

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

FRANCE SERVICES DE PONS

PROCHE DE VOUS,
PROCHE DE CHEZ VOUS



SOMMAIRE

◆ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

- a. Origine de la labellisation
- b. Le territoire

◆ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

- a. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans le même local
- b. Ressources humaines et acteurs mobilisés
- c. Instances de gouvernance et de concertation
- d. Budget

◆ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

- a. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre
- b. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

◆ IV. QUALITÉ DE SERVICES

- a. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 83,5% des cas
- b. Satisfaction des usagers

◆ V. ACTIVITÉ

- a. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services
- b. Typologie et évolution de l'activité

◆ VI. LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN ŒUVRE

- a. Actions de communication mises en œuvre
- b. Animation

◆ VII. PERSPECTIVES 2023

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

ORIGINE DE LA LABELLISATION

La France Services de Pons a été labellisée le 1^{er} octobre 2020, portée par la 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.



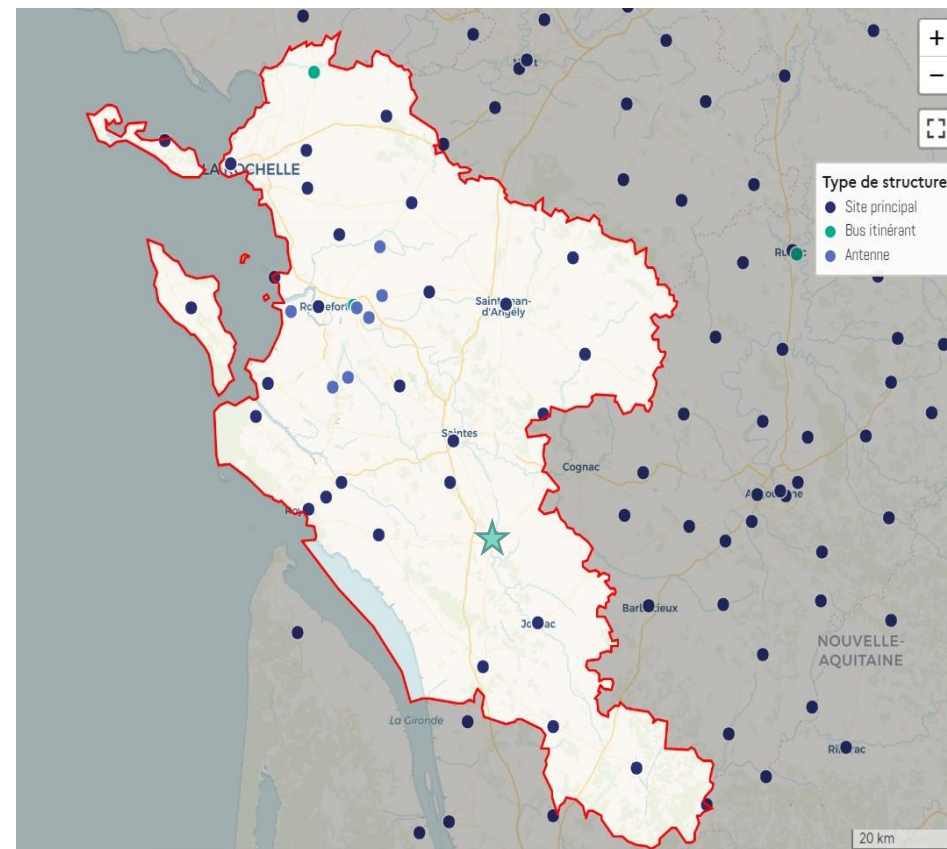
| Entrée de la France services de Pons

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

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.

La Charente-Maritime dispose de 40 lieux d'accès à France services



II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

FONCTIONNEMENT ET ARTICULATION AVEC D'AUTRES ACTIVITÉS DANS LE MÊME LOCAL

La France Services de Pons est ouverte du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 et le vendredi matin de 09h00 à 12h00.

La France services se situe en centre ville. Un parking dessert ce bâtiment public, accessible aux PMR. La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté de deux ordinateurs, un photocopieur, imprimante et scanner, un accès wifi libre gratuit,
- un bureau de permanence,
- une salle pour les ateliers des partenaires,
- un bureau avec l'équipement de visioconférence pour les rendez-vous avec les partenaires.

La France services partage les mêmes locaux que l'antenne de la Maison de l'emploi / Mission Locale de Haute-Saintonge à Pons.

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

RESSOURCES HUMAINES ET ACTEURS MOBILISÉS

Deux chargées d'accueil 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 chargées d'accueil ont participé cette année aux formations suivantes :

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



Equipe de la France services de Pons

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

INSTANCES DE GOUVERNANCE ET DE CONCERTATION

Pour l'année 2022, le Comité de pilotage annuel avec les structures de Haute-Saintonge labellisées France Services s'est tenu le 12 mai, en présence de Madame la Sous-Préfète de Jonzac, des partenaires locaux des France services et des membres élus de la Commission intercommunale.

Le Conseil d'Orientation de la Maison de l'Emploi s'est tenu le 5 décembre 2022, il a permis de faire le point avec les participants sur l'activité de l'année et de présenter les perspectives 2023 concernant les différentes activités de la structure, dont l'espace France Services de Pons.

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

BUDGET

Une subvention d'un montant prévisionnel total de 30 000€ est attribuée à la structure France Services de Pons par la FNADT et le FNFS.
Le budget prévisionnel total s'élevant à 70 150€.

III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

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.

Mise en place de rendez-vous en visioconférence avec la CPAM et la CARSAT si besoin. Cette option n'a pas encore été utilisée en 2022. Le rendez-vous téléphonique suffit à résoudre la problématique.

