



Rapport d'activité 2024

France SERVICES

SAINT ETIENNE DE CUINES

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Un exemple d'accompagnement

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

- A. Origine de la labellisation
- B. Le territoire

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

- A. Fonctionnement
- B. Ressources humaines
- C. Instance de gouvernance

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
- C. Instance de gouvernance et de concertation

IV. QUALITÉ DE SERVICE

- A. Taux de résolution des démarches
- B. Satisfaction des usagers

V. ACTIVITE 2024 EN CHIFFRE

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

VII. PERSPECTIVES 2025

VIII. CONCLUSION ET QUESTIONS DIVERSES

ANNEXES

INTRODUCTION

UN EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT : LA SITUATION DE MONSIEUR ET MADAME X

Madame X nous contacte pour un rendez-vous. Elle nous indique qu'elle et son mari viennent de recevoir un courrier de la CARSAT lui indiquant que son mari n'a pas fait valoir ses droits à la retraite du privé. Monsieur est déjà titulaire d'une retraite de la fonction publique. Mais il n'a jamais su qu'il avait d'autres droits, pensant qu'à l'époque, toutes ses retraites avaient été prises en compte. Monsieur aurait pu prétendre à une retraite du privé depuis plus de 10 ans.

Nous recevons donc Madame, Monsieur étant malade, pour effectuer la démarche de retraite CARSAT et dans la foulée, celle de la retraite complémentaire AGIRC ARRCO. Nous nous mettons donc en lien avec les différents organismes afin de connaître les démarches à effectuer. Nous accompagnons Madame dans ces démarches, y compris celles qui ne font pas partie des 11 partenaires France Services (AGIRC ARRCO dans ce cas précis).

Pour cela il a fallu créer à Madame un compte France Connect lui permettant d'accéder, avec un seul code, aux différentes administrations.

Deux mois plus tard, Madame nous rappelle pour un autre rendez-vous. Monsieur est décédé et elle a besoin d'aide pour effectuer les démarches administratives liées à la nouvelle situation.

Au moment du décès, les retraites CARSAT et AGIRC ARRCO sont encore en cours d'instruction.

Nous aidons Madame à prendre contact avec la CARSAT qui l'informe que si elle veut recevoir les pensions de janvier et février, date prévue pour le versement de la pension de retraite, elle doit en faire la demande. Nous l'accompagnons dans cette démarche.

L'annonce du décès s'est accompagnée d'une demande de renseignements pour connaître les procédures pour obtenir la réversion auprès des différents régimes.

Chaque caisse ayant son fonctionnement propre, un point a donc été fait avec chacune d'elles.

Pour faire cela, nous avons accompagné Madame dans une demande d'acte de naissance en ligne.

Monsieur et Madame avaient un véhicule en commun, mais le certificat d'immatriculation était seulement au nom de Monsieur. De fait, nous avons informé Madame que le véhicule allait rentrer dans la succession et qu'il faudra faire sur l'ANTS une démarche spécifique pour mettre le véhicule à son nom propre. Nous lui avons indiqué que nous pourrions l'accompagner dans cette démarche.

Il s'agit là d'une situation où la personne est relativement autonome. Elle a une adresse mail et a pensé à prévenir certains organismes comme la banque, la CPAM, la mutuelle...

Nous aurions pu, dans un autre cas, devoir lui créer une adresse mail, rédiger un courrier, aider Madame à prévenir plus d'organismes.

Cette seule situation a engendré de multiples démarches et plusieurs RDV.

Le dernier rendez-vous, avec Madame, a duré deux heures...

Cette situation d'usagers n'ayant pas fait valoir leurs droits n'est pas unique. Concernant la retraite, c'est le deuxième cas que nous avons eu.

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation

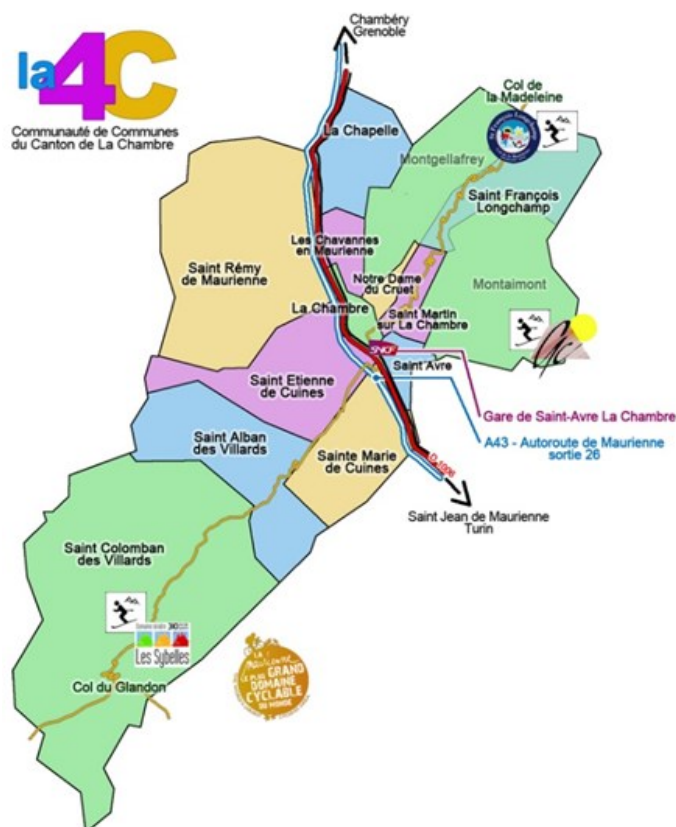


Entrée de la France services

La France Services de Saint Etienne de Cuines a été labellisée en septembre 2020 après avoir été MSAP (Maison de Services au Public). Elle s'est ancrée au sein du Centre Socioculturel DECLICC à Saint Etienne de Cuines. Ce choix a permis de bénéficier du rayonnement de DECLICC pour faire connaître le service. Situé au centre du village de Saint Etienne de Cuines, c'est un lieu de proximité où toute personne peut trouver un accompagnement aux démarches administratives, qu'elles soient papier ou internet.

