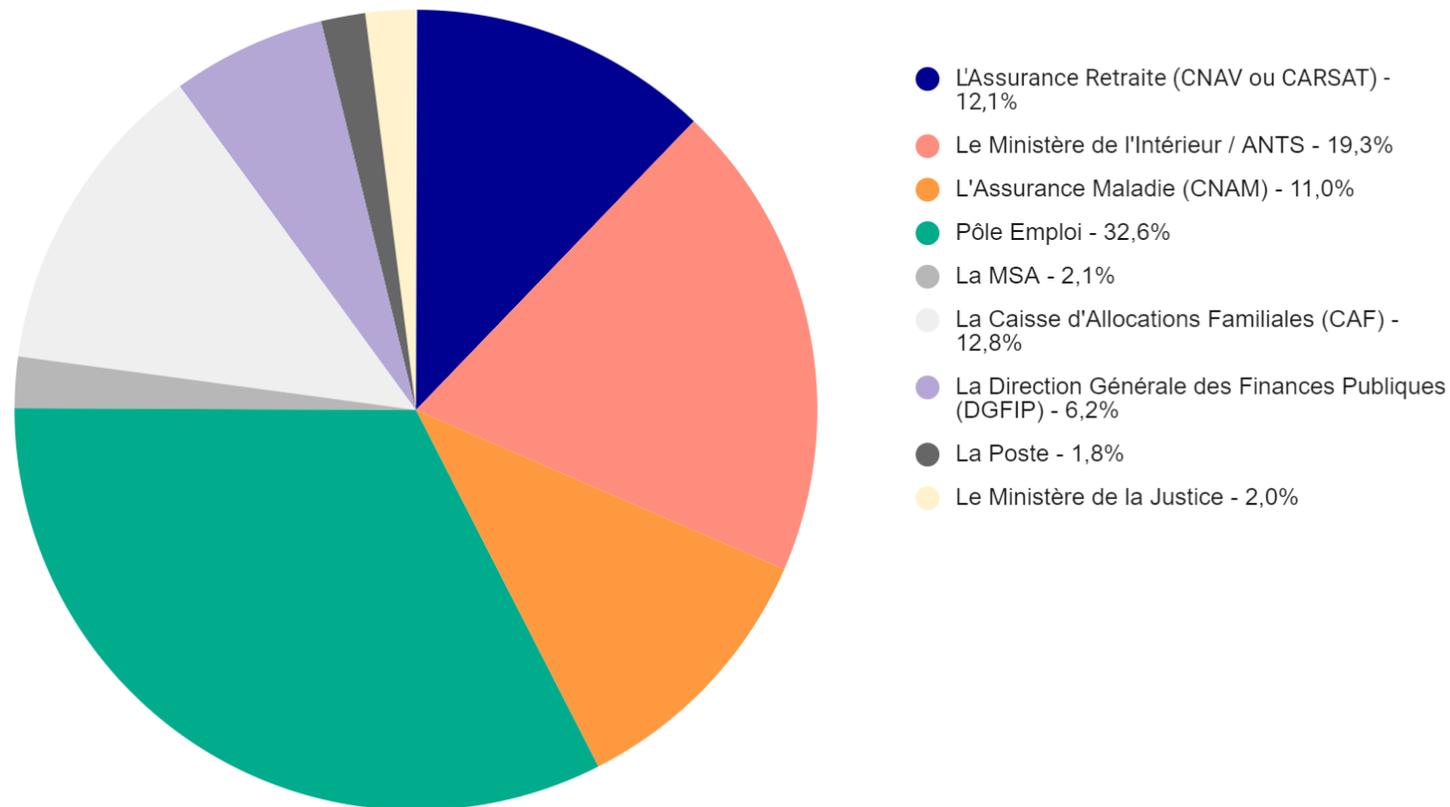
Un accompagnement au quotidien

02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Demandes par partenaires

Pôle Emploi, l'ANTS et la CAF sont les partenaires pour qui nous avons le plus de demandes.

