



# COMITE DE PILOTAGE DE LA France SERVICES DE SAINT ETIENNE DE CUINES

BILAN DE L'ANNEE 2021 ET PERSPECTIVES 2022

## MARS 2022

Contact :  
Joëlle PALLET  
0479562266  
[franceservicesdeclicc73.fr](mailto:franceservicesdeclicc73.fr)

# sommaire

1. Le programme France services
2. Notre France services
3. Informations pratiques



# 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.

*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*

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.

# 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

## 3. Nos services

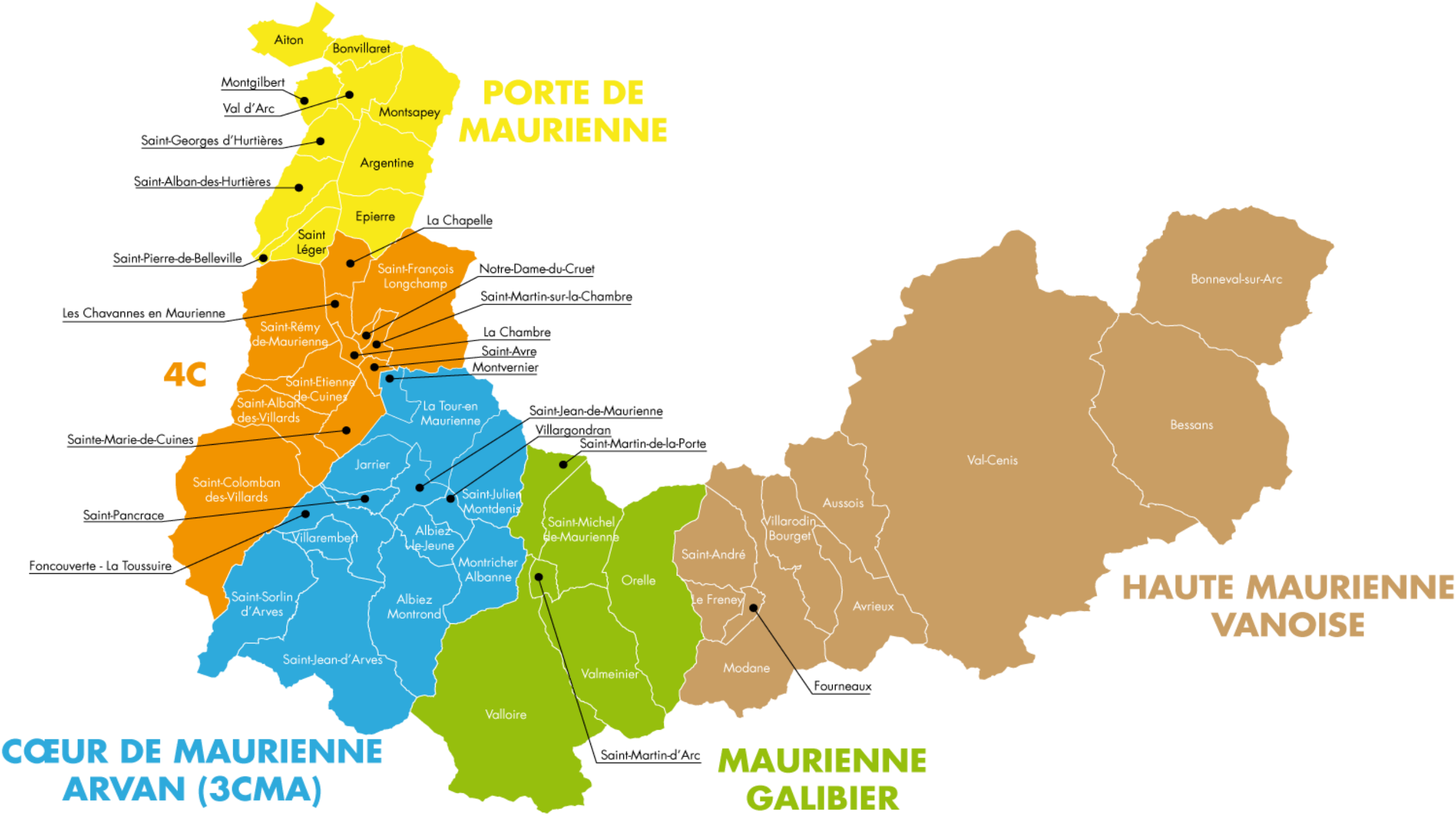


Les agents France services peuvent :

- 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).

02.

Notre France services



## PORTE DE MAURIENNE

4C

## HAUTE MAURIENNE VANOISE

## CŒUR DE MAURIENNE ARVAN (3CMA)

## MAURIENNE GALIBIER

- Aiton
- Bonvillaret
- Montgilbert
- Val d'Arc
- Montsahey
- Saint-Georges d'Hurtières
- Saint-Alban-des-Hurtières
- Argentine
- Epière
- La Chapelle
- Saint-Léger
- Saint-Pierre-de-Belleville
- Les Chavannes en Maurienne
- Saint-François Longchamp
- Notre-Dame-du-Cruet
- Saint-Martin-sur-la-Chambre
- Saint-Rémy de-Maurienne
- La Chambre
- Saint-Avre
- Montvernier
- Saint-Etienne de-Cuines
- Saint-Alban des-Villards
- Sainte-Marie-de-Cuines
- Saint-Colomban des-Villards
- Saint-Pancrace
- Foncouverte - La Toussuire
- Jarrier
- La Tour-en-Maurienne
- Saint-Jean-de-Maurienne
- Villargondran
- Saint-Martin-de-la-Porte
- Saint-Julien Montdenis
- Saint-Michel de-Maurienne
- Albiez-le-Jeune
- Montricher Albane
- Albiez Montrond
- Valloire
- Valmeinier
- Saint-Martin-d'Arc
- Orelle
- Val-Cenis
- Bessans
- Bonneval-sur-Arc
- Aussois
- Villarodin Bourget
- Saint-André
- Le Freney
- Modane
- Fourneaux

# QUI SOMMES NOUS ?

## HISTORIQUE :

- Point relais CAF
- Maison de Services au public (MSAP) en 2018
- Espace France Services depuis 2020

## LA France SERVICES AUJOURD'HUI

- Trois agents formés par les différents partenaires : DELPHINE, SARAH, JOELLE
- Mise à disposition d'outils numériques pour les usagers : ordinateurs, scan, photocopieur
- Mise en place d'ateliers numériques pour sensibiliser les personnes à l'usage de l'outil numérique dans les démarches administratives
- Lien privilégié des France services avec les différentes administrations partenaires : mail de contact pour la gestion des dossiers.
- Prise de rendez-vous possible en toute confidentialité pour la gestion des dossiers
- La France services au sein du centre social DECLICC permet la transversalité entre les différents secteurs : de la petite enfance aux seniors.