B. Le territoire

La France services est située en Savoie, sur le territoire de la 4C, en Maurienne. Ce territoire de montagne comprend à la fois des villages en vallée et des villages d'altitude. Deux stations y figurent : Saint François Longchamp et Saint Coloman des Villards drainant en dehors des locaux un flux important de touristes lors des périodes estivales et hivernales. C'est une communauté de communes avec des communes plus ou moins peuplées. La population de la 4C a une population de tout âge avec des familles nouvelles arrivantes sur le territoire, mais aussi des personnes en retraite.



		
7729	12	27
HABITANTS	COMMUNES	CONSEILLERS
		COMMUNAUTAIRES



II. ORGANISATION DE LA France SERVICES

A. Fonctionnement

La France Services se situe au sein du Centre Socioculturel DECLICC. Elle n'est donc pas isolée des autres acteurs du Territoire. Le Centre Socioculturel DECLICC accueille tous les publics de la petite enfance aux seniors pour des activités, des temps de partage et de convivialité. Son cœur de métier est de créer, sur le Territoire, du lien social en impliquant les habitants dans son développement. C'est un lieu de proximité pour les habitants dans un contexte où les problématiques de mobilité sont récurrentes. L'implantation de la France Services au sein du Centre Socioculturel permet d'activer ce lien social dans un lieu largement fréquenté par la population locale.

Un parking à proximité permet de se garer et le Centre Socioculturel DECLICC est accessible aux PMR.

Les accompagnements se font sur rendez-vous.

La France services est dotée des équipements suivants :

- ⇒ Un espace d'accueil équipé d'un photocopieur, d'une imprimante/scanner et d'un ordinateur à disposition.
- ⇒ deux bureaux cloisonnés permettent d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité

La France Services est ouverte 24 h par semaine du lundi au vendredi.

Lundi : 09:00 - 12:00 / 14:00 – 17:00

Mardi : 09:00 - 12:00 / 14:00 – 17:00

Mercredi : 09:00 - 12:00

Jeudi : 09:00 - 12:00 / 14:00 – 17:00

Vendredi : 09:00 - 12:00

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Deux conseillers assurent un accueil quotidien, de 1^{er} niveau d'accompagnement et/ou orientent l'utilisateur vers les opérateurs. L'agent d'accueil de la structure, assure un 1^{er} accueil.

Sarah GANDON (agent d'accueil)

Isabelle REFFET (agent France Services)

Joëlle PALLET (responsable France Services)

Sont formées toutes les trois à l'accueil France Services

Le travail effectué par les agents se fait en lien avec les 11 partenaires nationaux et les partenaires locaux (les assistantes sociales, les secrétaires de mairies, la MDPH....) L'un des enjeux étant la proximité, ces attaches locales sont essentielles.

Par ailleurs, Les France services de la Maurienne se voient régulièrement dans le cadre d'échanges autour de leurs pratiques et sur leurs actualités particulières

C. Instances de gouvernance

La France Services de Saint Etienne de Cuines est portée par le Centre Socioculturel DECLICC association loi 1901. Elle organise chaque année un comité de pilotage où sont invités les partenaires nationaux France Services, les partenaires et élus locaux. Les habitants qui le souhaitent sont les bienvenus. Lors de ce comité de pilotage est présenté le rapport d'activité de l'année écoulée et les perspectives pour l'année suivante.

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

A. Présentation des partenaires nationaux

Depuis 2024 nous sommes passés de 9 à 11 partenaires nationaux. Aux 9 partenaires historiques France Titres, la DGFIP, la CPAM, l'Assurance Retraite, La Poste, La MSA, Le Point justice, France Travail, la CAF se sont rajoutés France Renov' et Le Chèque Energie. Pour chacun des 11 partenaires nous sommes formés pour apporter une réponse de premier niveau.



B. Présentation des partenaires locaux

En dehors de ces 11 administrations, nous avons aussi des partenaires locaux avec qui, pour certains, nous avons conventionné. Ce conventionnement correspond à un souhait de la structure qui a pu repérer, sur son territoire, des besoins d'accompagnement sur un sujet précis. Le conventionnement avec la MDPH en 2024 a été de cette nature.

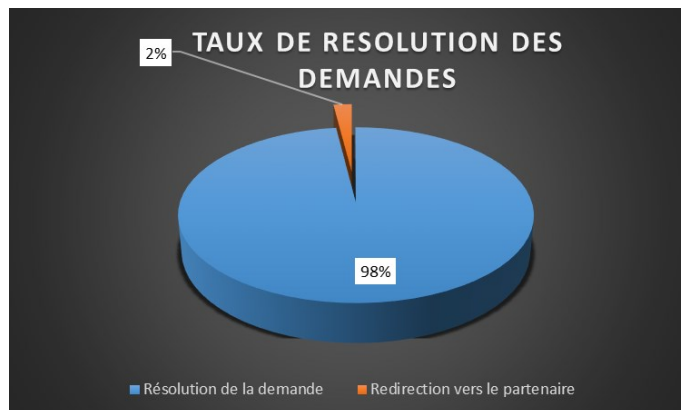
En dehors de conventionnements formels, nous entretenons sur le Territoire un partenariat informel avec les Assistantes Sociales de secteurs et les Secrétaires de Mairies. L'objectif étant de mettre l'utilisateur au centre du dispositif, toute collaboration allant en ce sens nous paraît utile. Sur le territoire de la 4C, ces partenariats locaux fonctionnent bien.

	Nous sommes partenaires liés par convention avec la MDPH pour accompagner les personnes dans leurs démarches concernant le handicap, essentiellement pour la complétude des dossiers.
	Le partenariat avec les Assistantes Sociales du Département s'articule autour de l'accompagnement des personnes. Nous échangeons régulièrement, avec l'accord de l'utilisateur, afin d'apporter la meilleure réponse possible pour résoudre sa problématique. La répartition des tâches, se fait naturellement.
	Les secrétaires de mairies sont des personnes de proximité qui peuvent repérer un besoin de soutien administratif des habitants et nous les orienter.