Formation continue régulière CAF – CPAM – DGFIP – CARSAT

En 2022, nous avons une permanence d'un conseiller Pôle Emploi qui intervenait dans le cadre de l'accompagnement global des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi.



| Les neuf partenaires nationaux

III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

- La Mission Locale est présente tous les jours avec la présence d'une à deux conseillères en insertion professionnelle et l'organisation d'ateliers plusieurs fois par semaine principalement à destination des jeunes ayant intégré le Contrat Engagement Jeune mais aussi en direction de tous les jeunes accompagnés par la Mission Locale.
- La SAUR (gestion de l'eau) tenait une permanence tous les mercredis matin mais cette permanence s'est arrêtée au 31 décembre 2022. Le contrat de la gestion de l'eau ayant été repris par la RESE implantée à Pons.
- 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.
- La commune de Pons a recruté un conseiller numérique qui est intervenu pendant quelques semaines au début de l'année 2022 dans la France Services mais ce dernier a quitté son poste et la mairie n'a pas souhaité recruter un nouveau conseiller numérique.

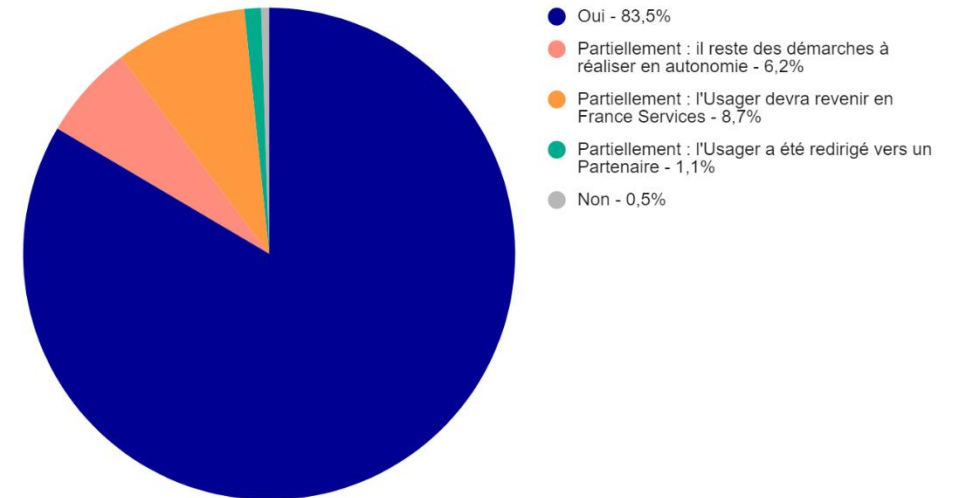
IV. QUALITE DE SERVICE

LES DEMARCHES SONT REALISEES EN UNE SEULE FOIS DANS 83,5% DES CAS

Source : Plateforme France services.
83,5 % des demandeurs ont pu finaliser avec les agents leurs démarches en un seul accompagnement. 8,7 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc.), 6,2% finaliseront leur dossier en autonomie, 1,1% ont été redirigés vers le partenaire concerné et dans 0,5% des cas, la démarche n'a pu être réalisée, n'étant pas du ressort de France Services.

Exemple : demande d'obtention d'un permis de construire réorientation vers la mairie.

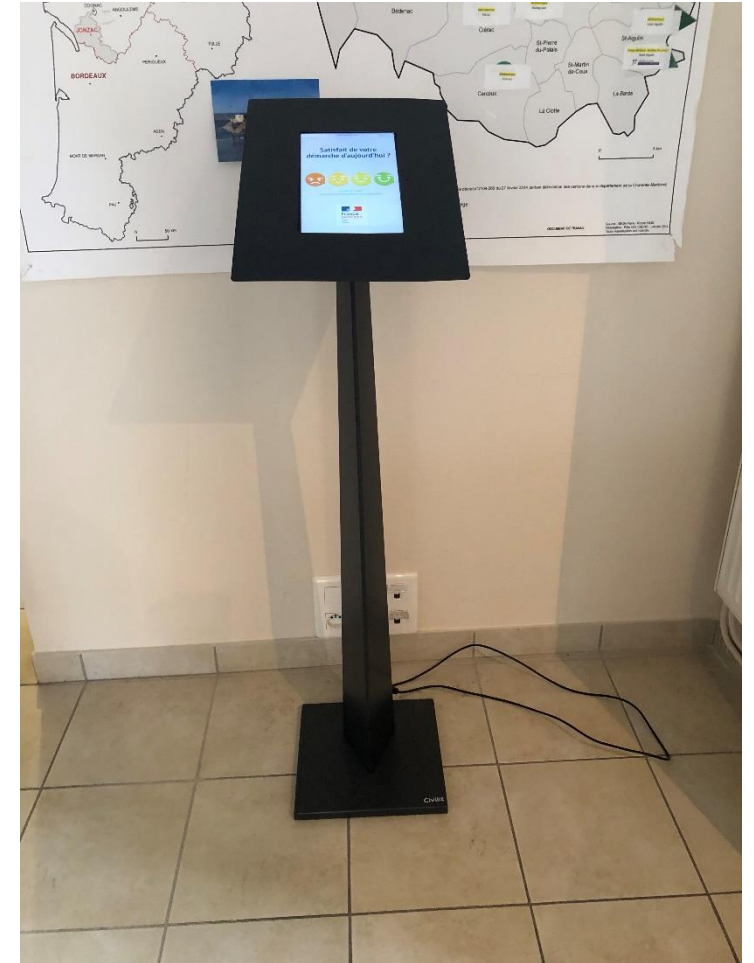
Taux de finalisation des démarches en un seul rendez-vous



IV. QUALITE DE SERVICE

SATISFACTION DES USAGERS

Analyse des résultats de la borne
de satisfaction déployée dans la
France services
Moyenne des avis : 4,8 sur 5



| Borne de satisfaction dans la France services de Pons

V. ACTIVITE

V. ACTIVITE

EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

+ Ajouter un filtre

Suivi d'activité détaillé d'une France services

Extraction réalisée le :

10/02/2023

Période du rapport :

Date Début
01/01/2022

Date Fin
31/12/2022

France services sélectionnée :

Matricule
735

France services
France services Pons

Niveau d'activité de la France services

Nombre total d'accompagnements

4 546

Moyenne des accompagnements par jour

18,63

Evolution du nombre d'accompagnements par jour



V. ACTIVITE

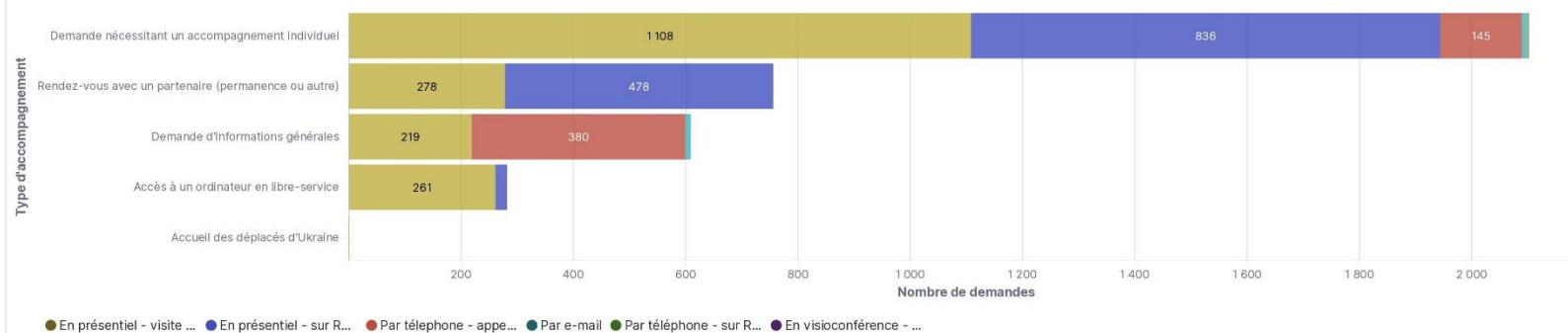
EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Taux de finalisation des accompagnements



Répartition de l'activité générale

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

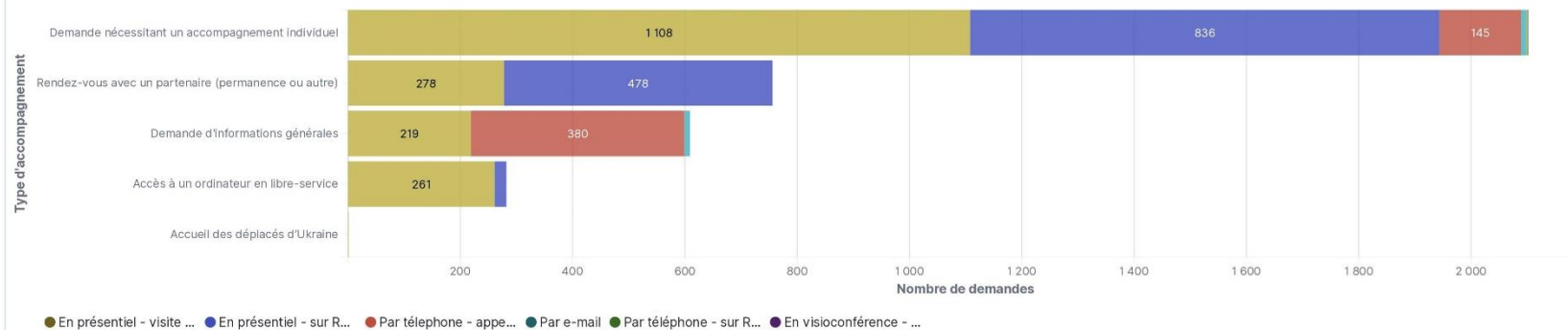


V. ACTIVITE

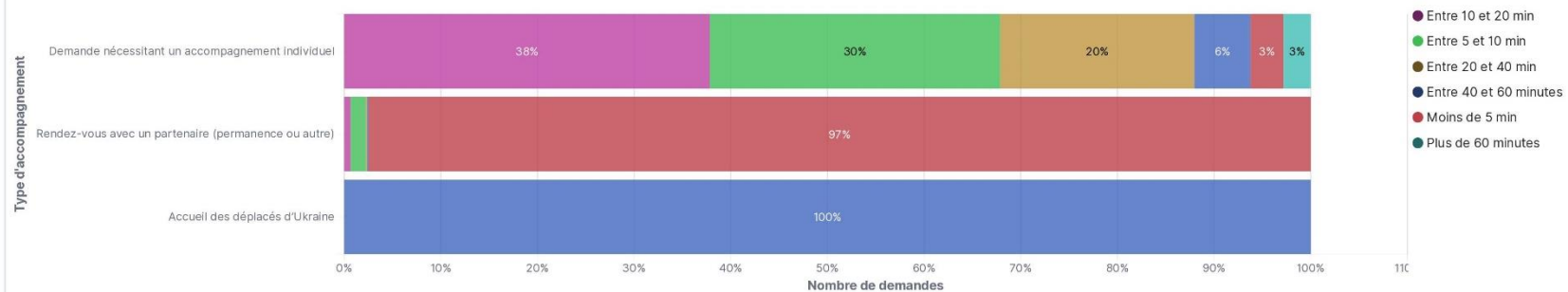
EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

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 ③



V. ACTIVITE

EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022



V. ACTIVITE

EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

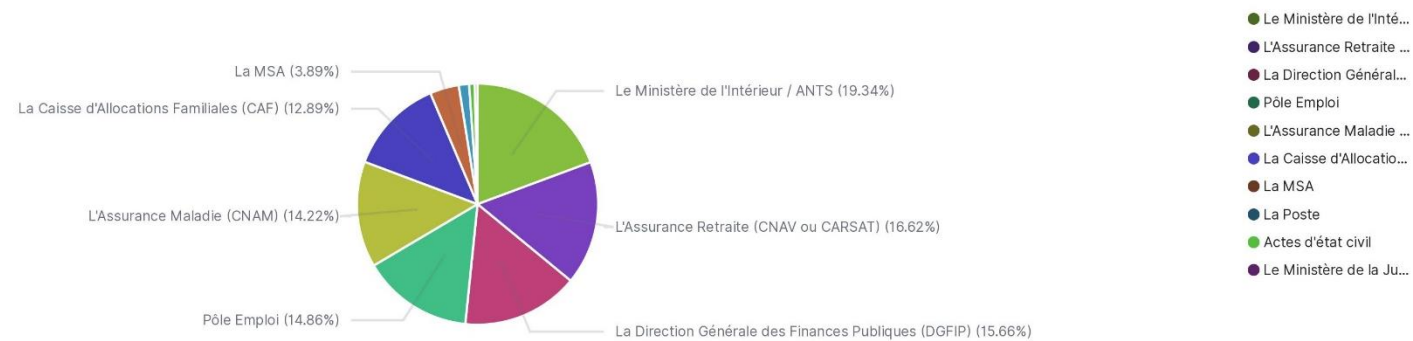
Focus sur les accompagnements réalisés par partenaires

Partenaire n°1 (Local ou National)

Partenaire ⇄

Mission locale

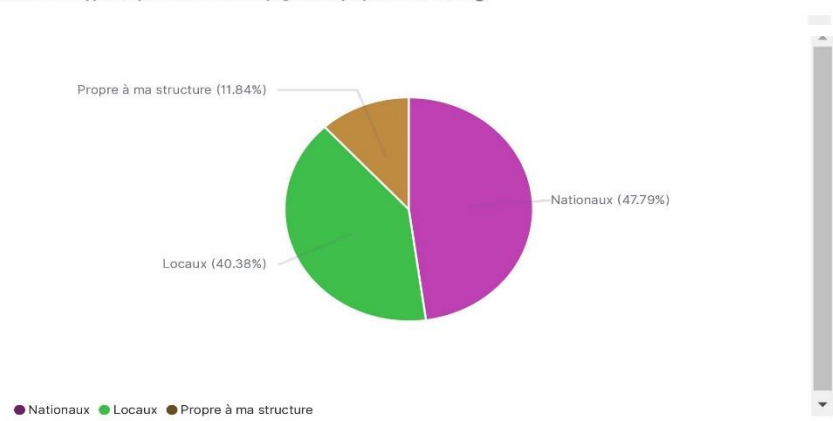
Répartition des accompagnements par partenaire national ⓘ



V. ACTIVITE

EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

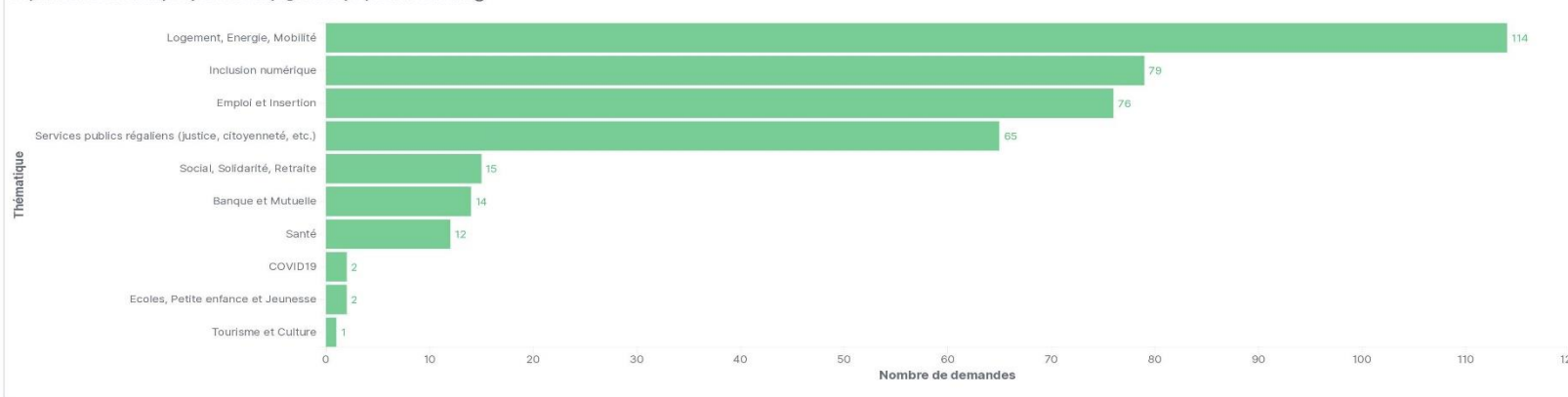
Répartition des types de partenaire et Accompagnement propre à la structure



Top 10 des partenaires locaux

Partenaire	Nombre d'accompagnements
Mission locale	1 167
Fournisseur énergie	146
CLLAJ	37
MFR	28
SIA	25
saur	18
URSSAF	15
MaPrimeRenov	13
Prime Renov	11
Conseiller numérique	10

Répartition des thématiques pour l'Accompagnement propre à la structure

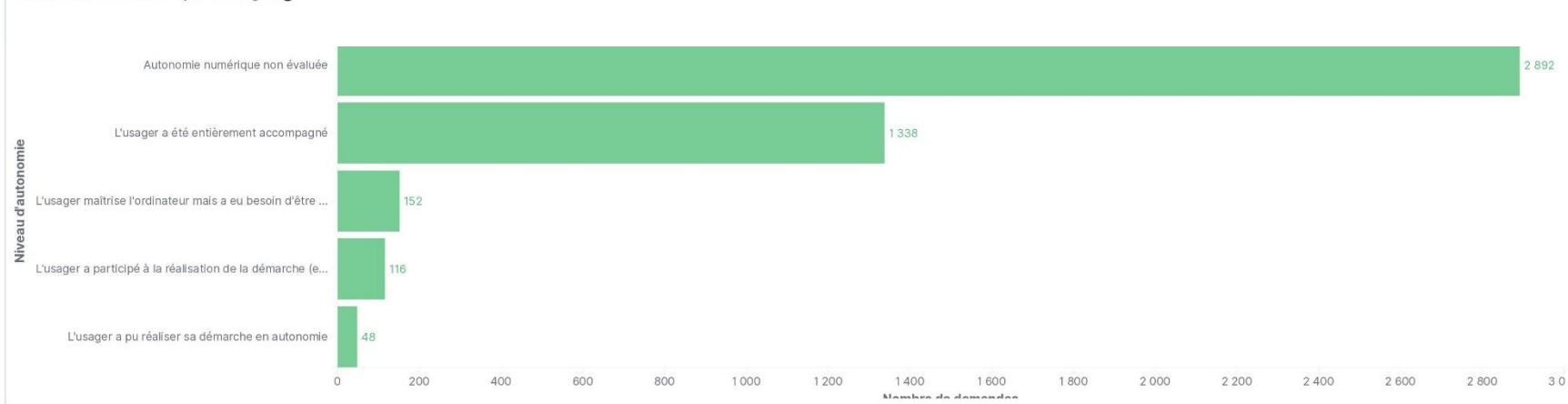


V. ACTIVITE

EXPORT DE L'ACTIVITÉ FRANCE SERVICES DE PONS DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Profil des usagers

Niveau d'autonomie numérique des usagers ①

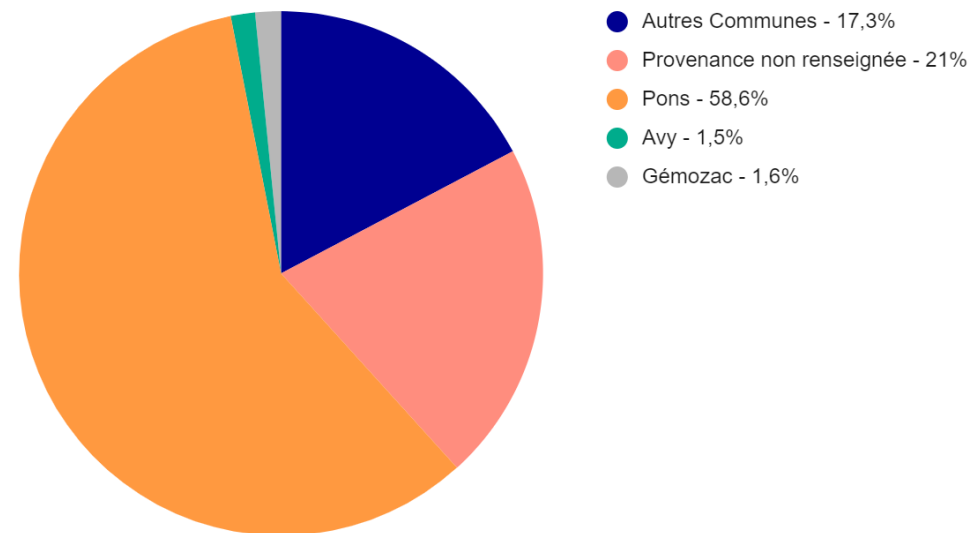


FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITÉS D'ACCÈS À LA FRANCE SERVICES

Les habitants de la commune de la France services représentent 58,6% du public accueilli. Les habitants des autres communes situées à moins de 30 minutes représentent 17% du public de la France services. Pour 21% des usagers, la provenance n'est pas connue, lors d'un appel téléphonique ou d'une prise d'information générale par exemple.

Source : Plateforme France services.

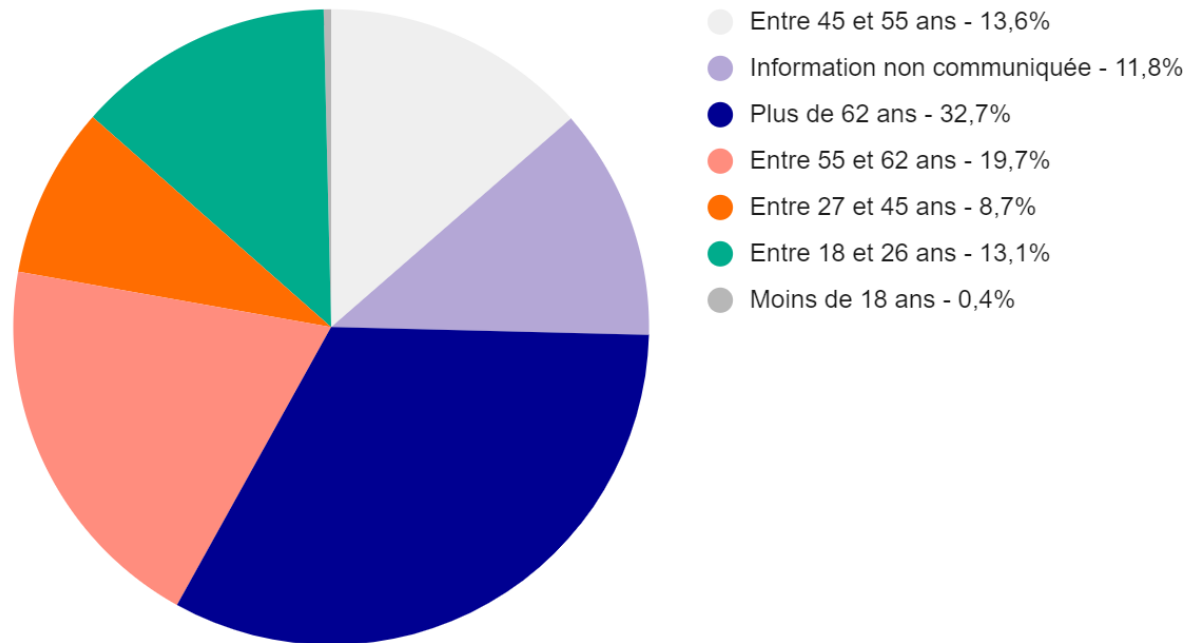
Commune des usagers



FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITÉS D'ACCÈS À LA FRANCE SERVICES

Source : Plateforme France services.

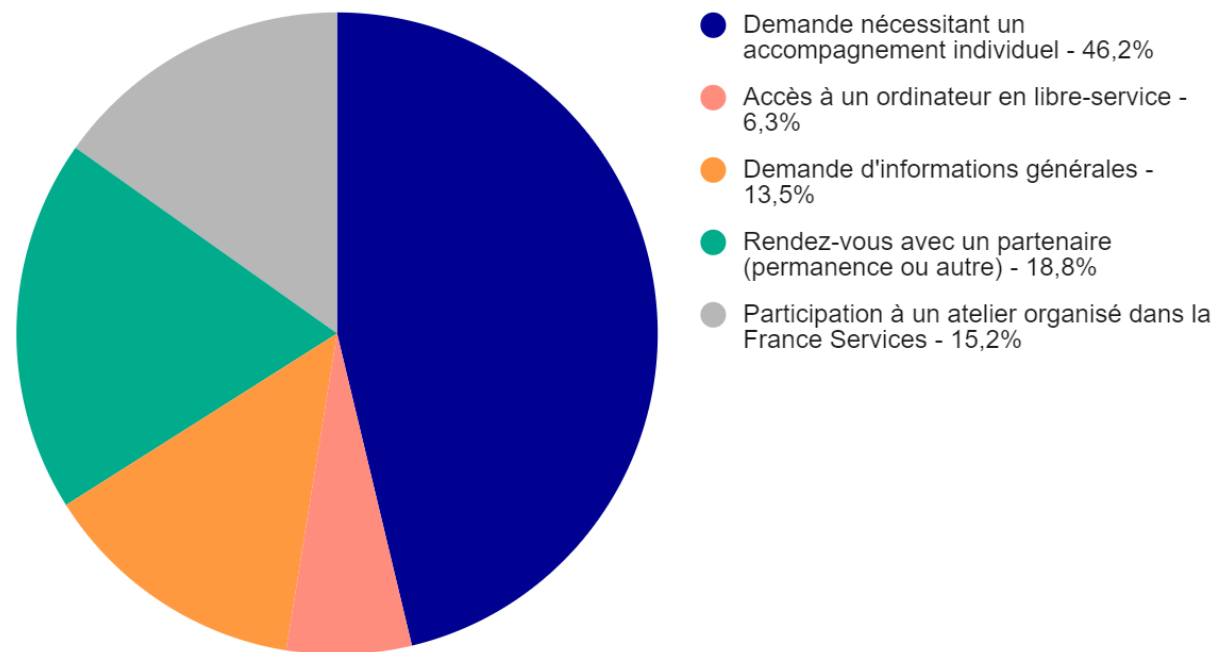
Age des usagers



FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITÉS D'ACCÈS À LA FRANCE SERVICES

Source : Plateforme France services.

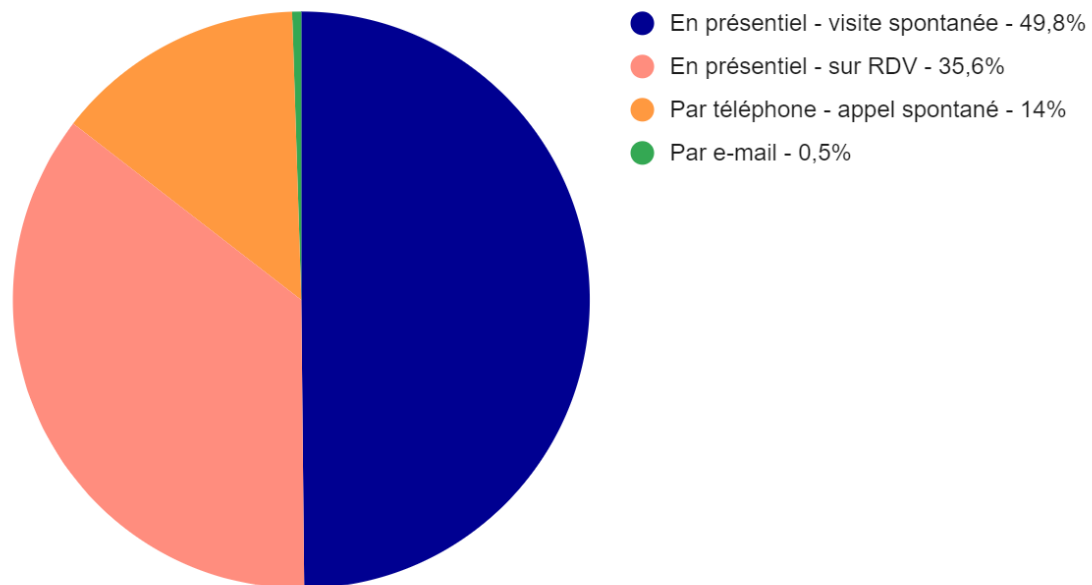
Répartition par motif de venue



FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITÉS D'ACCÈS À LA FRANCE SERVICES

Source : Plateforme France services.

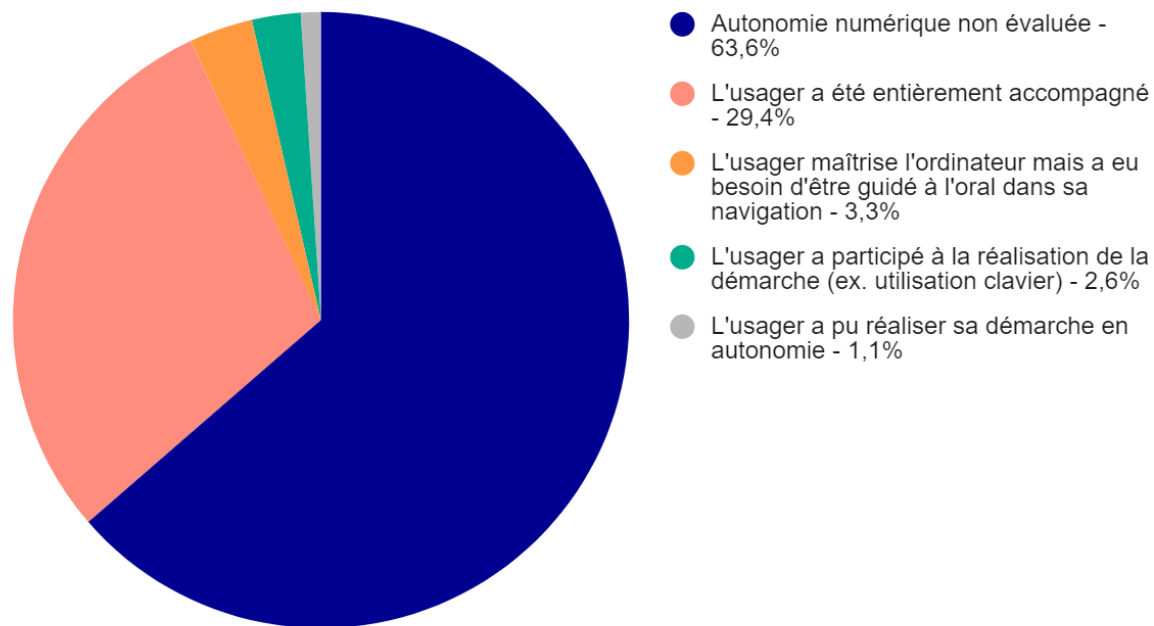
Modalité d'accès



FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITÉS D'ACCÈS À LA FRANCE SERVICES

Source : Plateforme France services.

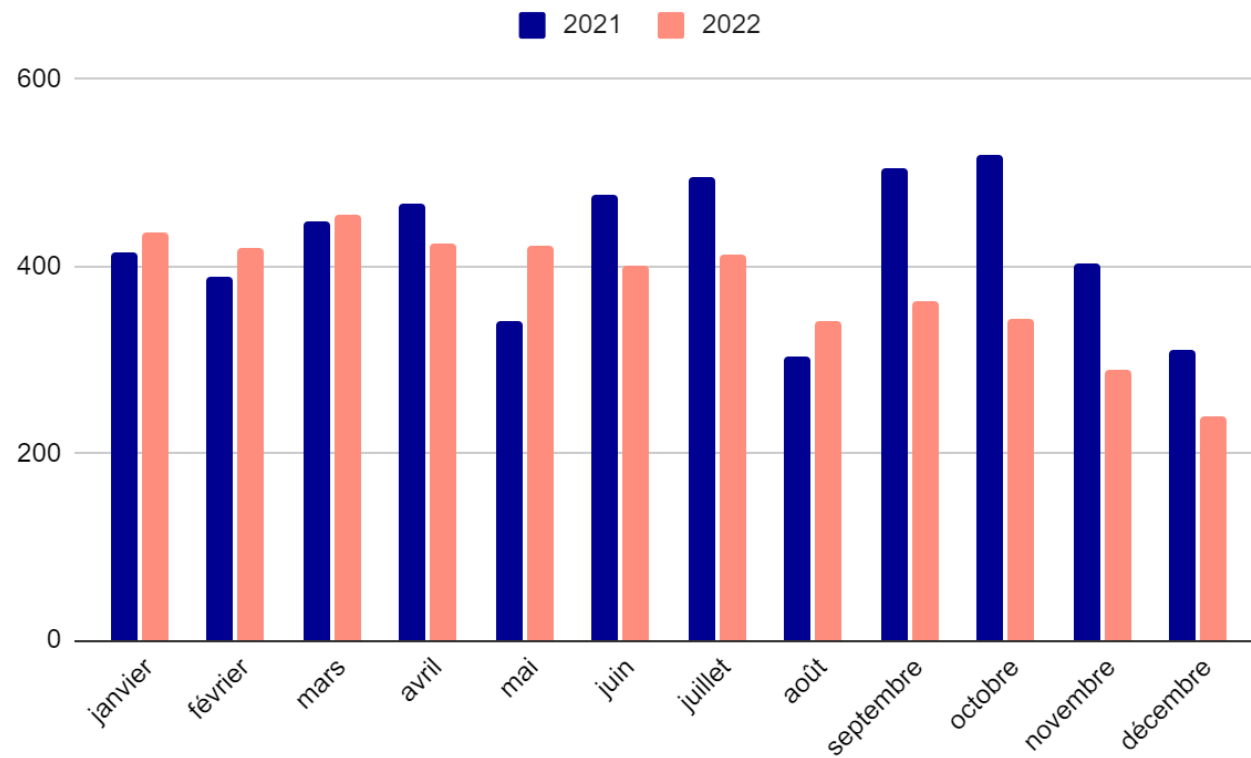
Niveau d'autonomie numérique



V. ACTIVITE

TYPLOGIE ET EVOLUTION DE L'ACTIVITE

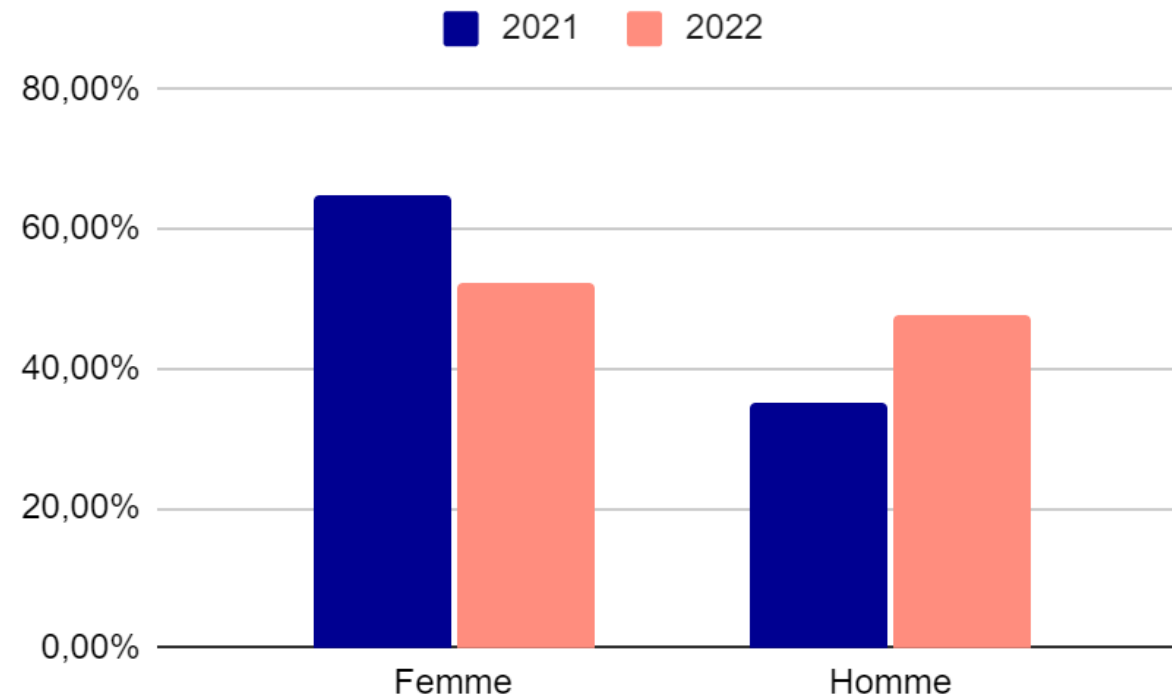
Evolution du nombre de démarches réalisées par mois



V. ACTIVITE

TYPLOGIE ET EVOLUTION DE L'ACTIVITE

Evolution des usagers



V. ACTIVITE

TYPOLOGIE ET EVOLUTION DE L'ACTIVITE

Source : Plateforme France services.

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES			
Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Retraite	CNAV / CARSAT	251
2	Immatriculation de véhicule	Intérieur / ANTS	209
3	Solidarité, Insertion (RAS, prime d'activité)	CAF	122
4	Emploi et insertion	Partenaire local	96
5	Permis de conduire	Intérieur / ANTS	93

Nouvelles thématiques 2022 :

- Les propriétaires d'armes sont tenus de les déclarer sur la plateforme numérique SIA, la France services a été sollicitée par de nombreux chasseurs pour aider à la création du compte.
- Prime Renov', Chèques énergie exceptionnels (bois, fioul, électricité)

VI. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN OEUVRE

VI. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN OEUVRE

ACTIONS DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Le réseau France services a bénéficié des **campagnes de communication** nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) 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.

En mai 2022 nous avons distribué des affiches France Services dans les communes de notre secteur dans le cadre d'une campagne de communication départementale.

La **page facebook France Services Pons** est régulièrement alimentée.

Nous avons pu commander de nouveaux **éléments de signalétique** afin que la France services soit plus aisément identifiée : deux enseignes, une sous format « panneau » et une sous format « drapeau ».

VI. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN OEUVRE

ANIMATION

En 2022, nous avons proposé 4 ateliers de présentation de France Services aux jeunes inscrits à la Mission locale.

Nous avons participé le 20 juin 2022 à Barzan à la 2e édition de la rencontre des CNFS associant des agents France Services et des travailleurs sociaux du Département.

Nous avons participé aux Rencontres Régionales France Services qui se sont déroulées le 8 novembre 2022 à Bordeaux.

Nous avons répondu à un appel à projet du département de la Charente Maritime afin de bénéficier d'ordinateurs reconditionnés dans l'objectif de proposer des ateliers numériques aux usagers.

Des travaux de rénovation du local France Services ont eu lieu en octobre/novembre, occasionnant un déménagement temporaire dans le bâtiment voisin.

VII. PERSPECTIVES 2023

VII. PERSPECTIVES 2023

DÉVELOPPEMENT DE LA FRANCE SERVICES

Dans la mesure du possible nous prévoyons encore cette année deux salariés France Services à temps complet.

La DGFIP maintient ses permanences hebdomadaires en 2023.

Suppression confirmée de la permanence SAUR

Sur réservation d'un bureau, permanence prévue de Pôle emploi (MAD chaque lundi et 1 jeudi par mois) et autres partenaires selon disponibilités.

Suite aux annonces gouvernementales, de nouvelles démarches en ligne (chèque carburant, chèque covoiturage...) pourraient générer un développement des visites en 2023.

La maison Charrier rénovée par la Mairie de Pons devient la Maison des services et des associations, dans laquelle se situe l'Espace France Services.

CONTACT

Florence LABORDE, directrice
17 rue Charles de Gaulle
17800 Pons
05.46.92.62.71
pons@france-services.gouv.fr