# LA France SERVICES

## EN CHIFFRES

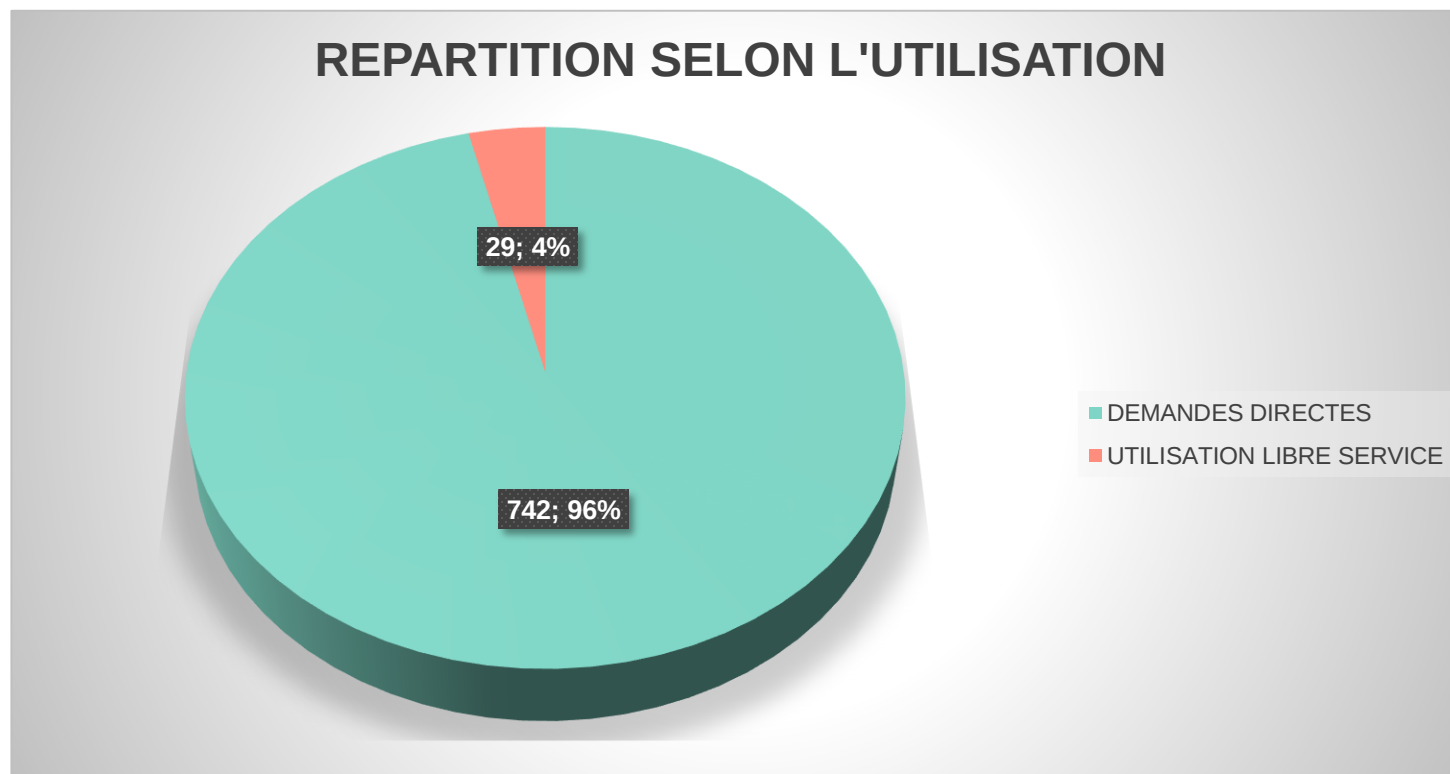
LES CHIFFRES QUE NOUS ALLONS PRESENTER CI-APRES S'ORGANISENT COMME SUIV :

- DONNEES GEOGRAPHIQUES CONCERNANT LA PROVENANCE DES PERSONNES VENANT A LA France Services
- DONNEES SUR LE TYPE DE DEMANDES
- DONNEES SUR LE MODE D'ACCES A LA France Services
- DONNEES SUR LA REPONSE APPORTEE PAR LA France Services

# MODE D'UTILISATION DE LA France SERVICES

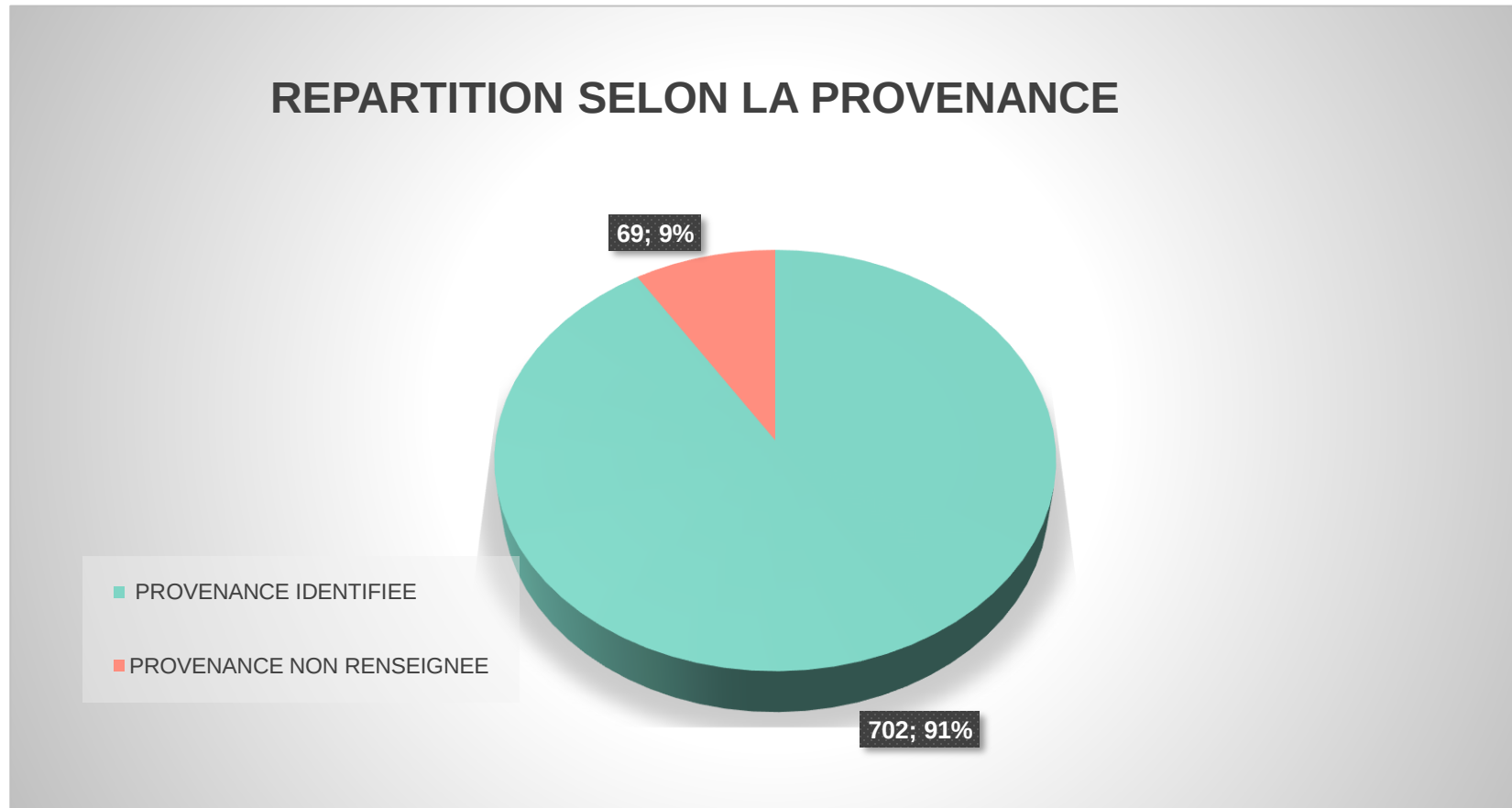
Les chiffres suivants sont ceux de l'exercice France Services de Saint Etienne de Cuines pour 2021

- Les chiffres sont issus des statistiques obligatoires effectuées par chaque France Services
- **771** demandes pour 2021 réparties comme suit : **742** demandes directes par téléphone, mail ou rendez-vous et **26** utilisation libre service. Soit une moyenne de **3,67** demandes par jour.