IV. QUALITE DE SERVICE

A. TAUX DE FINALISATION

TAUX DE FINALISATION 2024	
Résolution de la demande	98%
Demande non résolue	2%
	100%

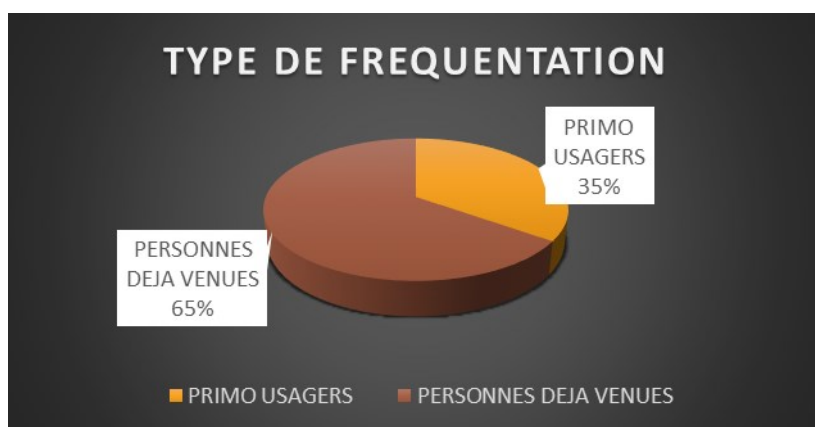


Comme le montre ce graphique nous réussissons à répondre à 98 % des demandes. Elles ne se résolvent pas nécessairement en un seul rendez vous, mais l'objectif reste qu'à terme, la démarche puisse aboutir. Celle-ci peut s'effectuer directement ou peut nécessiter de faire appel au partenaire. Seul 2% des situations ne trouvent pas de solution.

B. SATISFACTION DES USAGERS

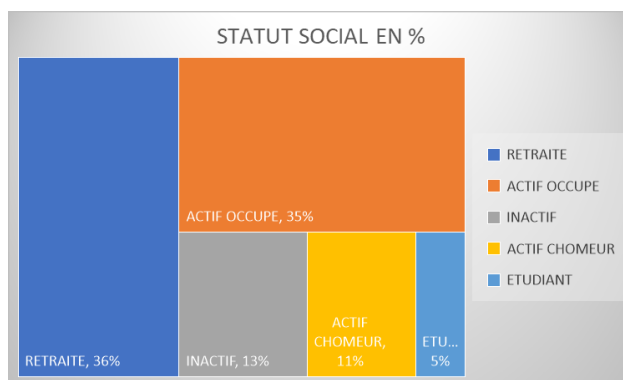
- ⇒ Pour comprendre la satisfaction des usagers le chiffre de 35% de primo accédant (première venue en France services) est intéressant. Parmi eux une grande partie arrive jusqu'à nous sur la recommandation de ceux qui sont déjà passés par nos services. Peu arrivent par hasard ou après nous avoir trouvé sur Internet. Même si le dispositif est de plus en plus connu via les différents médias (affiches, spots télé, flyers), le bouche à oreille est ce qui fonctionne le mieux.
- ⇒ Nous avons noté une augmentation croissante des demandes : en 2023 nous avons eu 807 demandes, en 2024, 1115. Soit 308 accompagnements supplémentaires d'une année sur l'autre. (+28%)
- ⇒ Un autre chiffre intéressant est celui des personnes qui reviennent après une démarche pour en effectuer une autre. (65%)
- ⇒ De manière générale les usagers apprécient :
 - **Le temps passé** à l'accompagnement dans la démarche
 - **L'écoute** : Lors de la prise de rendez-vous, nous prenons le temps de la reformulation afin que l'utilisateur arrive avec les éléments nécessaires à la demande. Nous évitons alors plusieurs rendez-vous pour des personnes parfois difficilement mobiles. Nous prenons aussi le temps lors de la démarche elle-même.
 - **Un seul lieu pour plusieurs démarches**
 - **Un lieu d'information pour connaître ses droits**
 - **Trouver une porte ouverte** toute la semaine pour effectuer ses démarches administratives.

FREQUENTATION	
PRIMO USAGERS	35 %
PERSONNES DEJA VENUES	65 %

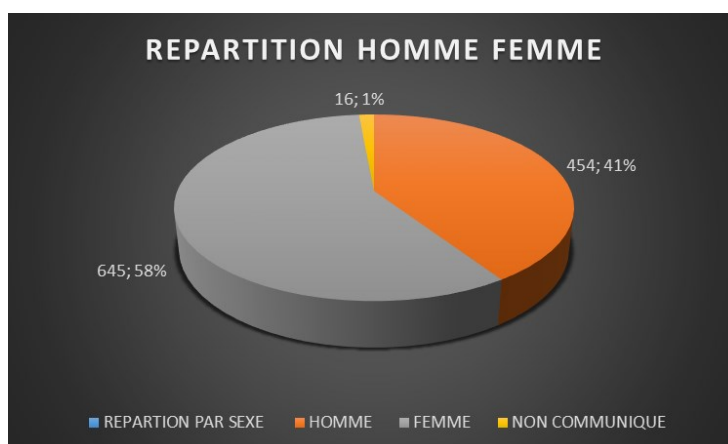


V. ACTIVITE

RETRAITE	36%
ACTIF OCCUPE	35%
INACTIF	13%
ACTIF CHOMEUR	11%
ETUDIANT	5%

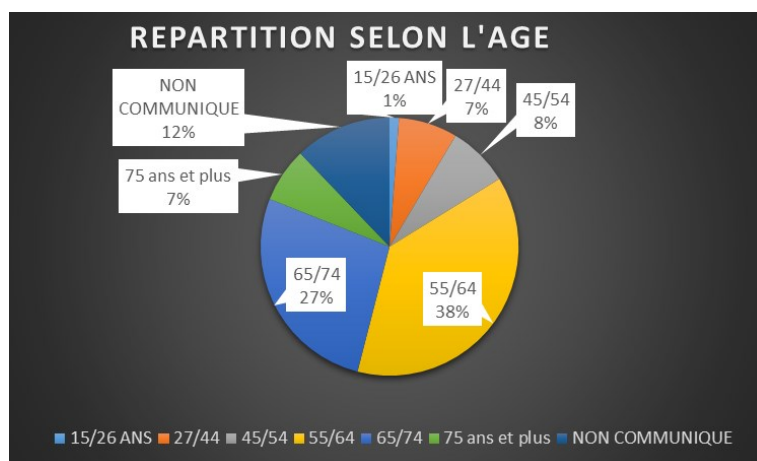


HOMME	454
FEMME	645
NON COMMUNIQUE *	16
TOTAL	1115

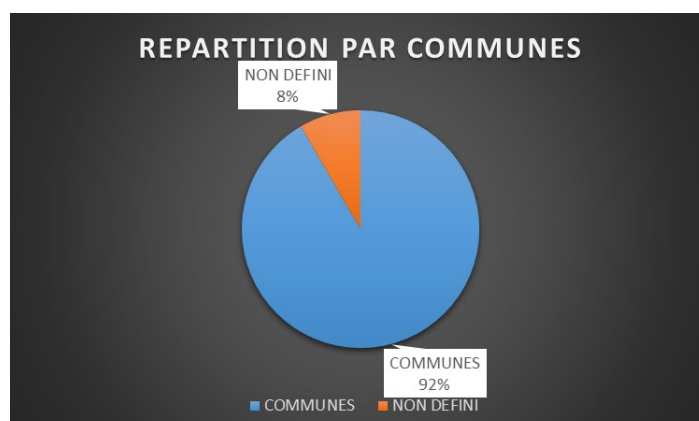


* essentiellement des messages reçu par mail

15/26 ANS	13	1%
27/44	82	7%
45/54	89	8%
55/64	420	38%
65/74	300	27%
75 ans et plus	76	7%
Non renseigné	135	12%
TOTAL	1115	100%



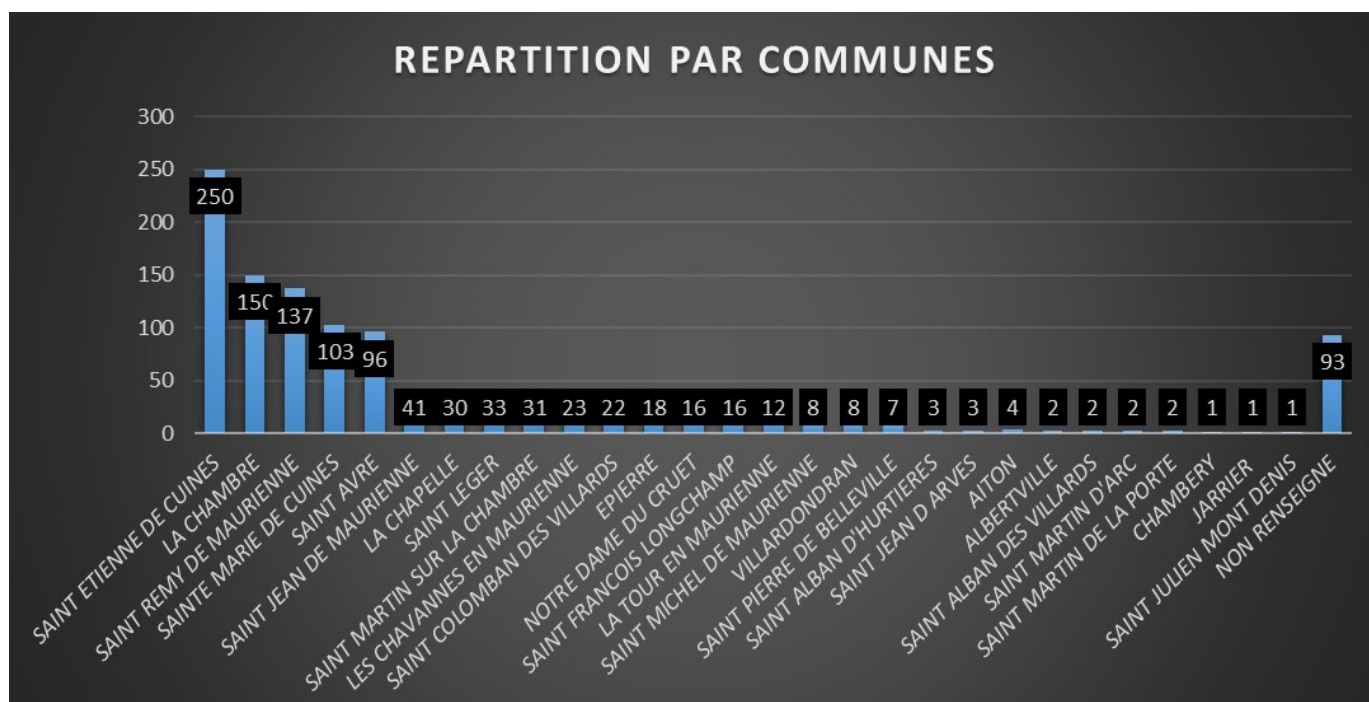
COMMUNES IDENTIFIEES	1022
COMMUNES NON IDENTIFIEES *	93



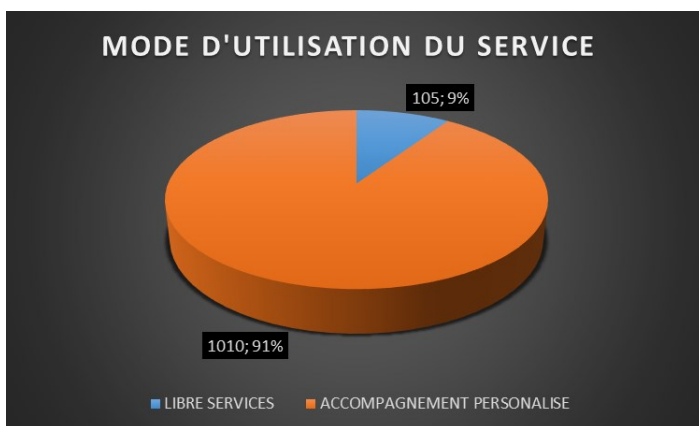
* appels téléphoniques par exemple

REPARTITION SELON LES COMMUNES DE PROVENANCE

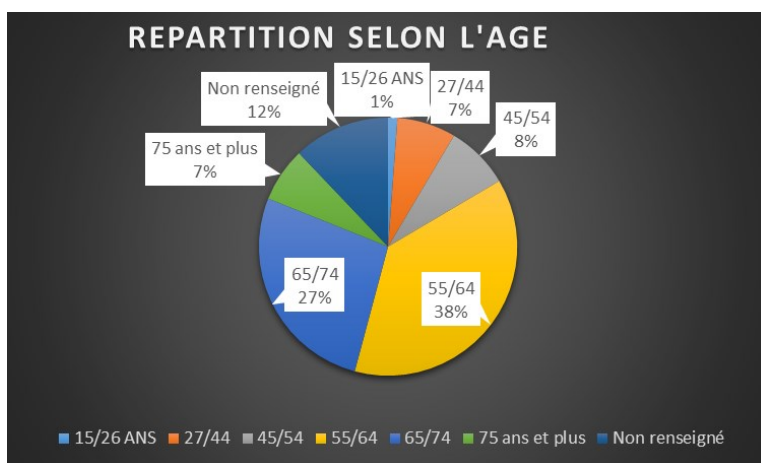
SAINT ETIENNE DE CUINES	250
LA CHAMBRE	150
SAINT REMY DE MAURIENNE	137
SAINTE MARIE DE CUINES	103
SAINT AVRE	96
SAINT JEAN DE MAURIENNE	41
LA CHAPELLE	30
SAINT LEGER	33
SAINT MARTIN SUR LA CHAMBRE	31
LES CHAVANNES EN MAURIENNE	23
SAINT COLOMBAN DES VILLARDS	22
EPIERRE	18
NOTRE DAME DU CRUET	16
SAINT FRANCOIS LONGCHAMP	16
LA TOUR EN MAURIENNE	12
SAINT MICHEL DE MAURIENNE	8
VILLARDONDRAN	8
SAINT PIERRE DE BELLEVILLE	7
SAINT ALBAN D'HURTIERES	3
SAINT JEAN D'ARVES	3
AITON	4
ALBERTVILLE	2
SAINT ALBAN DES VILLARDS	2
SAINT MARTIN D'ARC	2
SAINT MARTIN DE LA PORTE	2
CHAMBERY	1
JARRIER	1
SAINT JULIEN MONT DENIS	1
NON RENSEIGNE	93
TOTAL	1115



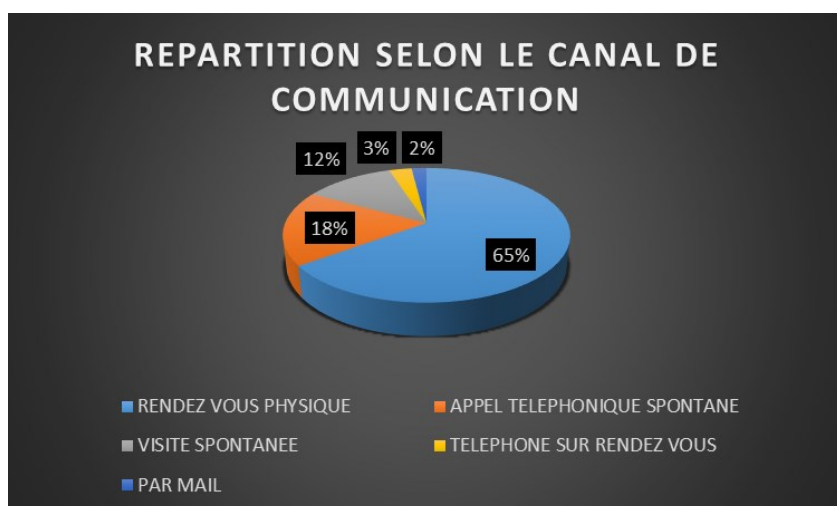
LIBRE SERVICE	105
ACCOMPAGNEMENT PERSONALISE	1010
TOTAL	1115



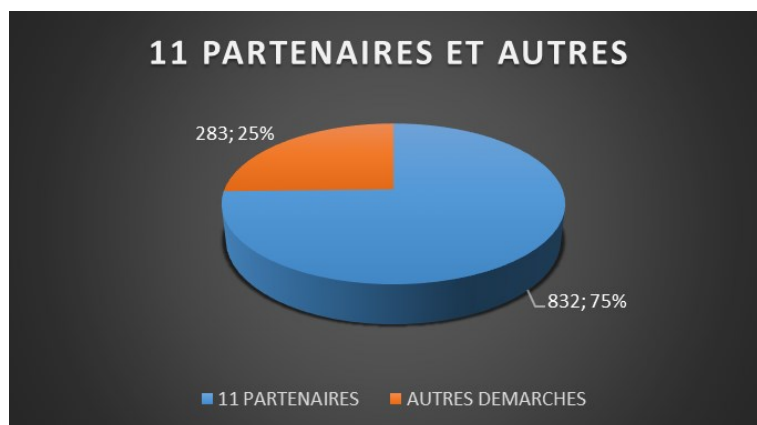
15/26 ANS	13	1%
27/44	82	7%
45/54	89	8%
55/64	420	38%
65/74	300	27%
75 ans et plus	76	7%
Non renseigné	135	12%
TOTAL	1115	100%



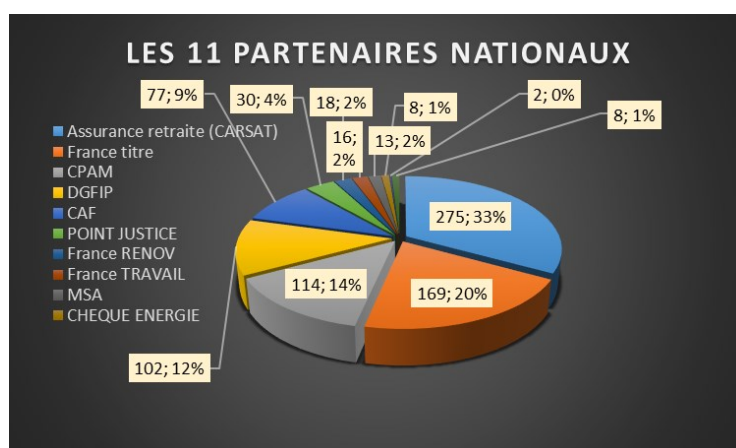
CANAL DE COMMUNICATION	EN %
RENDEZ VOUS PHYSIQUE	65%
APPEL TELEPHONIQUE SPONTANE	18%
VISITE SPONTANEE	12%
TELEPHONE SUR RENDEZ VOUS	3%
PAR MAIL	2%
	100%



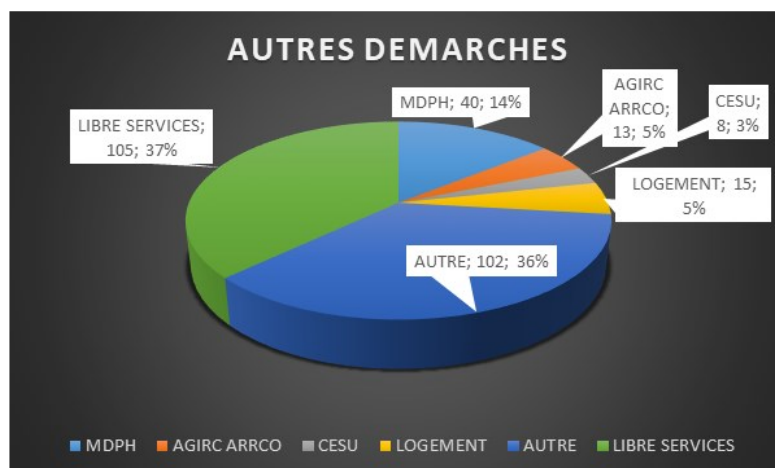
11 PARTENAIRES	832
AUTRES DEMARCHES	283
TOTAL ACCOMPAGNEMENTS	1115



Assurance retraite (CARSAT)	275
France titre	169
CPAM	114
DGFIP	102
CAF	77
POINT JUSTICE	30
France RENOV	18
France TRAVAIL	16
MSA	13
CHEQUE ENERGIE	8
ACTE ETAT CIVIL	2
LA POSTE	8
TOTAL	832



AUTRES DEMARCHES	
MDPH	40
AGIRC ARRCO	13
CESU	8
LOGEMENT	15
AUTRE	102
LIBRE SERVICES	105
TOTAL	283



COMMENTAIRE SUR LES ACTIVITES 2024

De manière générale, le nombre de personnes fréquentant la France Services est en augmentation d'année en année. Par rapport à l'an dernier, on constate une augmentation de 28% des demandes.

Celles-ci ont concerné un pourcentage quasi équivalent de retraités et d'actifs occupés avec cependant plus de femmes que d'hommes.

Si l'on regarde les chiffres par le prisme de l'âge, nous constatons qu'une majorité de 55 ans et plus nous sollicite. Cela correspond essentiellement à des difficultés d'utilisation du numérique pour des démarches qui se font de plus en plus exclusivement par internet. Ce critère nous invite à faire différentes démarches avant la demande elle-même : création d'une adresse mail, d'un compte France Connect...

Les personnes qui nous sollicitent sont majoritairement du territoire. Toutefois, la France Services reste ouverte à tous ceux qui poussent sa porte quelque soit son origine géographique. C'est l'un des critères du Label France Services .

La plupart des accompagnements se font sur rendez vous sur une durée moyenne de 45 minutes à une heure. Cela nous permet une écoute de la demande et le temps de sa résolution.

Un ordinateur est mis à disposition des personnes pour effectuer les démarches en autonomie. Toutefois, cette utilisation ne constitue pas la majorité des demandes. Les usagers souhaitent, dans la plupart des cas, un rendez vous.

Les 11 partenaires nationaux constituent la majorité des accompagnements. Nous voyons pourtant émerger d'autres demandes liées aux handicap (MDPH), aux retraites complémentaires, au logement... Les autres demandes constituent une aide ponctuelle pour mettre un document en ligne, créer un compte sur un site, un compte France connect, lire un courrier, le rédiger ou le comprendre.

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

En dehors de l'activité d'accueil pour les démarches administratives, la France Services de Saint Etienne de Cuines a mis en place des activités permettant d'agir sur deux axes pour 2024.

- ♦ **Un axe autour de l'autonomie des publics dans la démarche administrative.**
 - ♦ **Un axe autour du « aller vers »**
 - ⇒ **Le premier axe** a consisté à proposer différents ateliers permettant de démystifier la démarche administrative. Deux actions ont été menées. Un premier atelier autour de France Connect et un autre atelier sur le classement des papiers intitulé « les papiers j'en fais quoi ? »
- * L'une des difficultés des usagers de la France Services étant l'utilisation du numérique dans les démarches, la France Services a mis en place une formation sur l'utilisation de France Connect sur les principaux sites utilisés par les usagers : Impots, CPAM, CAF, Retraite. Huit personnes ont suivi deux journées de formation.
 - * Une autre formation a été proposée concernant la conservation des papiers, comment les conserver ? Que doit on conserver ? Combien de temps ? Cette formation commencée en 2024 se terminera en 2025. 4 personnes s'y sont inscrites.

Formation France Connect
UN SEUL CODE POUR DE MULTIPLES ACCÈS
2 x 4 heures
Vous avez des difficultés à accéder aux services administratifs en ligne?
Nous pouvons vous aider!
Quand?
14 et 15 octobre 2024
de 10h à 12h
et de 14h à 16h
Méthodologie
2 séances pour maîtriser l'outil informatique et les différentes utilisations de France connect
Formation gratuite!
Pré-inscription dès aujourd'hui
INFORMATIONS
88, route de la Combe. 73130 St Etienne de Cuines
04.79.56.35.06
accueil@declicc73.fr
declicc73.fr

FORMATION proposée par le centre socioculturel
LES PAPIERS J'EN FAIS QUOI?
Des difficultés à gérer vos documents administratifs?
Quoi conserver? Jusqu'à quand? Comment?
Formation gratuite de 4 séances
Quand?
• Mardi 26 novembre 2024
• Mardi 25 mars 2025
• Mardi 17 juin 2025
• septembre 2025
De 14h15 à 16h15 à la ludothèque
Conditions:
• Avoir + de 16 ans
• Participer obligatoirement aux 4 séances
• Etre adhérent au centre socioculturel
INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
88, route de la Combe. 73130 St Etienne de Cuines
04.79.56.35.06
accueil@declicc73.fr
declicc73.fr

⇒ **Le second axe** a consisté à « aller vers » les partenaires et les usagers pour faire connaître les missions d'une France Services.

- * Comme chaque année nous avons rencontré les Assistantes Sociales de secteur afin de partager nos actualités.
- * Une newsletter a vu le jour en septembre 2024
- * Le nouveau site internet de DECLICC a permis une plus grande visibilité
- * Nous avons participé au forum social à la prison d'Aiton en novembre 2024
- * Nous avons participé à la journée d'accès aux droits de la CAF en décembre 2024.
- * Nous avons présenté la France Services sur un café des seniors en septembre 2024.
- * Nous avons eu le plaisir d'accueillir La Gendarmerie dans le cadre d'un café des seniors. De nombreux seniors venus faire une démarche administrative ou bien lors d'une activité du Centre Socioculturel posaient des questions sur les risques liés à l'utilisation du numérique : mails frauduleux, sécurisation des démarches en ligne... Dans le cadre du partenariat avec la France Services, la Gendarmerie est venue apporter un éclairage apprécié par les seniors présents : plus de 20 personnes.

SITE INTERNET DECLICC : declicc73.fr



LA LETTRE DU 01 SEPTEMBRE 2024 N°1

LA LETTRE FRANCE SERVICES

SOMMAIRE

- L'ÉDITO
- DATES CLÈS
- FOCUS SUR LE LOGEMENT ÉTUDIANT

DATES CLÈS

- 14 et 15 octobre 2024: Formation France connect
- 26 septembre: Impôts
- 20 octobre: Taxe Foncière

L'ÉDITO

Si l'année civile commence au premier janvier de chaque année, la rentrée scolaire marque un temps important de l'année. C'est donc ce moment que nous avons choisi pour vous proposer notre première lettre d'information France Services.

La France Services de Saint Etienne de Cuines qui se trouve dans les locaux du centre socio culturel DECLICC permet à ceux qui le souhaitent d'avoir une aide dans leurs démarches administratives ou de bénéficier de l'utilisation d'outils numériques. L'an dernier 807 personnes ont pu profiter des services proposés. Chiffre chaque année en progression.

L'objectif de cette lettre est de permettre à toute personne de suivre l'actualité administrative du moment et celle de la France Services, avec une mise en lumière sur une démarche particulière en fonction de l'actualité administrative. Pour notre première lettre, notre FOCUS concerne les aides aux logements étudiants.

Cette lettre se veut aussi être un outil de lien social qui au-delà de vous informer peut-être l'occasion d'échanger avec nous. Une question ? Un sujet que vous voulez voir aborder ? Contactez nous !

Bonne rentrée à tous !
JOELLE PALLET, ISABELLE REFFET

INFORMATIONS

88, route de la Combe, 73130 St Etienne de Cuines
04.79.56.35.06
accueil@declicc73.fr
declicc73.fr



LA LETTRE DU 01 SEPTEMBRE 2024

FOCUS SUR ... L'AIDE AU LOGEMENT ÉTUDIANT DE LA CAF

Le loyer constitue une part importante de votre budget.

Pour vous aider à payer votre loyer et votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides au logement (APL, ALS, ALF), versées par la Caisse d'allocation familiales (Caf). Elles sont accessibles pour les résidences Crous, les résidences étudiantes privées, les logements individuels ou en colocation du parc privé.

J'ai besoin d'aide!

Je peux m'adresser à la France Services de mon secteur où l'on pourra m'accompagner dans ma démarche, imprimer ma démarche, scanner ou photocopier les documents nécessaires.

Quelques règles

- Ces démarches sont à faire en priorité dès votre entrée dans le logement. Ne tardez pas à envoyer votre dossier, les aides au logement de la Caf ne sont pas rétroactives.
- Le premier mois est un mois de carence, votre premier loyer ne sera pas couvert par ces aides.

Les outils

- Pour établir mon budget, faites une simulation de l'aide au logement.
- Si la simulation est positive j'effectue ma demande en ligne.
- Une fois la demande d'aide effectuée, je suis le traitement de mon dossier à l'aide de l'application Caf ou sur caf.fr.

Liens utiles:

Caf.fr
La bd: objectif zéro galère

Les tutos vidéo

NOS ACTIONS DANS LE TEMPS...

Janvier	Rencontre avec les AS du département
Mars	Comité de pilotage 2024 sur 2023
Septembre	• Présentation de la France Services dans le cadre d'un café Itinérant seniors • Sortie de la première newsletter France Services de Saint Etienne de Cuines
Octobre	• Atelier numérique autour de France Connect sur deux jours
Novembre	• Atelier « les papiers j'en fais quoi ? » le 26 novembre 2024 • Présence sur le Forum Social à la Prison d'Aiton le 28 novembre • Accueil d'une permanence MDPH le 29 novembre
Décembre	• Participation à la journée CAF autour de l'accès aux droits. • Café itinérant seniors : accueil de La Gendarmerie pour une intervention sur la prévention.

VII. PERSPECTIVES 2025

Nos actions prévues pour 2025

- ⇒ Continuité du service pour les 11 partenaires.
- ⇒ Arrivée d'un nouveau partenaire national l'URSSAF.
- ⇒ Activation de l'antenne France Services de Saint François Longchamp.
- ⇒ Mise en place d'ateliers autour du numérique dans le but de l'autonomie des habitants.
- ⇒ Perpétuer le travail amorcé avec les partenaires locaux.
- ⇒ Continuer à communiquer en mettant l'accent sur
« un lieu de proximité permettant l'accès aux droits »

.Objectif principal

- Orienter l'activité vers le développement d'une dynamique d'accès aux droits sur la 4C avec et pour les habitants dans le respect des valeurs d'un Centre Socioculturel, ouvert à tous dont la France Services ferait partie. Cela permettra à l'échelle de la 4C de promouvoir l'enjeu de services au public sur le territoire et d'élargir la visibilité du label France Services.

CONCLUSION

Retour sur la situation de Monsieur et Madame X

Si nous avons choisi cet exemple c'est parce qu'il est typique des accompagnements que nous réalisons. Il montre à la fois toute la complexité d'un accompagnement, l'importance toujours plus grande de données à intégrer par la multiplicité des partenaires, mais aussi par de nouvelles connaissances que nous acquérons avec le temps. Cette expérience nous permet d'enrichir notre accompagnement et nous amène potentiellement, parfois, à renseigner plus profondément l'utilisateur. Si l'offre France Services prévoit un accompagnement de premier niveau, celui-ci n'est pas toujours uniforme selon les 11 partenaires ce qui complexifie la définition d'un premier et second niveau.

Outre cet axe vertical, nous mettons l'accent sur un axe plus horizontal qui veut que nous prenions en compte la situation de la personne dans sa globalité. Celle-ci nous amène à faire de multiples démarches. Dans le cas de Madame X, l'accompagnement a été poussé jusqu'à contacter des administrations qui ne font pas partie des 11 partenaires.

La question de l'autonomie, notamment en matière de numérique, est aussi récurrente. Comme nous l'avons montré précédemment, la tranche d'âge la plus importante en nombre qui nous contacte commence après 50 ans. En théorie nous n'avons pas à faire à la place de la personne. Dans les faits, notamment en matière de démarches en ligne, nous exécutons, pour les personnes, les gestes techniques. Toutefois, la validation finale appartient à l'utilisateur après relecture des éléments rentrés, ce qui engage sa responsabilité. Cela signifie que la démarche ne peut se faire qu'en présence de l'utilisateur. En cas de doute, nous n'hésitons pas à contacter les services référents de la démarche pour se faire confirmer la procédure ou la compréhension d'un message.

Même si nous proposons des ateliers de familiarisation à l'utilisation de l'outil numérique, nous sommes très loin de l'autonomie pour beaucoup de ceux qui nous contactent

Les limites de notre accompagnement s'affinent au fur et à mesure des rendez-vous, mais aussi par les échanges que nous avons avec d'autres France Services.

L'expérience acquise montre que ce que retiennent les usagers de la France Services est avant tout sa dimension humaine dans l'accueil et dans l'accompagnement.

La reconnaissance de notre qualité de service passe par cette dimension. C'est elle que nos usagers attendent quand ils nous contactent, c'est pour cela qu'ils nous recommandent à d'autres, ou reviennent nous voir.

Il nous paraît donc important de continuer notre travail en ce sens, afin de permettre à chacun un accès au droit facilité. Beaucoup nous disent qu'ils n'auraient pas fait certaines démarches, parce que jugées trop complexes, si nous n'étions pas là pour les accompagner. A cette confiance qui nous est faite, s'ajoute le fait que nous soyons repérés comme un lieu de proximité, facile à joindre.

Le Centre Socioculturel DECLICC qui porte la France Services et qui partage les valeurs de proximité, d'écoute et d'accompagnement des personnes, souhaite continuer sur cet axe avec l'idée d'élargir la question de l'accès aux droits à d'autres projets. Cet élargissement permettrait la création d'un véritable pôle d'accès aux droits dont la France Services ferait partie.

ANNEXES

BILAN FINANCIER DE LA France SERVICES 2024

CHARGES		PRODUITS	
60-ACHATS	392,46	74.SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	
Fournitures administratives	365,76	ETAT	40 000
Fournitures petit équipement		CAF appel à projet France Connect	1000
Alimentation-boissons	3,70	SUBVENTION EPCI	32019,52
Repas	23		
Matériel informatique			
62-AUTRES SERVICES EXTERIEURS	634,5		
Publicité-communication	150		
Intervenant extérieur atelier France connect	480		
63-IMPOTS, TAXES	2957,08		
Taxe sur les salaires	2957,08		
64- CHARGES DU PERSONNEL	69035,48		
Salaires bruts	51269,28		
Cotisations	17766,20		
TOTAL DES CHARGES	73019,52	TOTAL DES PRODUITS	73019,52

CHARGES

Notre budget est essentiellement lié au fonctionnement de la France Services au quotidien et donc un budget marqué par une forte charge de personnels. En effet, le budget couvre un temps plein de responsable de secteur, et deux postes à 12h pour chacun des deux autres agents.

Aucune dépense particulière concernant l'achat de matériel.

RECETTES

Nous avons bénéficié de la subvention d'Etat de 40 000 euros à laquelle s'est rajoutée une subvention CAF de 1000 euros qui a permis de mettre en place un atelier numérique.

Il est à noter que la subvention de 40 000 euros, ne couvre pas, dans sa totalité, les frais de personnel.

OUVERTURE DE L'ANTENNE France SERVICES DE SAINT FRANÇOIS LONGCHAMP EN 2025

NOS PARTENAIRES



AUTRES SERVICES

La France Services vous mets en contact avec :

- Un médiateur familial de l'UDAF
- Le Point écoute
- La Mission Locale Jeunes

NOUS CONTACTER

CENTRE SOCIOCULTUREL DECLICC

88, route de la Combe
73130 St Etienne de Cuines

HORAIRES D'OUVERTURE

- Lundi : 9h à 12h et de 14h à 17h
- Mardi : 9h à 12h et de 14h à 17h
- Mercredi : 9h à 12h
- Jeudi : 9h à 12h et de 14h à 17h
- Vendredi : 9h à 12h

SUR RENDEZ VOUS

Permanence possible à Saint Rémy de Maurienne et la Chambre

Téléphone: 04 79 56 22 66
franceservice@declicc73.fr

OUVERTURE D'UNE ANTENNE À SAINT FRANÇOIS LONGCHAMP

ESPACE SAISONNIER

Mairie Chef lieu 1450
73130 Saint François Longchamp

HORAIRES D'OUVERTURE

- Mardi : 10h à 12h
- Jeudi : 15h à 17h

SUR RENDEZ VOUS

Permanence à Montaimont et Montgellafrey sur demande

Téléphone: 07 43 01 84 27
franceservices@saintfrancoislongchamp.fr



Service totalement gratuit



France SERVICES.gouv.fr

À moins de 20 minutes de chez vous,
les conseillers France services vous
accompagnent dans toutes vos
démarches du quotidien.



FRANCE SERVICES C'EST QUOI?

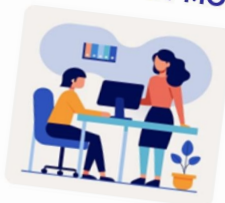
Vous avez une démarche administrative à faire ? Vous avez une question particulière sur vos droits ? Une personne vous accueille, vous informe, vous accompagne dans vos démarches ou vous oriente vers un organisme compétent

LE NUMÉRIQUE ET MOI



Je suis autonome, mais sans outils informatiques?
Je peux utiliser les ordinateurs, imprimantes et
scanners à ma disposition à l'accueil de DECLICC
ou de l'espace saisonnier

LES DÉMARCHES ET MOI



- Remplir un dossier papier ou internet
- Créer une adresse mail,
- Simuler ses droits
- Demander une prestation
- Déclarer un changement de situation
- Éditer une attestation
- Actualiser sa situation

J'ai besoin d'aide !

Je prends RDV avec un agent

UNE ÉCOUTE PERSONNALISÉE EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ



PROCHE DE VOUS
AU QUOTIDIEN

Attention Nous ne faisons pas de démarches sur les sites marchands





Joëlle PALLET
Responsable France Services
Centre SocioCulturel DECLICC
04.79.56.22.66
88, route de la Combe
73130 St Etienne de Cuines
declicc73.fr
f centre socioculturel declicc



PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS