



Rapport d'activité 2024

France services PONS

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS



SOMMAIRE

❖ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	1
A. Origine de la labellisation	1
B. Le territoire	2
❖ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	3
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	3
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	4
C. Instances de gouvernance et concertation	4
D. Budget	5
❖ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	5
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	5
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	6
❖ IV. QUALITÉ DE SERVICE	7
A. Taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement et son évolution. <i>Source : Plateforme France Services</i>	7
B. Satisfaction des usagers	7
❖ V. ACTIVITE	8
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	8
B. Nature et évolution de l'activité	10
❖ VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION	13
A. Animations	13
B. Actions de communication mises en œuvre	14
❖ VII. PERSPECTIVES 2025	15

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 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.

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 4350 habitants, qui fait partie de la Communauté des Communes de Haute-Saintonge, classée Zone de Revitalisation Rurale.



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

❖ *Équipements mis à disposition.*

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 équipé de deux ordinateurs, 2 photocopieurs – imprimante – scanner 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 de la Maison Charrier

❖ *Autres activités dans les mêmes locaux. Indiquer si la structure a bénéficié d'une extension de ses locaux.*

La France services se situe dans une des ailes de la Maison des services et des associations Simone Veil. 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 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 peut assurer les remplacements au besoin. En 2024, nous avons accueilli un stagiaire de seconde BAC Pro SAPAT durant 3 semaines.

Les conseillères ont participé cette année aux formations suivantes :

- ◆ Formation continue des partenaires (webinaires essentiellement).
- ◆ Une conseillère a suivi la formation Aidants Connect, les 2 conseillères sont habilitées à traiter les demandes sous mandats.

C. Instances de gouvernance et concertation

Les conseillères ont participé à une réunion de concertation avec la MDPH et la DTSH le 26 mars 2024 à la DT Jonzac. La directrice et les deux conseillères FS ont participé à une réunion de concertation organisée à la France Services portée par la MSA à Jonzac le 06/11/24 et animée par l'animatrice départementale, ainsi qu'à une réunion avec l'animatrice départementale à la FS Pons le 29/11 pour faire le point sur l'activité. Les conseillères ont également participé au séminaire régional des FS organisé à Toulouse le 10 juin.

Pour l'année 2024, le Conseil d'Orientation de la Maison de l'Emploi s'est tenu le 3 décembre 2024 et a permis de faire le point avec les participants sur l'activité de l'année et de présenter les perspectives de 2025.

En 2024, il n'y a pas eu de comité de pilotage annuel initié par la Sous-Préfecture de Jonzac.

| Les conseillères France services à Toulouse



D. Budget

Une subvention d'un montant prévisionnel total de 40 000€ est attribuée à la structure France Services de Pons par la FNADT et le FNFS. A ce montant initial s'est ajouté 5000 € en cours d'année en tant qu'espace situé en zone rurale.

Le budget prévisionnel total s'élevant à 69 750 €.

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

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

- ❖ *Rappel des partenaires nationaux et leur mobilisation au niveau local (interlocuteurs, permanences et ateliers organisés dans la structure, formations particulières...)*



En 2024, France Rénov et le chèque énergie ont intégré le bouquet France Services.

La France Services accueille une permanence de la DGFIP chaque mercredi après-midi sur rendez-vous.

Nous avons une permanence d'un conseiller France Travail qui intervient dans le cadre de l'accompagnement global des demandeurs d'emploi inscrits.

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

Nous sommes formées en continue auprès des partenaires CAF – CPAM – DGFIP – CARSAT.

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 tous les vendredis (1 vendredi dans nos locaux et 1 vendredi dans une salle de la maison Simone Veil).

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

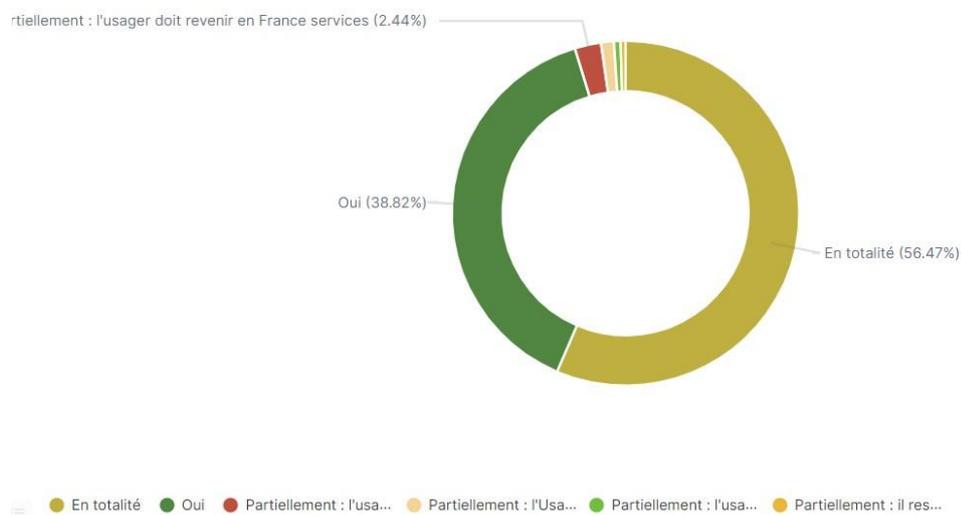
Esppair, EMPP interviennent 1 à plusieurs fois par mois.

Le CAUE et Hatéis interviennent 1 fois par mois. Nous avons développé un partenariat avec la maison de l'énergie de Jonzac en lien avec les dossiers Ma Prime Rénov et les primes CEE.

IV. QUALITÉ DE SERVICE

A. Taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement et son évolution. *Source : Plateforme France Services*

95,29 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 3,64 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, oubli des codes de connexions, etc...). 1,07 % finaliseront leur dossier en autonomie.



B. Satisfaction des usagers

Nous avons créé une boîte à idées et des questionnaires de satisfaction sous format papier depuis le départ de la borne mise à disposition par l'Etat vers une autre France Services, en attendant l'arrivée d'un autre moyen de sondage. Les retours sont très satisfaisants, les usagers sont reconnaissants du service apporté.

V. ACTIVITE

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

❖ *Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services*

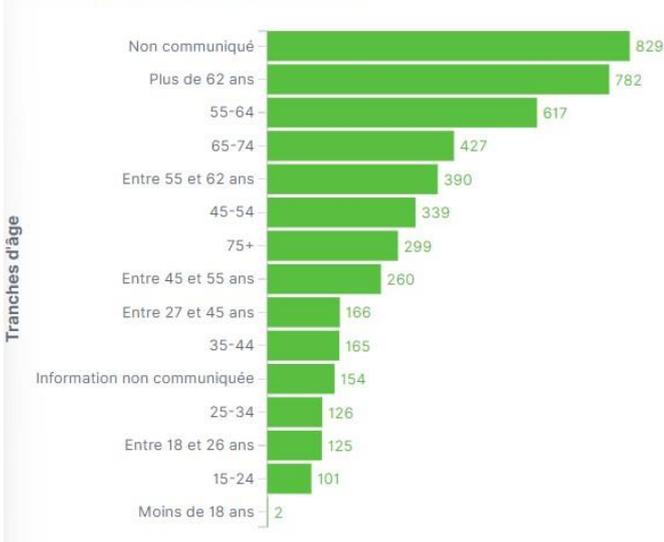
Les habitants de la commune de Pons représentent 71% du public accueilli. Les habitants des autres communes ci-dessous représentent 29 % du public de la France services.

Nom de la commune	Nombre
Pons	3674
Gémozac	186
Bougneau	134
Pérignac	121
Jazennes	86
Berneuil	82
Montils	81
Avy	75
Saint Léger	72
Mazerolles	65
Saint Sever de Saintonge	58
Belluire	49
Fléac sur Seugne	49
Jarnac Champagne	46
Villars en Pons	41
Colombiers	39
Marignac	37
Saint Genis de Saintonge	36
Saintes	34
Saint Quantin de Rançannes	33
Tanzac	29
Chadenac	28
Salignac sur Charente	25
Biron	23
La Jard	21
Coulonges	19
Jonzac	18
Mosnac	18
Total	5179

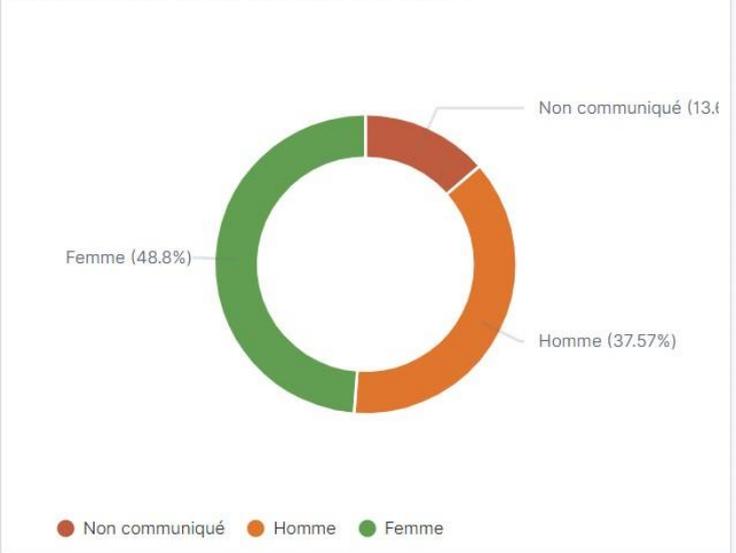
❖ *Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, genre, statut d'activité). Source : Plateforme France services*

De par sa situation géographique, la France services accueille historiquement un public « senior ». Les usagers accueillis ont besoin d'aide à la réalisation de la démarche (92%) pour la plupart en difficulté avec le numérique : 92 % d'entre eux sont complètement accompagnés

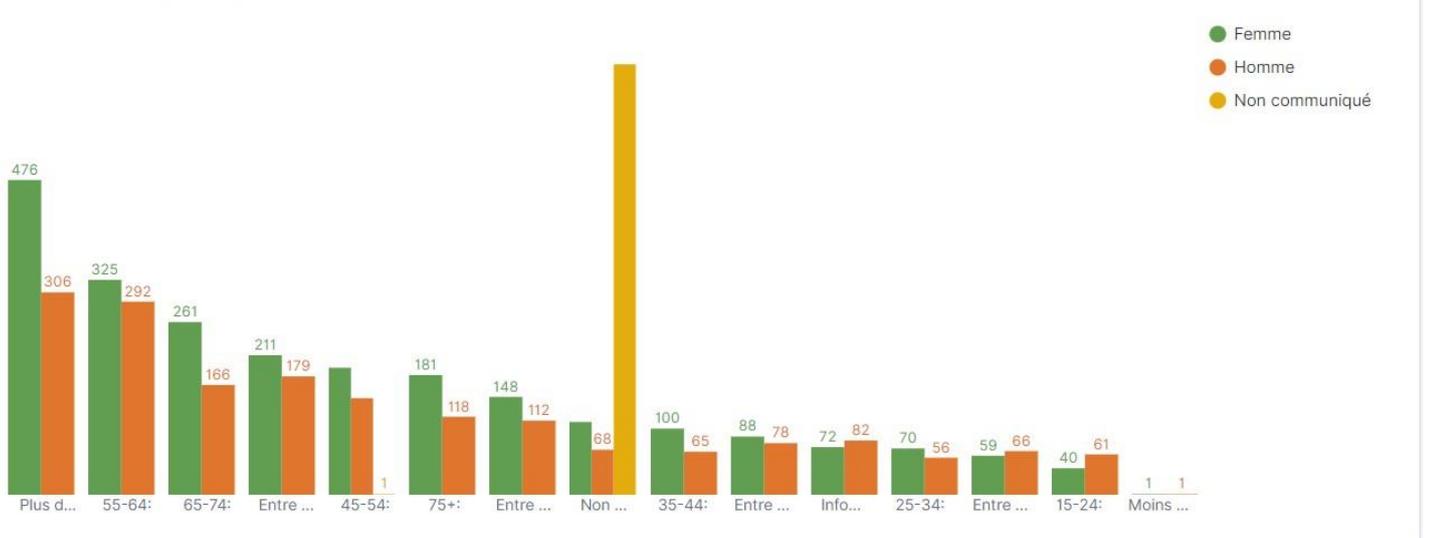
Répartition par tranche d'âge des usagers



Répartition par genre des usagers (en pourcentage) ⓘ



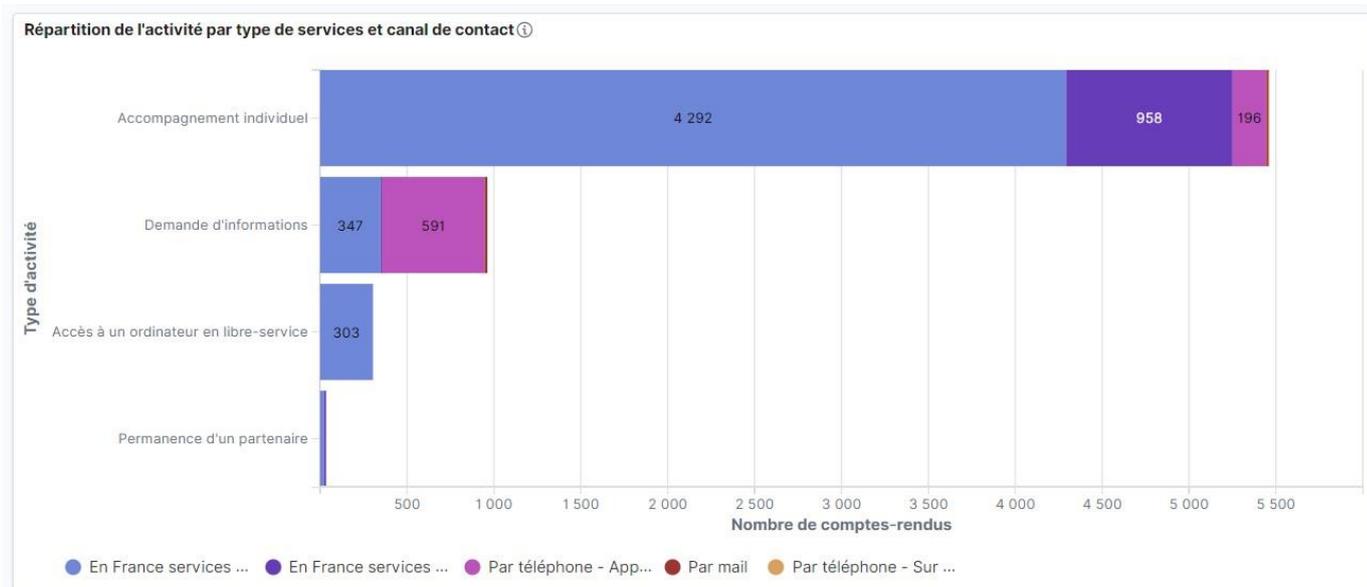
Répartition des usagers par genre et par tranches d'âge



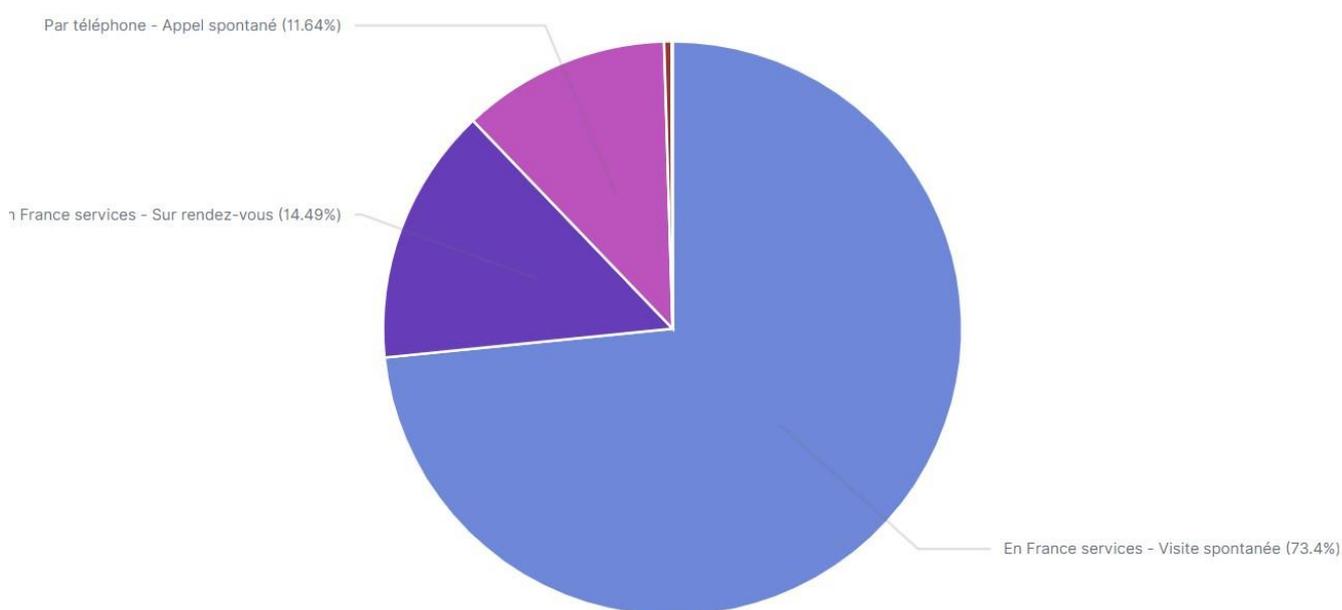
Les actifs occupés (34%) et les retraités (35%) représentent plus de la moitié du public se rendant en France services. Les étudiants ne représentent quant à eux que 1% des visiteurs.