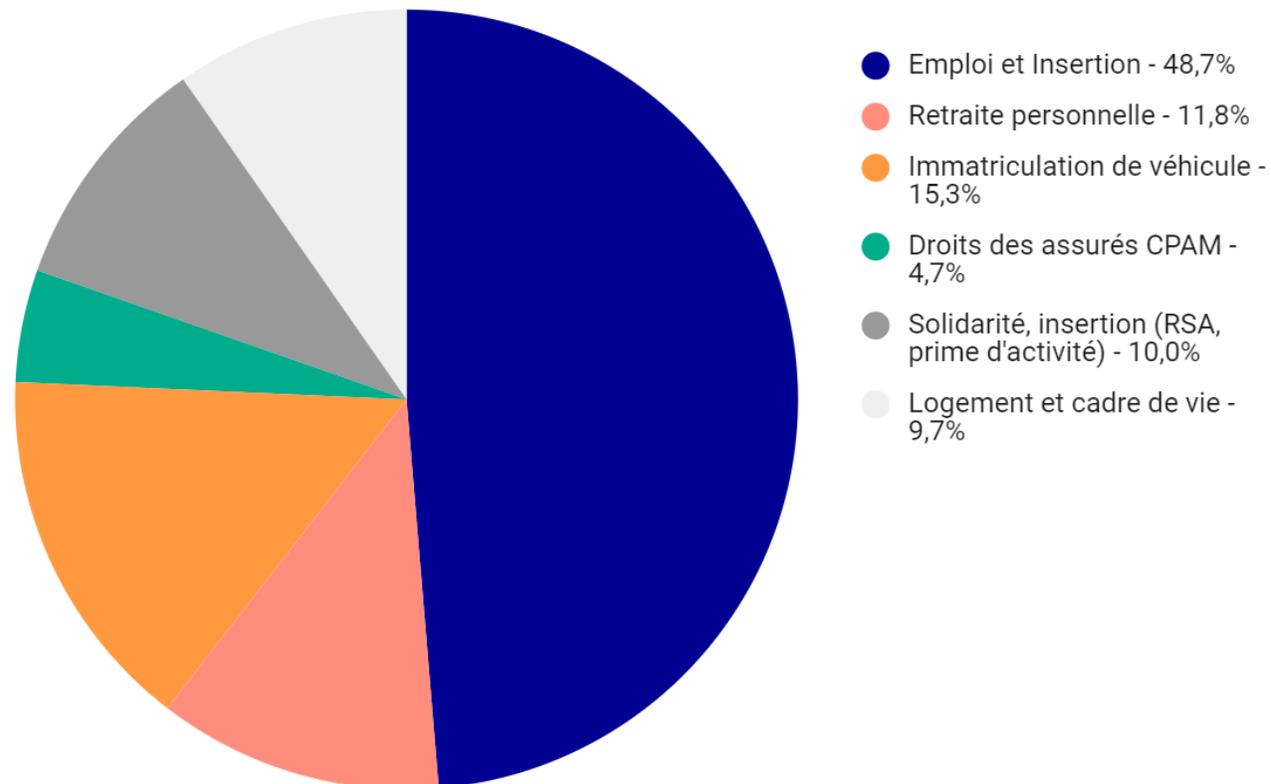


02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Thématiques

L'emploi et l'insertion représentent une grande part des thématiques abordées puisque cette thématique regroupe les demandes du partenaire Pôle Emploi mais aussi propres à notre structure (Bureau de l'emploi / Mission locale)

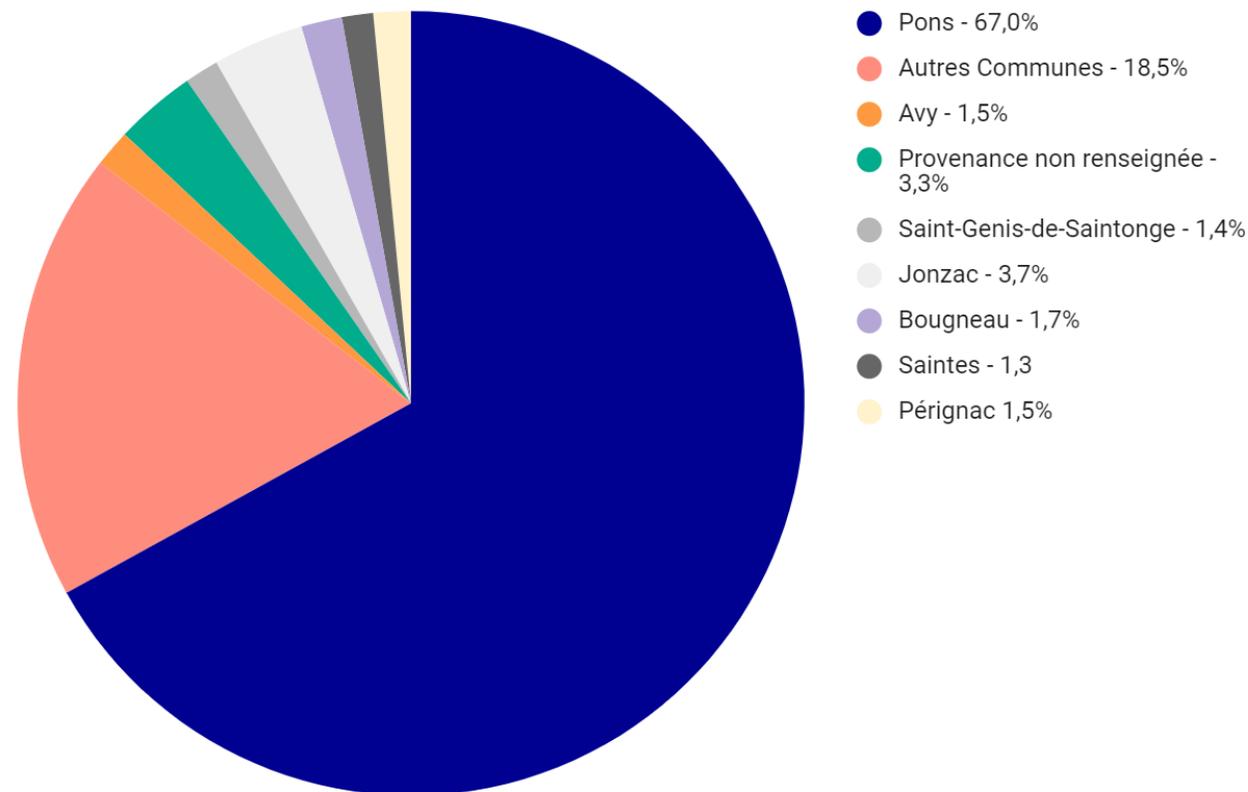


02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Provenance des usagers

« Autres Communes » correspond à l'ensemble des communes environnantes de Pons qui représentent moins de 1% des demandes. Cela montre la diversité de la provenance des usagers.

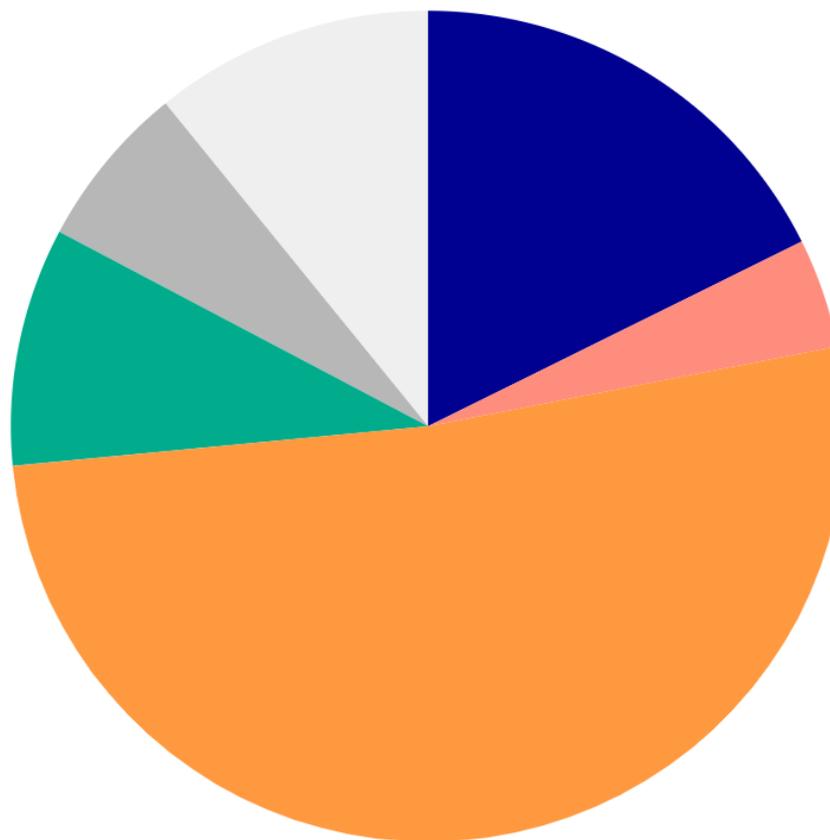


02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Niveau d'autonomie des usagers

La forte part de l'autonomie non évaluée s'explique par le fait que lors des appels nous ne pouvons pas évaluer l'autonomie des usagers ainsi que lors d'un accompagnement sur des démarches administratives hors ligne.

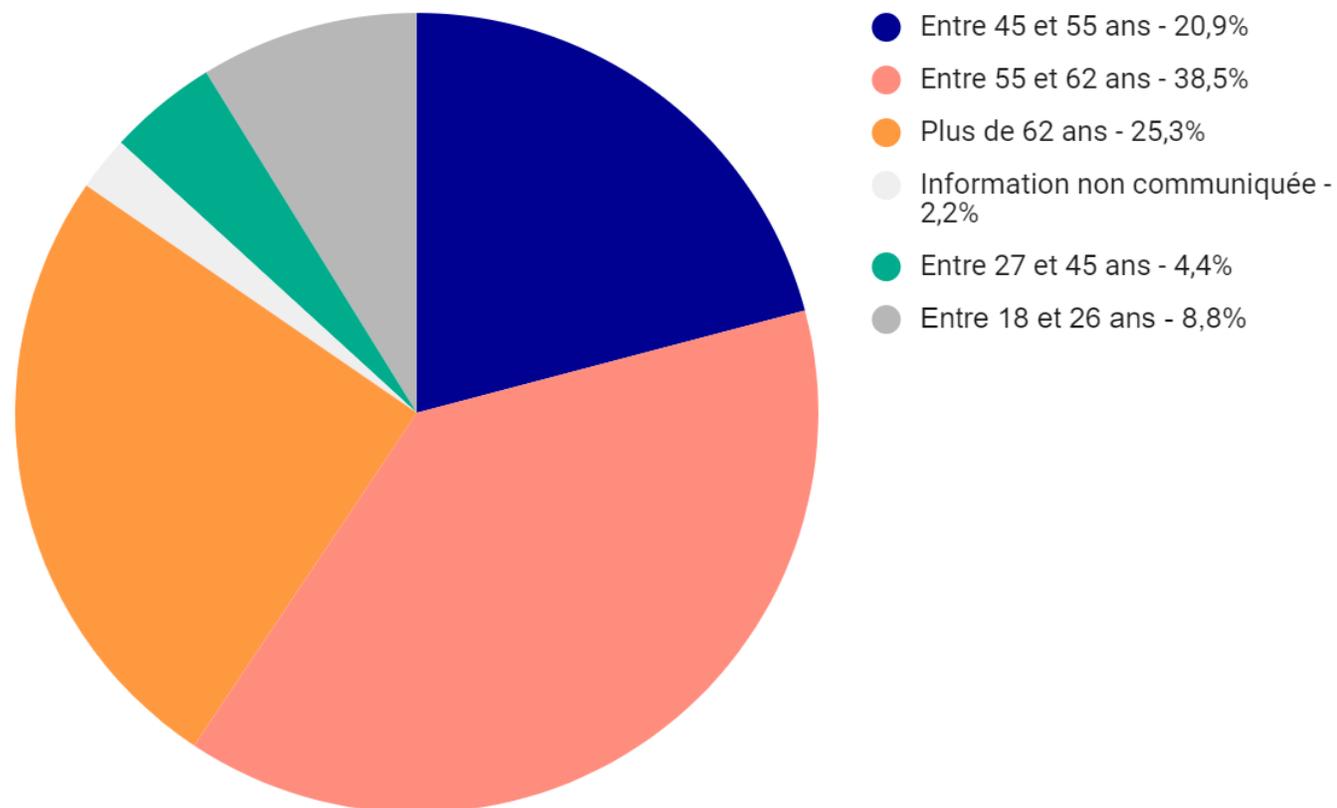


- Autonomie non évaluée - 51,8%
- L'utilisateur a été entièrement accompagné - 17,6%
- L'utilisateur a participé à la réalisation de la démarche - 4,2%
- L'utilisateur maîtrise l'ordinateur mais a eu besoin d'être guidé à l'oral dans sa navigation - 9,2%
- L'utilisateur a pu réaliser sa démarche en autonomie - 6,4%
- Non renseigné - 10,8%

02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

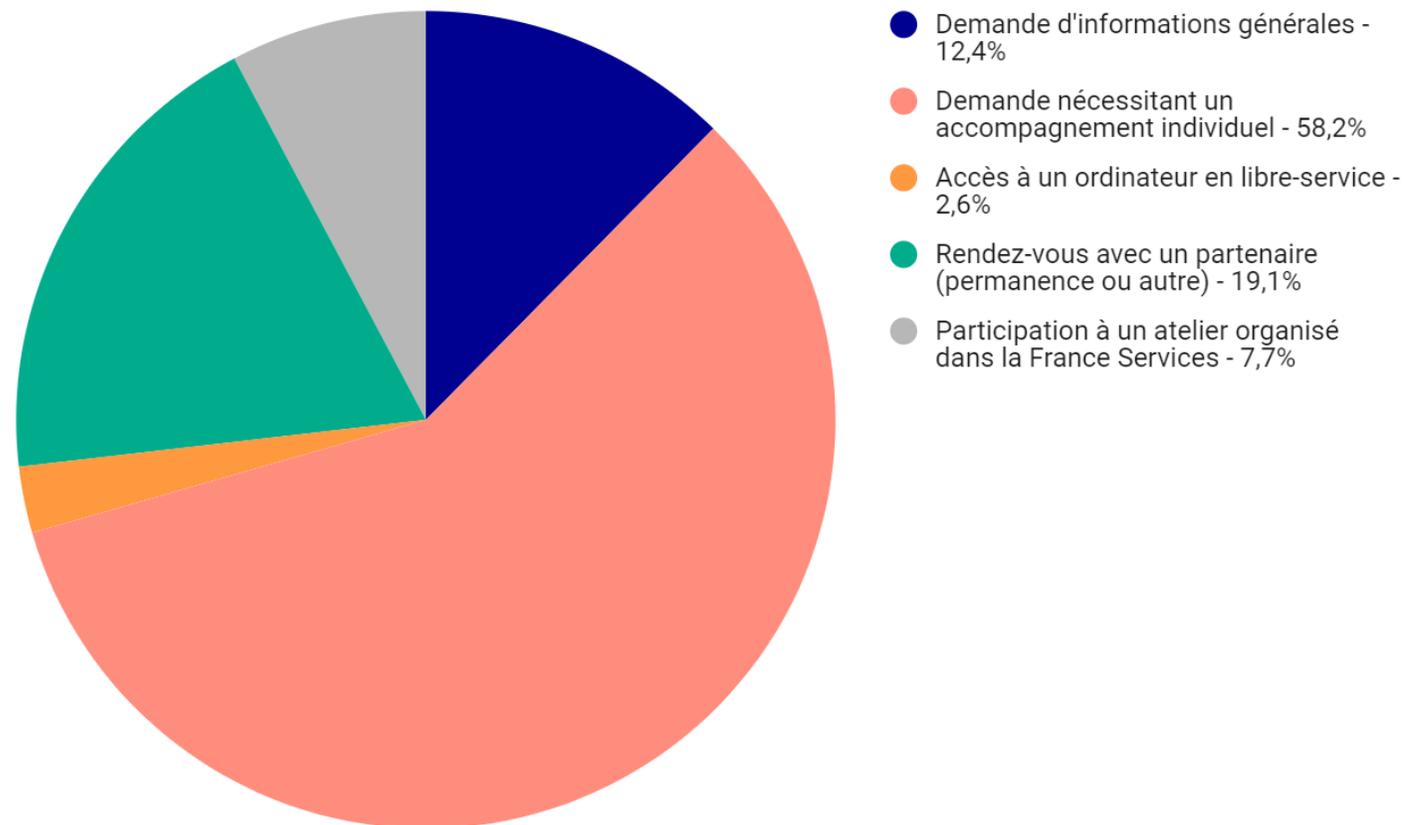
Âge des usagers



02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

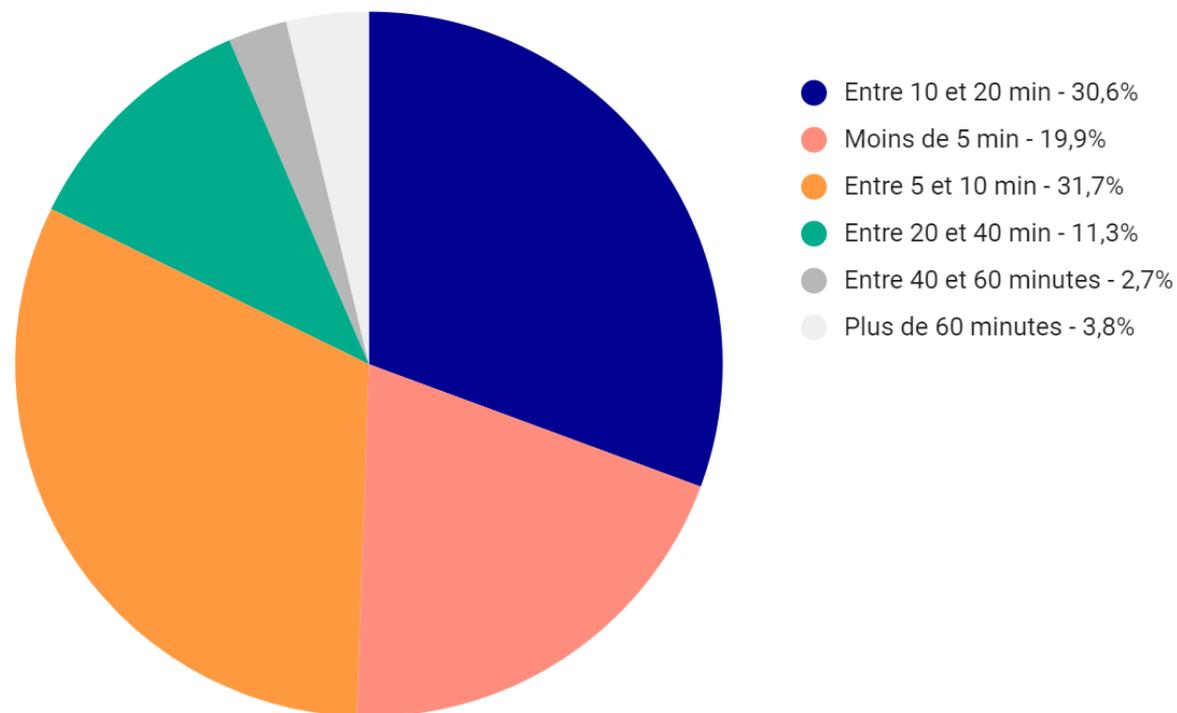
Type d'accompagnement



02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

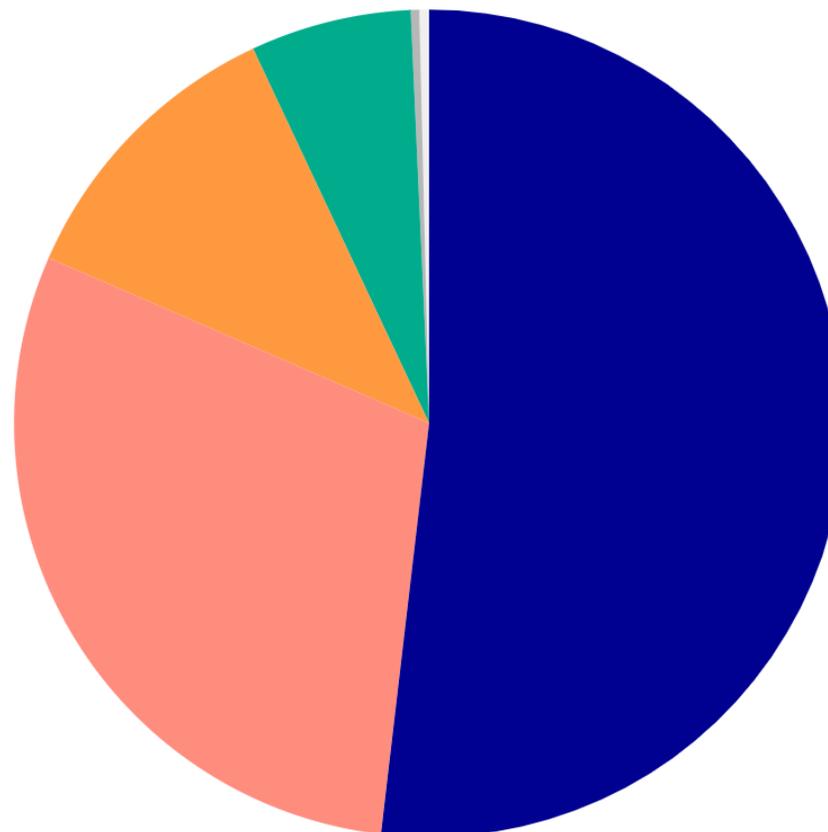
Durée d'accompagnement



02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Canal de communication

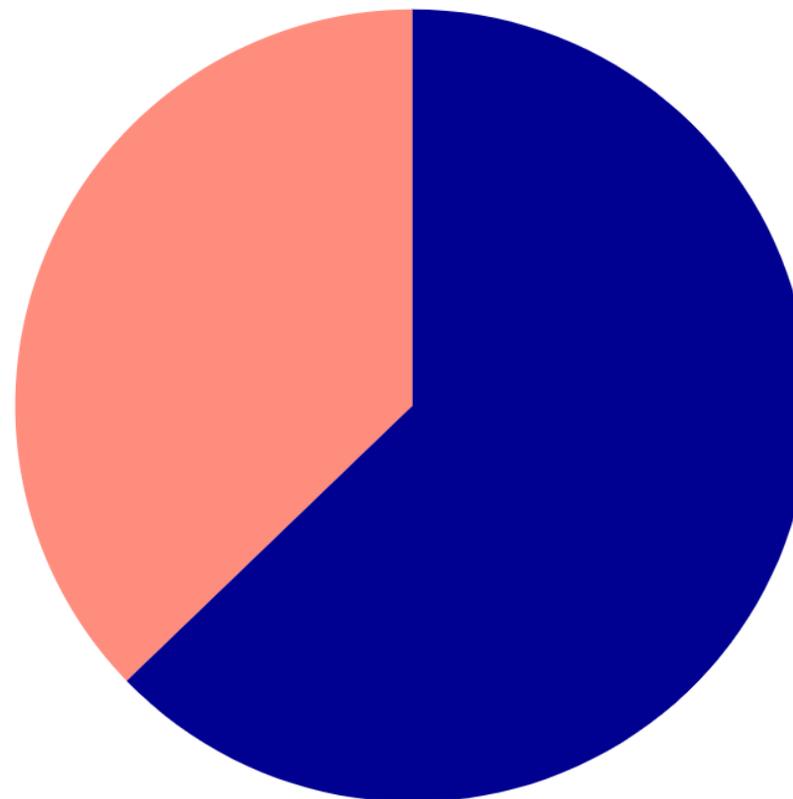


- En présentiel - visite spontanée - 51,9%
- Par téléphone - appel spontané - 29,7%
- En présentiel - sur RDV - 11,5%
- Par e-mail - 6,3%
- Par téléphone - sur RDV - 0,3%
- En visioconférence - échange spontané - 0,4%

02. Un accompagnement au quotidien

Nos chiffres France Services Pons

Répartition Homme / Femme



- Femme - 64,8%
- Homme - 35,2%

03.

L'espace France Services Pons

03. L'espace France services Pons

Qui sommes-nous ?



Porteur du projet



France Services Pons

labellisation au 1er octobre 2020

Propriétaire du lieu



Zone de revitalisation rurale



03. L'espace France services Pons

Nos permanences de partenaires locaux

- Maison de l'emploi - Mission locale de Haute-Saintonge : du lundi au vendredi
- SAUR : le mercredi matin
- MFR : 1 vendredi sur 2
- CLLAJ : 1 lundi sur 2
- Pôle Emploi de Jonzac : une fois par mois
- Délégation Territoriale de Haute-Saintonge : une assistante sociale une fois par mois avec Pôle Emploi
- Mise en réseau avec le Point Justice de Jonzac : possibilité de rendez-vous par téléphone ou par visio-conférence

03. L'espace France services Pons

Les moyens humains en 2021



L'équipe France Services a connu beaucoup de changement au cours de l'année 2021 avec l'arrivée de Justine Coulon au mois de mai 2021 puis l'habilitation Aidants Connect pour les agents déjà en place en juillet 2021. En novembre 2021, nous avons accueilli Anne-Fleur Boule qui aura l'habilitation Aidants Connect en 2022. Et enfin au 31 décembre 2021, Sylvie Batailley a fait valoir ses droits à la retraite.

03. L'espace France services Pons

Les actions de communication en 2021

Au cours de l'année 2021, nous avons mené de nombreuses actions de communication :

- Un mailing aux mairies aux alentours de Pons pour publication d'un article dans les bulletins municipaux
- La création d'une page Facebook
- La participation aux Journées Portes Ouvertes France services avec notamment la diffusion d'une interview sur Radio Pons et une présence sur le marché de Pons le samedi matin
- Plusieurs articles dans le journal Haute-Saintonge (en amont et en aval des journées portes ouvertes)
- La mise en place d'une borne de satisfaction par La Caisse des dépôts
- Une journée pour les secrétaires de mairie
- Un article dans la lettre d'information trimestrielle de la Maison de l'emploi de décembre 2021
- La mise à jour de la plaquette informative France services Pons

03. L'espace France services Pons

Les perspectives 2022

- Ouverture d'une permanence des impôts à partir du 19 janvier : un agent des finances publiques accueille et informe, sans rendez-vous, les usagers tous les mercredis de 14h à 16h30
- Permanence du conseiller numérique recruté par la ville de Pons : est présent le mercredi de 9h à 12h pour aider les usagers dans l'utilisation des outils numériques
- Permanence du CCAS : le mercredi de 14h à 16h30 pour accompagner les usagers dans les dossiers papiers
- Ateliers spécifiques pour les jeunes en Contrat d'Engagement Jeune : mise en place d'ateliers de présentation de France Services et des services proposés

03. L'espace France services Pons

Nos coordonnées



France services Pons

Bureau de l'emploi/ Mission locale

17 rue Charles de Gaulle

17800 Pons

Du lundi au jeudi 9h-12h / 14h-16h30 et le vendredi 9h-12h

05.46.92.62.71

pons@france-services.gouv.fr



FRANCE SERVICES PONS
17 rue Charles de Gaulle
17800 Pons
05.46.92.62.71