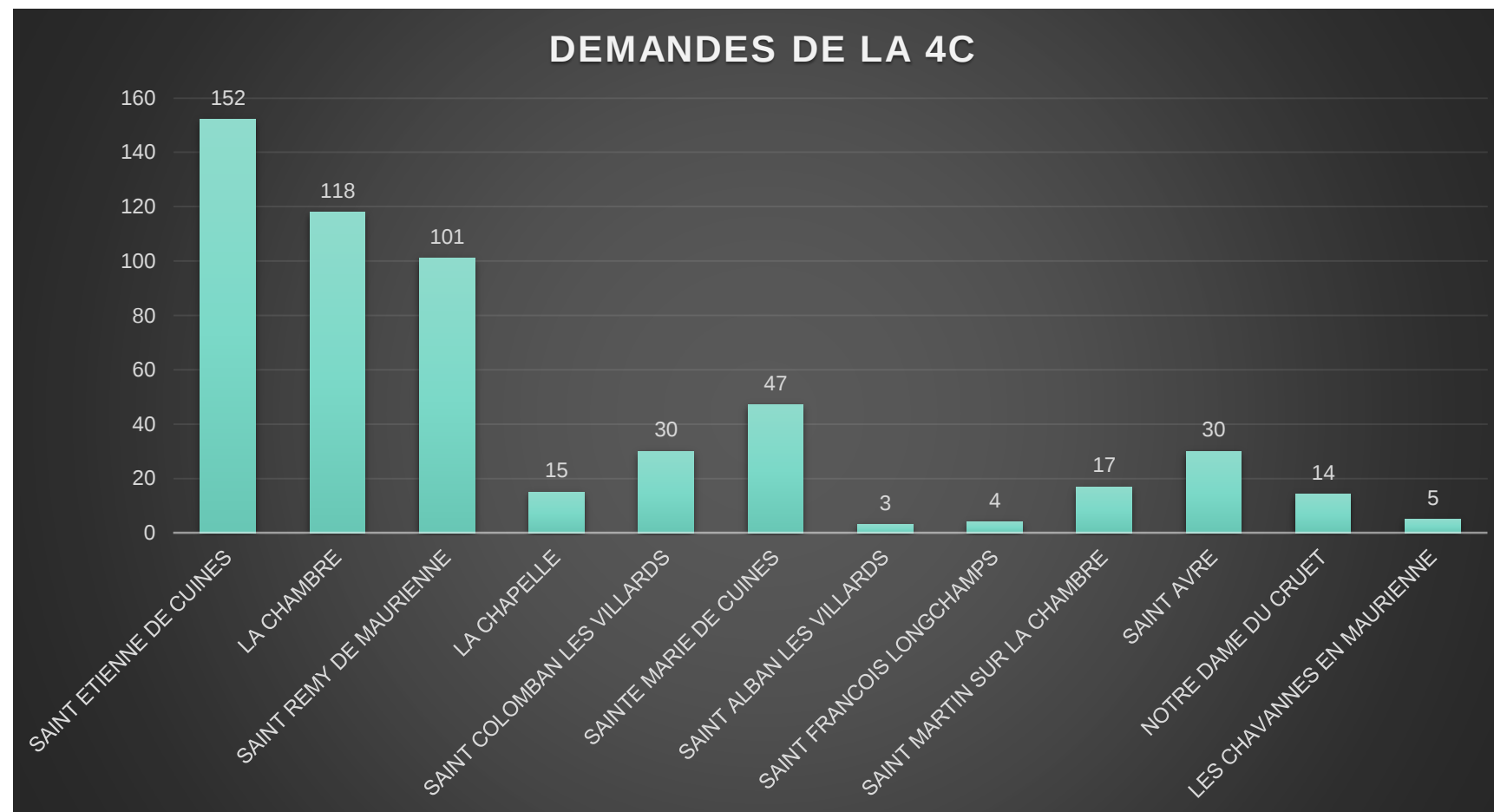
# REPARTITION SELON LA PROVENANCE

- Un certain nombre de demandes émanent de personnes dont nous connaissons la provenance. Mais ce n'est pas le cas de toutes.
- Provenance identifiée : **702**
- Provenance non renseignée : **69**



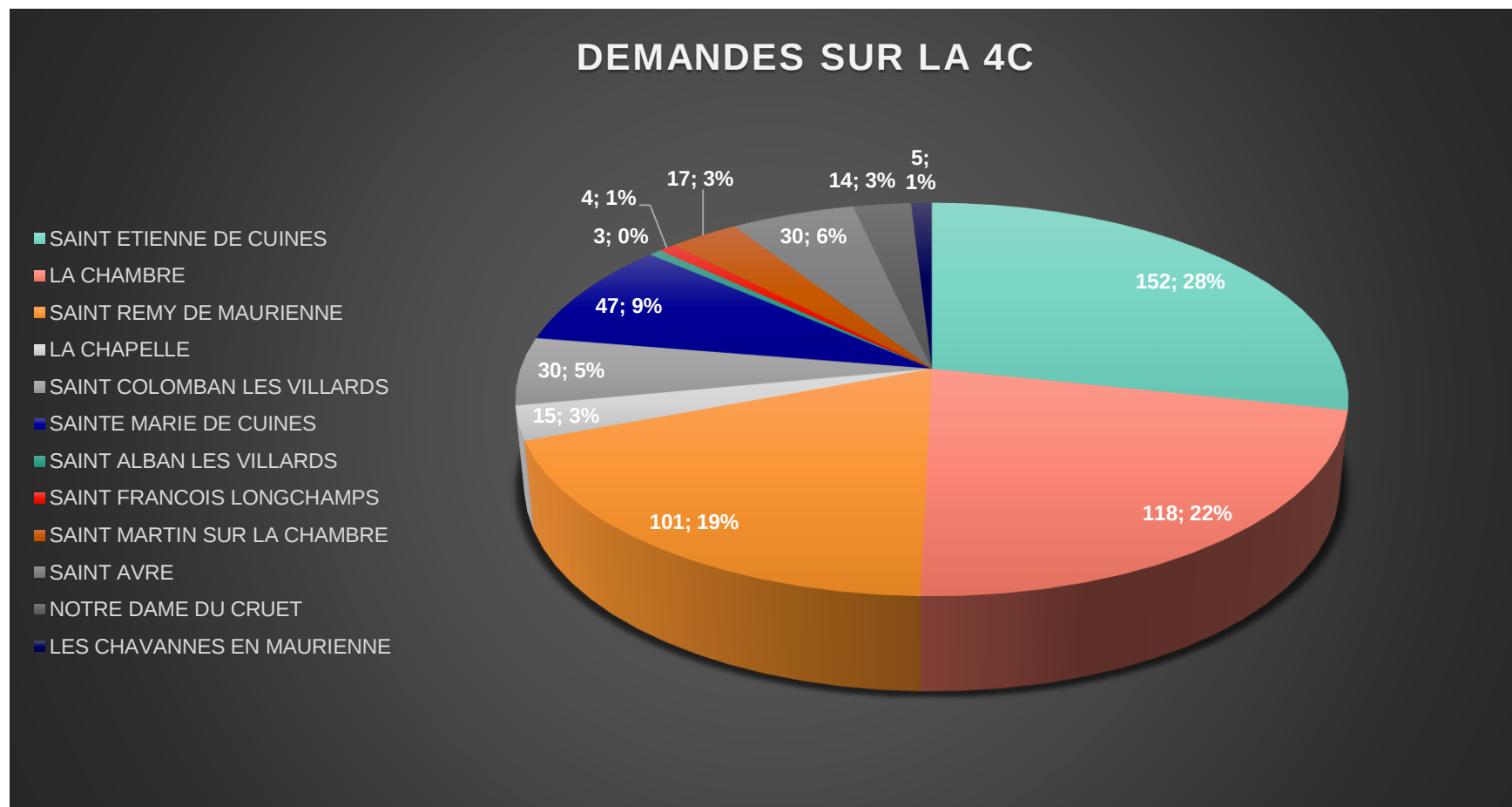
## FREQUENTATION POUR L'ANNE 2021 SUR LES COMMUNES DE LA 4C

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| SAINT ETIENNE DE CUINES     | 152 |
| LA CHAMBRE                  | 118 |
| SAINT REMY DE MAURIENNE     | 101 |
| LA CHAPELLE                 | 15  |
| SAINT COLOMBAN LES VILLARDS | 30  |
| SAINTE MARIE DE CUINES      | 47  |
| SAINT ALBAN LES VILLARDS    | 3   |
| SAINT FRANCOIS LONGCHAMPS   | 4   |
| SAINT MARTIN SUR LA CHAMBRE | 17  |
| SAINT AVRE                  | 30  |
| NOTRE DAME DU CRUET         | 14  |
| LES CHAVANNES EN MAURIENNE  | 5   |



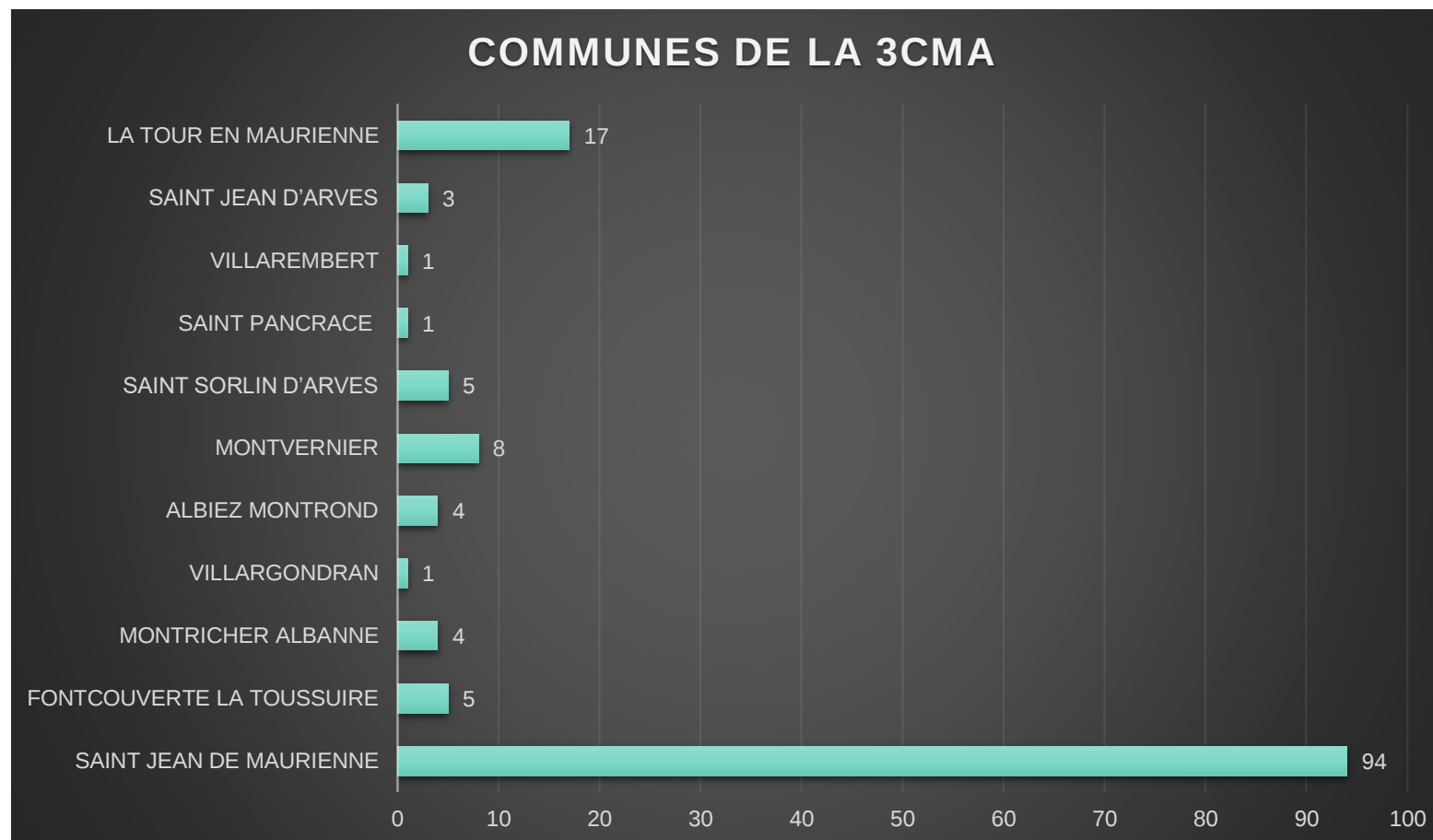
## FREQUENTATION POUR L'ANNE 2021 SUR LES COMMUNES DE LA 4C

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| SAINT ETIENNE DE CUINES     | 152 |
| LA CHAMBRE                  | 118 |
| SAINT REMY DE MAURIENNE     | 101 |
| LA CHAPELLE                 | 15  |
| SAINT COLOMBAN LES VILLARDS | 30  |
| SAINTE MARIE DE CUINES      | 47  |
| SAINT ALBAN LES VILLARDS    | 3   |
| SAINT FRANCOIS LONGCHAMPS   | 4   |
| SAINT MARTIN SUR LA CHAMBRE | 17  |
| SAINT AVRE                  | 30  |
| NOTRE DAME DU CRUET         | 14  |
| LES CHAVANNES EN MAURIENNE  | 5   |



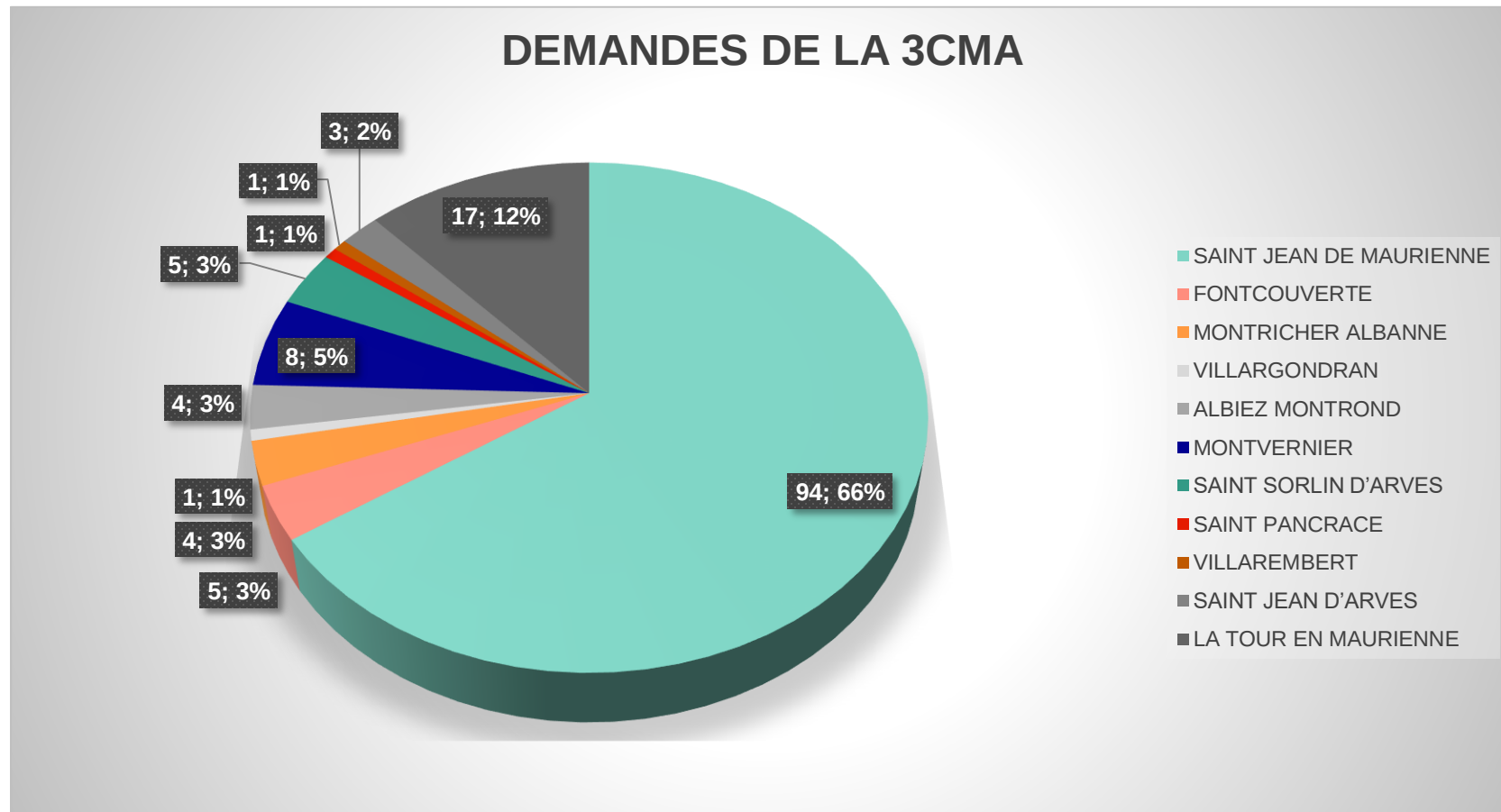
## FREQUENTATION POUR L'ANNE 2021 3CMA

|                           |    |
|---------------------------|----|
| SAINT JEAN DE MAURIENNE   | 94 |
| Fontcouverte La Toussuire | 5  |
| Montricher Albanne        | 4  |
| Villargondran             | 1  |
| Albiez Montrond           | 4  |
| Montvernier               | 8  |
| Saint Sorlin d'Arves      | 5  |
| Saint Pancrace            | 1  |
| Villarembert              | 1  |
| Saint Jean d'Arves        | 3  |
| La Tour en Maurienne      | 17 |



## FREQUENTATION POUR L'ANNE 2021 3CMA

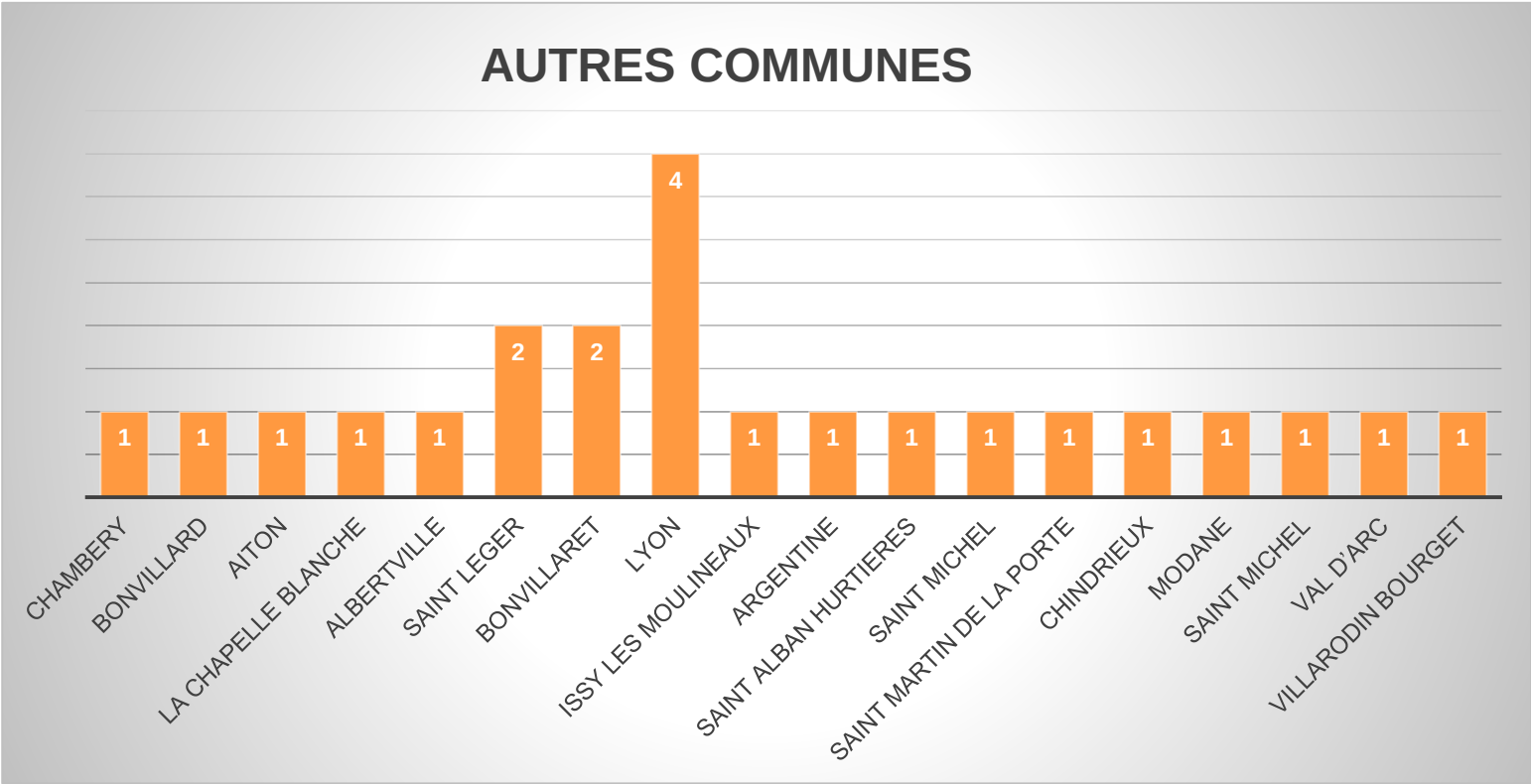
|                              |    |
|------------------------------|----|
| SAINT JEAN DE MAURIENNE      | 94 |
| Fontcouverte<br>La Toussuire | 5  |
| Montricher<br>Albanne        | 4  |
| Villargondra<br>N            | 1  |
| Albiez<br>Montrond           | 4  |
| Montvernier                  | 8  |
| Saint Sorlin<br>d'Arves      | 5  |
| Saint<br>Pancrace            | 1  |
| Villarembert                 | 1  |
| Saint Jean<br>d'Arves        | 3  |
| La Tour en<br>Maurienne      | 17 |



# FREQUENTATION POUR L'ANNE 2021 AUTRES COMMUNES

|                          |   |
|--------------------------|---|
| CHAMBERY                 | 1 |
| BONVILLARD               | 1 |
| AITON                    | 1 |
| LA CHAPELLE BLANCHE      | 1 |
| ALBERTVILLE              | 1 |
| SAINT LEGER              | 2 |
| BONVILLARET              | 2 |
| LYON                     | 4 |
| ISSY LES MOULINEAUX      | 1 |
| ARGENTINE                | 1 |
| SAINT ALBAN HURTIERES    | 1 |
| SAINT MICHEL             | 1 |
| SAINT MARTIN DE LA PORTE | 1 |
| CHINDRIEUX               | 1 |
| MODANE                   | 1 |
| SAINT MICHEL             | 1 |
| VAL D'ARC                | 1 |
| VILLARODIN BOURGET       | 1 |

On notera ici des provenances tels que Lyon ou Issy les Moulineaux. Ces demandes sont sans doute le résultat à l'expérimentation du numéro unique.



DURANT L'ANNEE 2021 A ÉTÉ MIS EN PLACE UNE EXPERIMENTATION AUTOUR D'UN NUMERO UNIQUE POUR TOUTE LA France. IL S'AGISSAIT DE PERMETTRE A DES PERSONNES EN DIFFICULTES AVEC L'ADMINISTRATIF DE POUVOIR AVOIR ACCES A UNE France SERVICES PARTOUT EN France.

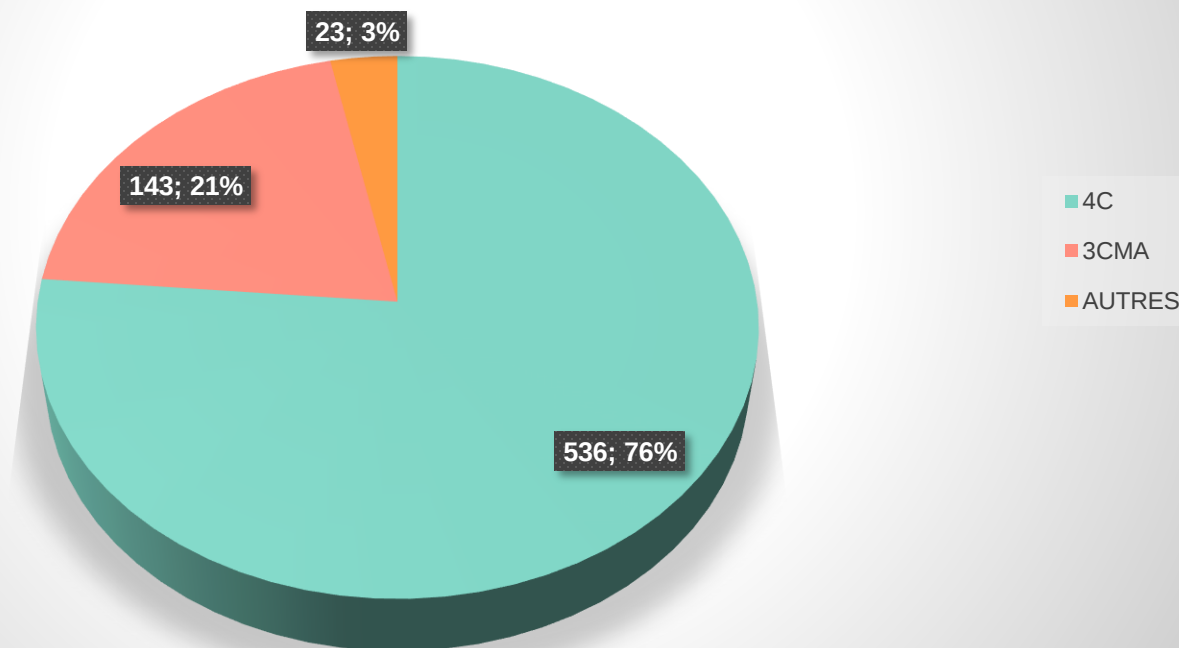
SI LA France SERVICES LA PLUS PROCHE NE REPONDAIT PAS, ALORS L'APPEL BASCULAIT SUR UN AUTRE NUMERO LE PLUS PROCHE DE SON SECTEUR GEOGRAPHIQUE ET CECI JUSQU'À CE QUE QUELQU'UN REPONDE.

LE RESULTAT DE CETTE EXPERIMENTATION A ÉTÉ MITIGÉ. SI CELA PERMETTAIT A UN USAGER D'AVOIR QUELQU'UN AU TELEPHONE RAPIDEMENT, CERTAINES France SERVICES ONT INDIQUE QUE LE RENVOIE VERS DES France SERVICES PLUS ELOIGNEES POUVAIENT GENERER DES DIFFICULTES POUR LES AGENTS INCAPABLES DE RENSEIGNER LES PERSONNES SUR DES ELEMENTS DEPENDANTS D'UN TERRITOIRE QUE QU'ILS NE CONNAISSAIENT PAS.

## REPARTITION DES DEMANDES SELON LE SECTEUR GEOGRAPHIQUE

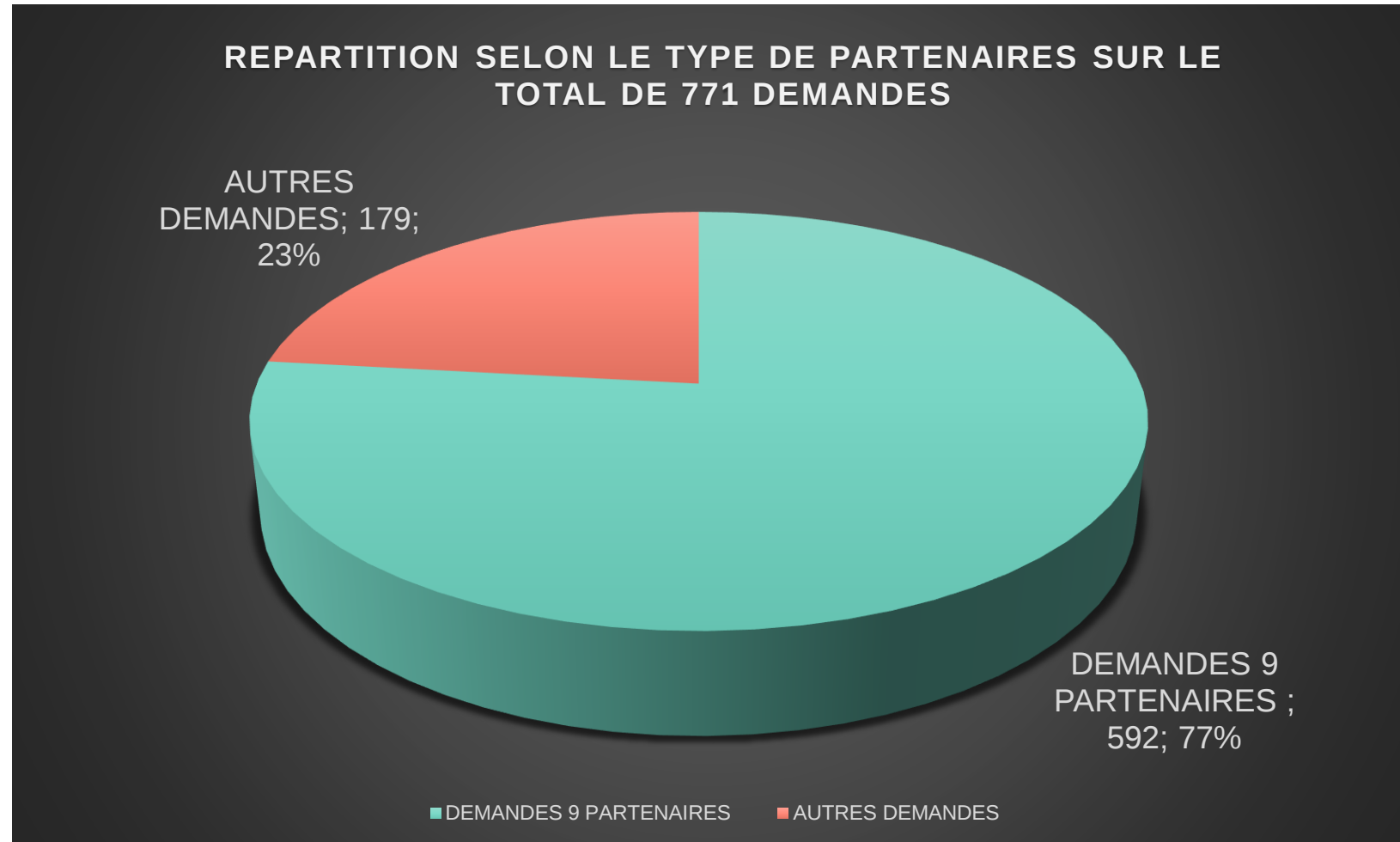
|        |     |
|--------|-----|
| 4C     | 536 |
| 3CMA   | 143 |
| AUTRES | 23  |

REPARTITION DES DEMANDES SELON LE SECTEUR GEOGRAPHIQUE SUR  
LE TOTAL DES 702 DEMANDES IDENTIFIEES



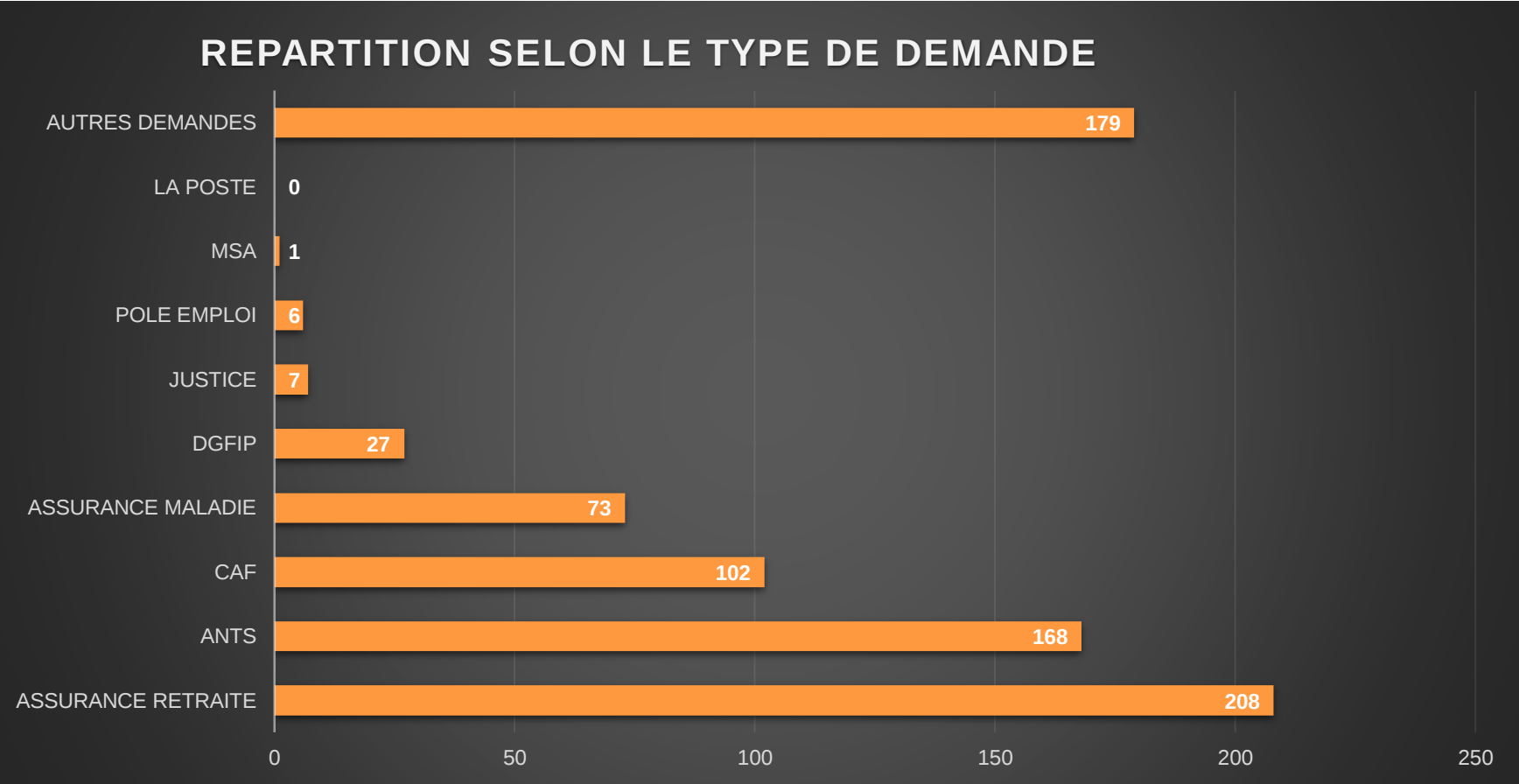
## REPARTITION DES DEMANDES CONCERNANT LES 9 PARTENAIRES ET LES AUTRES TYPES DE DEMANDES

|                        |     |
|------------------------|-----|
| DEMANDES 9 PARTENAIRES | 592 |
| AUTRES DEMANDES        | 179 |



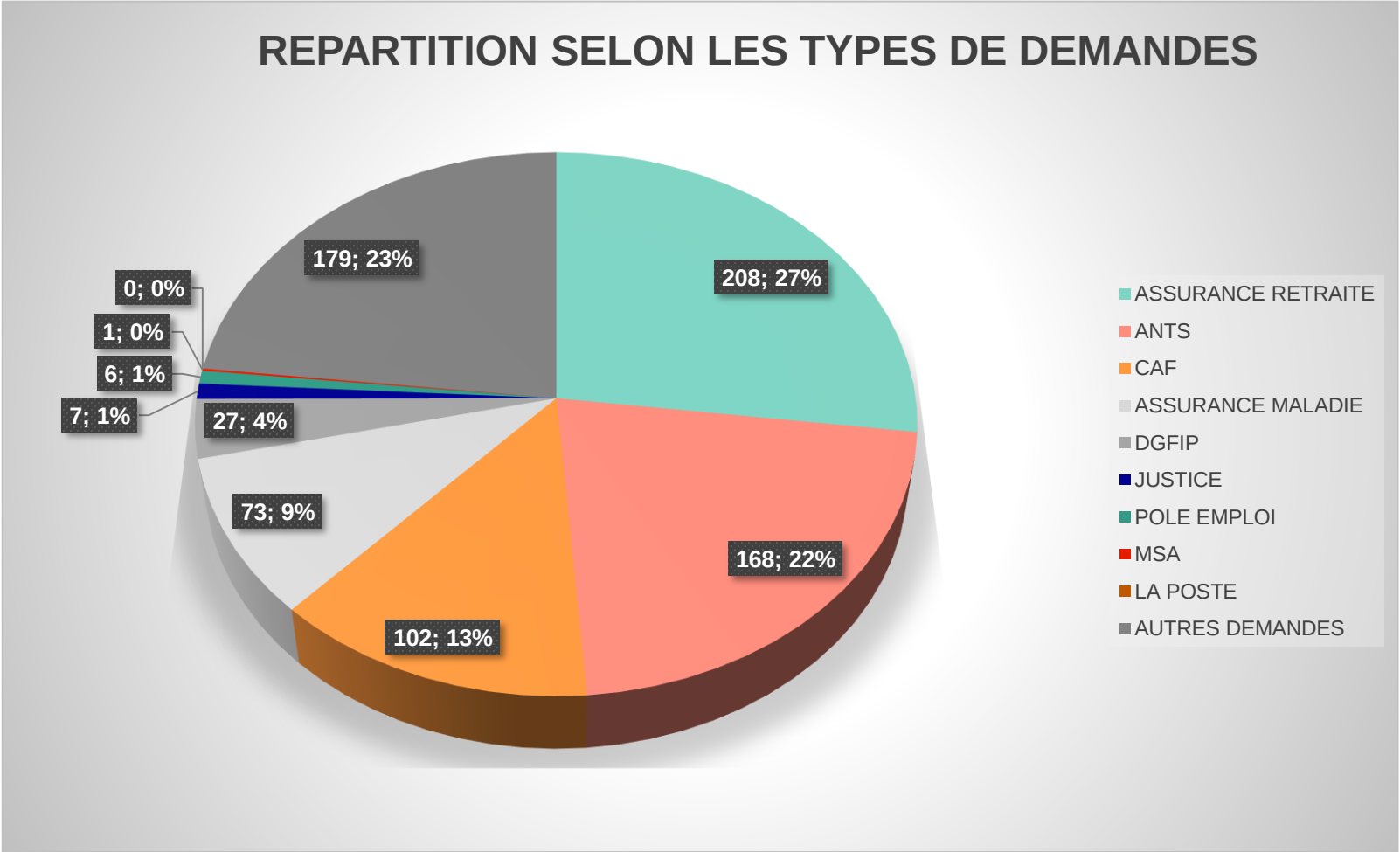
# TYPE DE DEMANDE

|                    |     |
|--------------------|-----|
| ASSURANCE RETRAITE | 208 |
| ANTS               | 168 |
| CAF                | 102 |
| ASSURANCE MALADIE  | 73  |
| DGFIP              | 27  |
| JUSTICE            | 7   |
| POLE EMPLOI        | 6   |
| MSA                | 1   |
| LA POSTE           | 0   |
| AUTRES DEMANDES    | 179 |



# TYPE DE DEMANDE

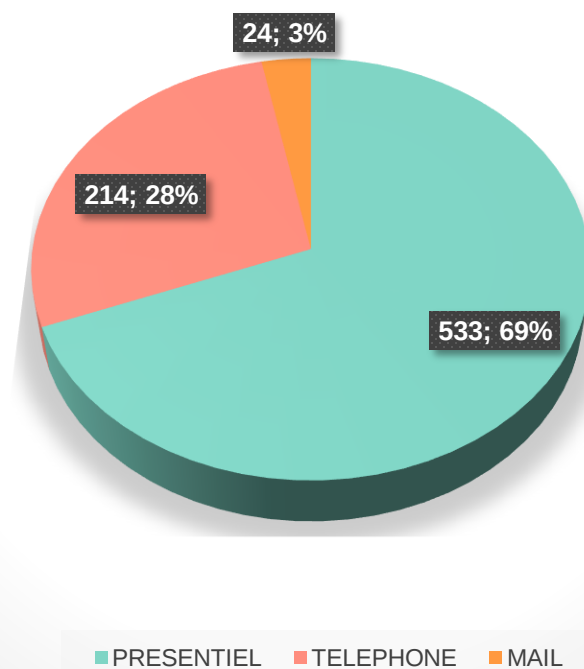
|                    |     |
|--------------------|-----|
| ASSURANCE RETRAITE | 208 |
| ANTS               | 168 |
| CAF                | 102 |
| ASSURANCE MALADIE  | 73  |
| DGFIP              | 27  |
| JUSTICE            | 7   |
| POLE EMPLOI        | 6   |
| MSA                | 1   |
| LA POSTE           | 0   |
| AUTRES DEMANDES    | 179 |

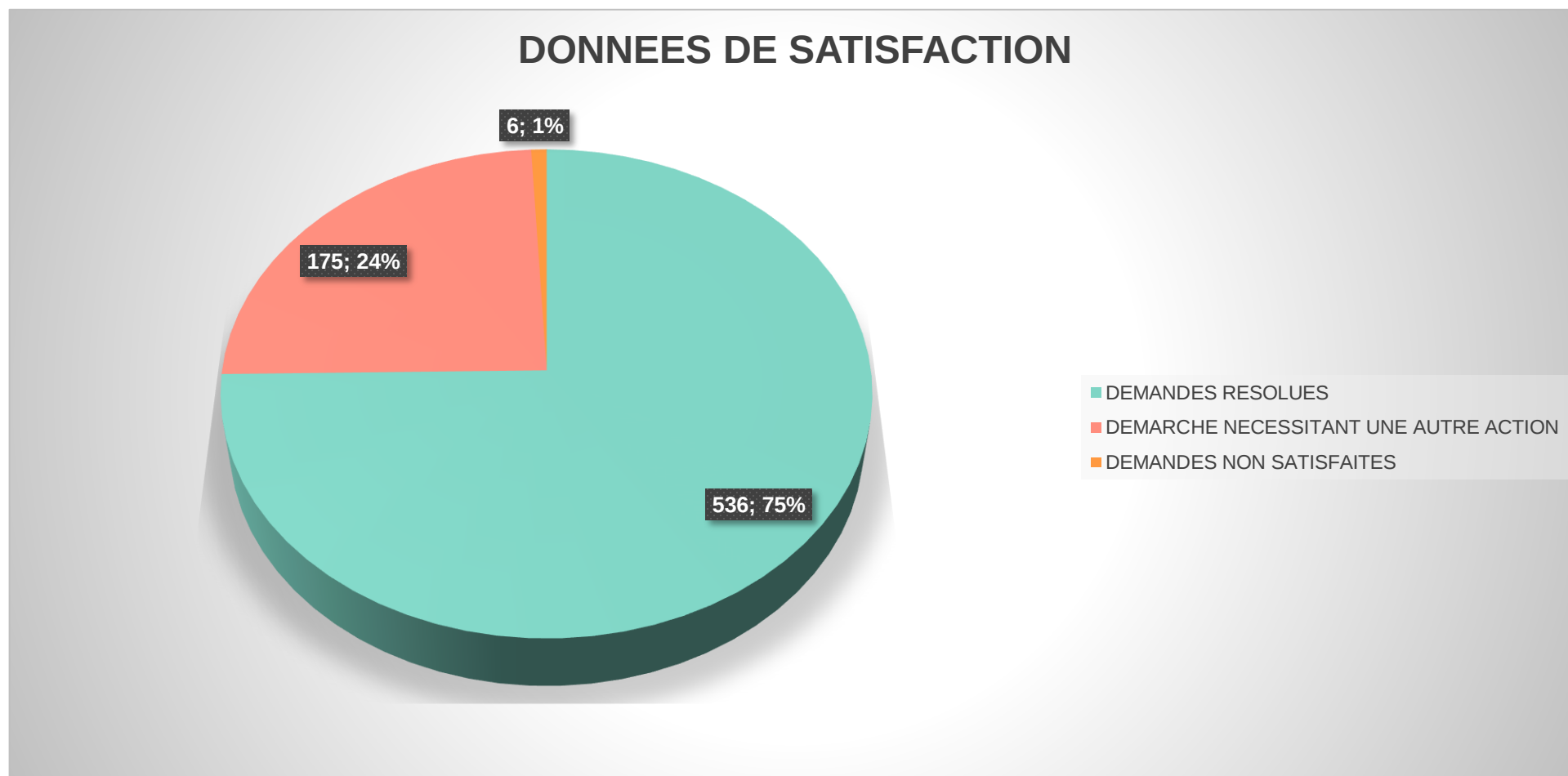


## REPARTITION SELON LE MODE D'ACCES A LA France SERVICES

|            |     |
|------------|-----|
| PRESENTIEL | 533 |
| TELEPHONE  | 214 |
| MAIL       | 24  |

### REPARTITION SELON LE MODE D'ACCES A LA FRANCE SERVICES





- ❖ UN DOSSIER EST CONSIDERE RESOLU LORSQUE LA PERSONNE REPART AVEC SA DEMARCHE EFFECTUEE
- ❖ UN DOSSIER EST CONSIDERE COMME NECESSITANT UNE ACTION QUAND
  - L'USAGER AURA DES DEMARCHES A FAIRE EN AUTONOMIE APRES LE RENDEZ VOUS, LE MAIL, L'APPEL TELEPHONIQUE;
  - QUAND L'AGENT France SERVICES AURA CONTACTER L'ADMINISTRATION POUR LAQUELLE L'USAGER EST VENU AFIN QUE CELUI-CI PUISSE EFFECTUER SA DEMARCHE.
- ❖ LE DOSSIER EST CONSIDEREE COMME NON RESOLU QUAND LA DEMARCHE N'A PAS PU ABOUTIR

## 02. Notre France services

Nos partenaires locaux

### LIENS AVEC

- Les Assistantes Sociales du département
- L'UDAF pour la médiation familiale
- La Sauvegarde pour le Point Ecoute
- La mission locale jeunes
- Les secrétaires de Mairies

# NOS ACTIONS EN 2021

# NOS ACTIONS 2021

- COURS INFORMATIQUES PREVUS EN 2020 REPORTES EN 2021
- PORTES OUVERTES France SERVICES
- JOURNEE DES SECRETAIRES DE MAIRIE EN France SERVICES
- CREATION D'UN JEU France SERVICES DANS LE CADRE DE FAMILLE EN FETE : Transversalité des secteurs

# LES ACTIONS 2021

## LES COURS INFORMATIQUES AUTOUR DE L'UTILISATION DE France CONNECT :

- Session du 10 et 11 mai 2021 : 5 personnes : 4 h de formation.
- Session du 30 juin : 3 personnes : 2 heures de formation.

## SESSION EN COMMUN AVEC LE SECTEUR SENIORS :

- Du 25/10 au 30/10 2021 : 20h de formation.

## LES PORTES OUVERTES France SERVICES

- Ouverture au public de nos locaux le mardi 12 octobre 2021
- Présence sur le marché de La Chambre le 14 octobre 2021

## LA JOURNEE DES SECRETAIRES DE MAIRIES

- Invitation des secrétaires de mairie le 29 novembre 2021 : nombre de secrétaires présentes : 8 secrétaires de mairies présentes.
- Temps d'échange autour des pratiques de la France Services
- Demande à ce que ce temps se fasse une fois par an

# LES ACTIONS 2021

## CREATION D'UN JEU France SERVICES DANS LE CADRE DE FAMILLE EN FETES



- Création d'un jeu autour de la France Service nommé « où est Marianne » avec l'aide d'une créatrice de jeu dans le cadre de « famille en fête » : transversalité des secteurs
- Test du jeu en décembre 2021 avec des usagers de DECLICC.
- Retours favorables sur le jeu

# LES PERSPECTIVES 2022

- Portes ouvertes 2022
- Journée des secrétaires de mairies en France Services
- Finalisation du jeu « où est Marianne » ?
- Questionnement autour d'un médiateur numérique à l'échelle Maurienne

# VOLET FINANCIER

# VOLET FINANCIER

| BILAN DE LA France SERVICES 2021     |                 |                                     |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------|
| CHARGES                              |                 | PRODUITS                            |                 |
| <b>60-ACHATS</b>                     | <b>449,98</b>   | <b>74-SUBVENTION D'EXPLOITATION</b> | <b>37137</b>    |
| Fournitures administratives          |                 | ETAT                                | 30000           |
| fournitures petit équipement         |                 | CAF                                 | 7137            |
| Alimentation-Boissons                |                 |                                     |                 |
| Matériel informatique                | 449,98          |                                     |                 |
| <b>61-SERVICES EXTERIEURS</b>        |                 |                                     |                 |
| Sous traitnce générale               |                 |                                     |                 |
| Maintenance informatique-Locaux      |                 |                                     |                 |
| <b>62-AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b> | <b>44,64</b>    |                                     |                 |
| Publicité-communication              |                 |                                     |                 |
| Deplacement du personnel             | 44,64           |                                     |                 |
| Mission-réception                    |                 | <b>FONDS PROPRES DECLICC</b>        | <b>41182,86</b> |
| <b>63-IMPOTS ET TAXES</b>            | <b>2135,16</b>  |                                     |                 |
| Taxe sur salaire                     | 1551,57         |                                     |                 |
| Formation professionnelle            | 583,59          |                                     |                 |
| <b>64- CHARGES DU PERSONNEL</b>      | <b>54962,08</b> |                                     |                 |
| Salaires bruts                       | 41360,32        |                                     |                 |
| Charges                              | 13601,76        |                                     |                 |
| <b>SOUS TOTAL</b>                    | <b>57591,86</b> | <b>SOUS TOTAL PRODUITS</b>          | <b>78319,86</b> |
| Répartition logistique               | 20728           |                                     |                 |
| contributions volontaires            | 1500            | Contributions volontaires           | 1500            |
| <b>TOTAL DES CHARGES</b>             | <b>79819,86</b> | <b>TOTAL DES PRODUITS</b>           | <b>79819,86</b> |

03.

Informations pratiques

## 03. Informations pratiques

### **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

### **CONTACT**

**88 route de la Combe  
73130 St Etienne de Cuines  
Téléphone: 0479562266  
[franceservice@declicc73.fr](mailto:franceservice@declicc73.fr)**



**FRANCE SERVICES DE SAINT ETIENNE DE  
CUINES**

**88 ROUTE DE LA COMBE**

**73130 ST ETIENNE DE CUINES**

**0479562266**

**FRANCESERVICE@DECLICC73.FR**



MERCI DE VOTRE  
ATTENTION !