❖ *Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services*

Les accompagnements individuels représentent la majorité de l'activité en France services, suivis des demandes d'informations et de l'accès aux ordinateurs en libre-service.



Une majorité des usagers se rendent directement en France services de manière spontanée (73,4 %) afin d’être accompagné.



B. Nature et évolution de l'activité

Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois. Au total, les conseillères France services ont réalisé près de 7663 démarches en 2024, contre 3920 en 2023 : la communication réalisée dans diverses communes aux alentours a porté ses fruits. La France services réalise en moyenne 30,8 accompagnements par jour contre 15,9 en 2023.

Les partenaires locaux les plus sollicités sont la France Services (impression de documents, photocopie, inclusion numérique...) et la Mission Locale.

Partenaires :	Nombre d'accompagnements :
France services	556
Mission locale	358
MFR	72
Cesu	61
Agirc arrco	60
Hatéis	30
Transport Nouvelle Aquitaine	26
Conciergerie	24
Mairie	23
CAUE	21
Portail famille	16
Préfecture	16
Urssaf	13
Assurance	10
Cerballiance	10

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

A. Animations

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

- Participation au forum de la semaine de l'autonomie le 30/05/2024 à Jonzac
- Les journées portes ouvertes

❖ *Les Journées portes ouvertes du 7 au 19 octobre 2024*

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, telles que les **Journées portes ouvertes** (JPO) qui se sont tenues du 7 au 19 octobre.

Du 7 au 19 octobre

JOURNÉES France services

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France services

Mercredi 9 octobre	Jeudi 10 octobre	Mercredi 16 octobre
9H30 – 12H : HATEIS rénovation de l'habitat 14H - 16H30: DGFIP sur RDV	14 H – 16H30: CARSAT Information retraite	14H - 16H30: DGFIP sur RDV

Rendez-vous à 17 Rue Charles de Gaulle 17800 Pons
Information et inscription par mail à l'adresse pons@france-services.gouv.fr ou par téléphone au 05.46.92.62.71

France Travail | France Titres | Assurance Maladie | FINANCES PUBLIQUES | justice | France Rénov | CHÈQUE ÉNERGIE | assurance retraite | Centre retraite services | LA POSTE |

❖ *Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services :*

MOIS	ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS
Janvier	
Février	Réunion avec le CCAS et EDF
Mars	Réunion à la DT Jonzac
Avril	Atelier avec la Mission Locale pour la citoyenneté des jeunes, l'inscription sur les listes électorales
Mai	
Juin	Rencontre avec M REMAZEILLES (Atouts & Compétences) accompagnement numérique + Rencontre Régionale FS à Toulouse
Juillet	
Août	
Septembre	
Octobre	Journées portes ouvertes
Novembre	
Décembre	

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.

❖ *Signalétique mise en place*

Nous sommes en attente de la signalétique routière commandée par la Mairie.

❖ *Communication dans la commune*

La mairie 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 avec plus d'une centaine d'abonnés.

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

Nous réalisons une actualisation régulière de nos supports de communication et de notre affichage.

VII. PERSPECTIVES 2025

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

Au 1^{er} janvier 2025, l'URSSAF intègre le bouquet France Services.

Au niveau local, Hatéis Habitat tient une permanence les deuxièmes mercredis de chaque mois (le matin) dans les locaux de la France Services pour des conseils de rénovation globale.

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 : DT, partenaires locaux) et également avec la mairie pour renforcer notre coopération.

❖ *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 puis d'assurer un développement au niveau du réseau partenarial.

A ces fins, les conseillères souhaiteraient un réaménagement de l'espace d'accueil pour permettre un accueil plus fonctionnel et plus confortable pour les conseillères et les usagers.

France services Pons
17 Rue Charles de Gaulle
17800 Pons
05.46.92.62.71
pons@france-services.gouv.fr

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS