



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

FRANCE SERVICES
88 ROUTE DE LA COMBE
73130 SAINT ETIENNE DE CUINES
FRANCESERVICE@DECLICC73.FR
04 79 56 22 66

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 [pourcentage] 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. Animation
- b. Actions de communication mises en œuvre

◆ VII. PERSPECTIVES 2023



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

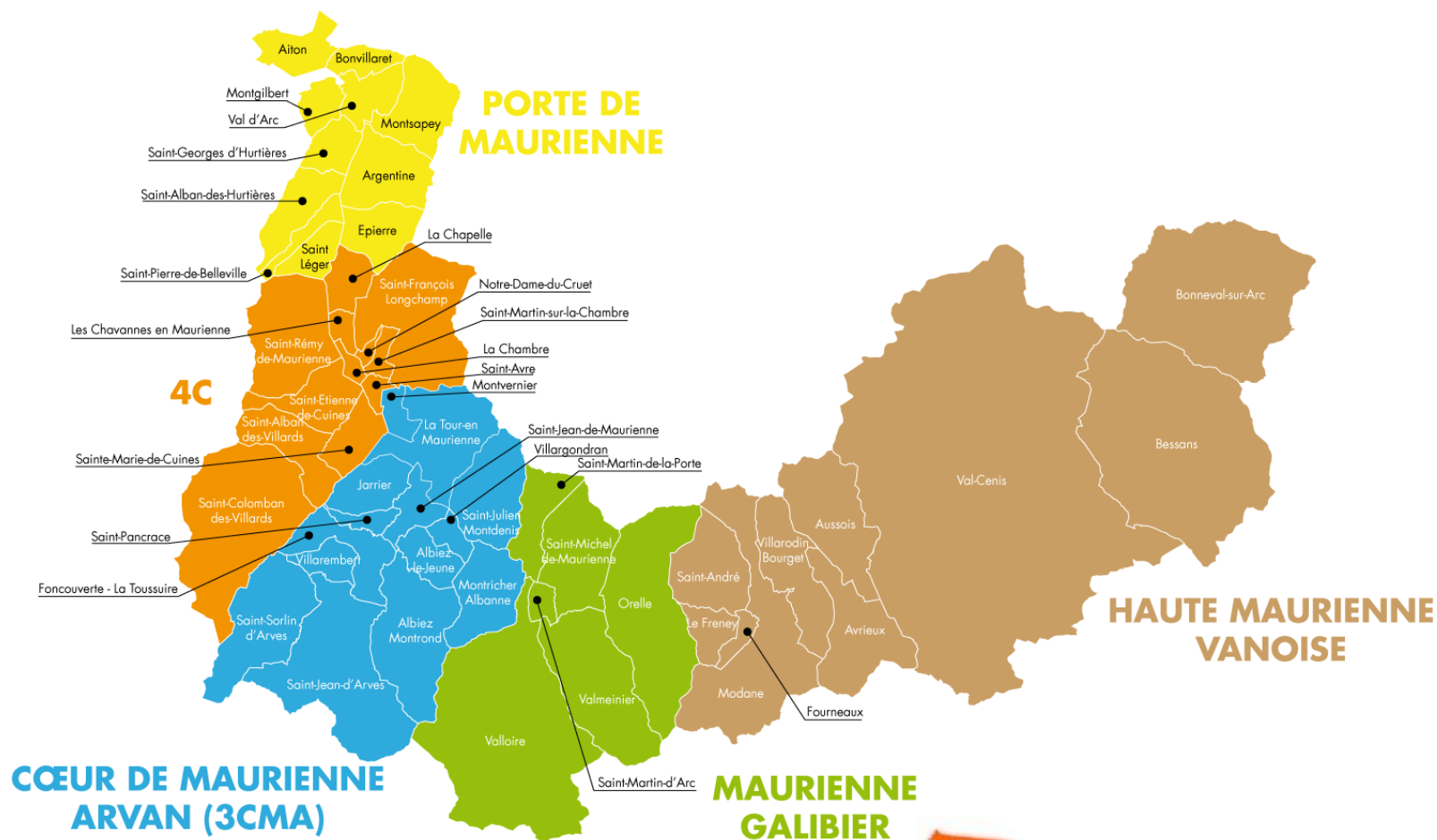
HISTORIQUE

D'abord MSAP (maison de services au public) en 2017 avec un agent formé, la MSAP est devenue France Services en septembre 2020 Avec une nécessité de deux agents formés. Trois le seront en 2020.



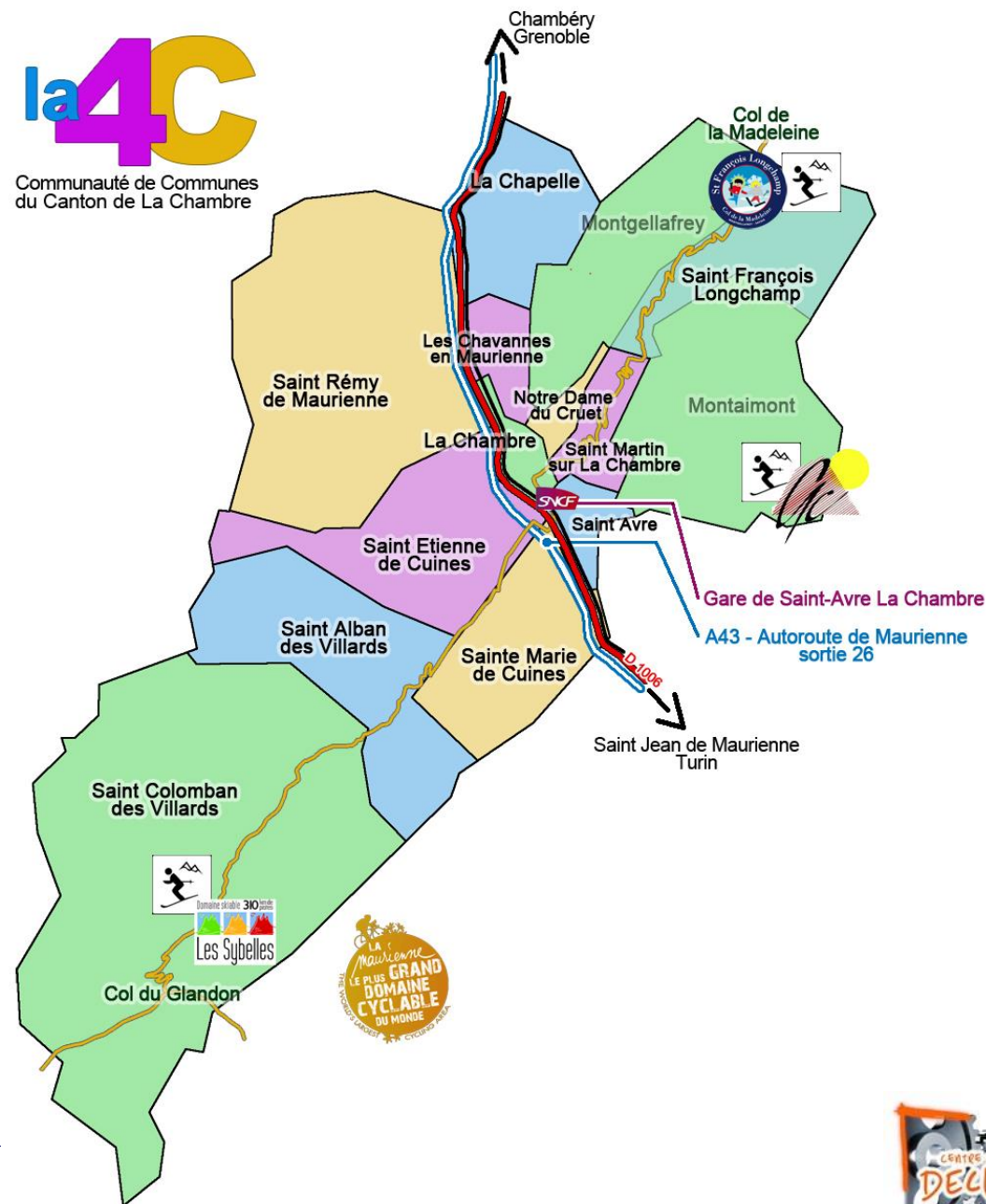
I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

SITUATION GEOGRAPHIQUE SUR LE TERRITOIRE DE LA MAURIENNE



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

- TERRITOIRE DE MONTAGNE
- 12 COMMUNES
- 7529 HABITANTS
- DEUX STATIONS DE MONTAGNES : SAINT FRANÇOIS LONGCHAMPS ET SAINT COLOMBAN DES VILLARDS



II.

ORGANISATION

DE LA FRANCE SERVICES



II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

LES AGENTS FRANCE SERVICES EN 2022

4 Agents formés :

- Sarah GANDON (agent)
- Delphine SCHNEIDER (agent)
- Isabelle REFFET (agent en cours de formation fin 2022)
- Joëlle PALLET (responsable)



II. INSTANCE DE GOUVERNANCE ET DE CONCERTATION

LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

- **LA France SERVICES DE SAINT ETIENNE DE CUINES FAIT PARTIE DU CENTRE SOCIAL DECLICC SITUE SUR LE CANTON DE LA CHAMBRE**
- **CETTE STRUCTURE EST DE TYPE ASSOCIATIVE AVEC POUR GOUVERNANCE UN BUREAU DONT LA PRESIDENTE EST LA REPRESENTANTE LEGALE**
- **LA STRUCTURE DECLICC PORTE LA PLUPART DES SECTEURS DE LA VIE DU CANTON :**
 - Petite enfance : RAM et accueil parents/enfants
 - Les cantines et péri scolaire des écoles élémentaires du canton
 - Enfance : centre de loisirs
 - Jeunesse : centre de loisirs
 - 16/25 ans
 - Famille
 - Séniors
 - La France Services



II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

LE SERVICE

ORGANISATION DU SERVICE

- Accueil libre pour l'utilisation des outils informatiques : photocopies, scans, utilisation des outils informatiques sur les horaires d'ouverture (24 heures d'ouverture):

**lundi, mardi, jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
Mercredi et vendredi de 9h à 12h**

- Demande d'accompagnement pour les démarches administratives sur rendez vous dans un lieu confidentiel. Temps du rendez vous variable en moyenne 1h.
- Proposition en 2022 des services d'un conseiller numérique pour aider les personnes qui le souhaitent à gagner en autonomie dans leurs démarches.

II. BUDGET

VOLET FINANCIER : BILAN 2022

BILAN DE LA France SERVICES 2022			
CHARGES		PRODUITS	
60-ACHATS	14.50	74.SUBVENTION D'EXPLOITATION	37317
Fournitures administratives	14.50	ETAT	30 000
Fournitures petit équipement		CAF	7317
Alimentation-boissons			
Matériel informatique			
62-AUTRES SERVICES EXTERIEURS	171.33		
Publicité-communication			
Déplacement du personnel	171.33		
Mission-réception			
64- CHARGES DU PERSONNEL	64240	FONDS PROPRE DECLICC	40183,63
Salaires bruts + Charges	64240		
SOUS TOTAL CHARGES	64425,83	SOUS TOTAL PRODUITS	77500,63
Répartition logistique	13074.80		
Contributions volontaires	1500	contributions volontaires	1500
TOTAL DES CHARGES	79000,63	TOTAL DES PRODUITS	79000,63

III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES



III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

LES PARTENARIATS

➤ Les neufs partenaires nationaux



➤ Assistantes sociales

➤ Secrétaires de Mairie

LES PERMANENCES PARTENAIRES DANS NOS LOCAUX

◆ LE POINT ÉCOUTE MAURIENNE

Salle mise à disposition en fonction des demandes

◆ LE MÉDIATEUR FAMILIAL DE L'UDAF

Salle mise à disposition en fonction des demandes

◆ L'ASDER

Un mercredi tous les deux mois

IV.

QUALITE DE SERVICE

IV. QUALITE DE SERVICE

QUALITE DU SERVICE

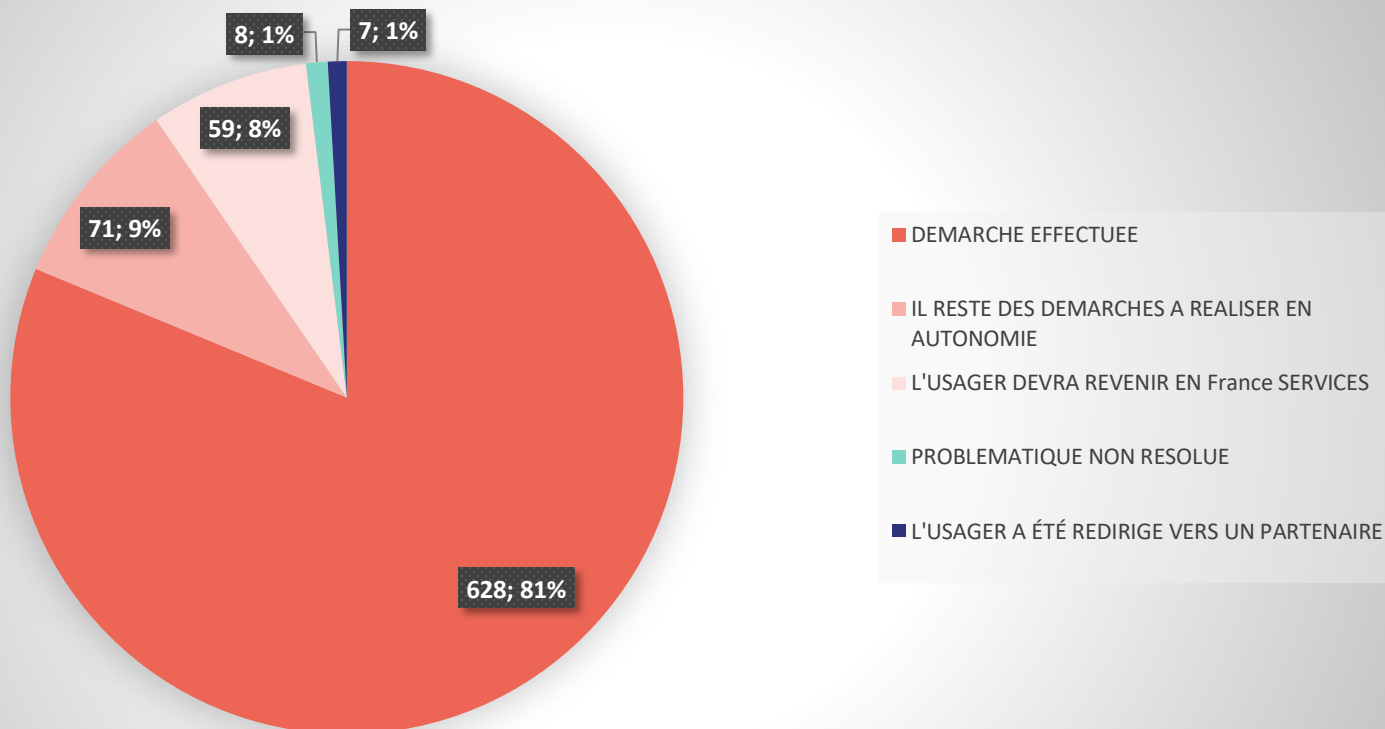
- Durant les rendez vous plusieurs thématiques pourront être abordées.
- La personne étant au centre du dispositif cela implique de prendre du temps avec elle.
- Accès aux droits : On pourra évoquer avec l'utilisateur certains droits auxquels il peut prétendre et qu'il ne connaît pas.
- La réponse apportée se fait en lien avec les différents partenaires que nous pouvons solliciter afin d'apporter une réponse efficiente
- La réponse fournie par les neuf partenaires est dans la plupart du temps rapide et cohérente
- Importance de la confidentialité dans les rendez-vous
- Très peu de dossiers non résolus
- Arrivée en 2022 d'une conseillère numérique pour aider les personnes à gagner en autonomie dans leurs démarches administratives.

IV. QUALITE DE SERVICE

FINALISATION DE LA DEMARCHE

DEMARCHE EFFECTUEE	628
IL RESTE DES DEMARCHES A REALISER EN AUTONOMIE	71
L'USAGER DEVRA REVENIR EN France SERVICES	59
PROBLEMATIQUE NON RESOLUE	8
L'USAGER A ÉTÉ REDIRIGE VERS UN PARTENAIRE	7

TAUX DE FINALISATION DES DÉMARCHES EN UN SEUL RENDEZ VOUS



V. ACTIVITE



V. ACTIVITE

LES ACTIONS DE LA FRANCE SERVICES EN 2022

- LA France SERVICES EN CHIFFRES
- LES ACTIONS France SERVICES
 - LES PORTES OUVERTES 2022
 - ARRIVEE D'UNE CONSEILLERE NUMERIQUE



CRITERES RETENUS

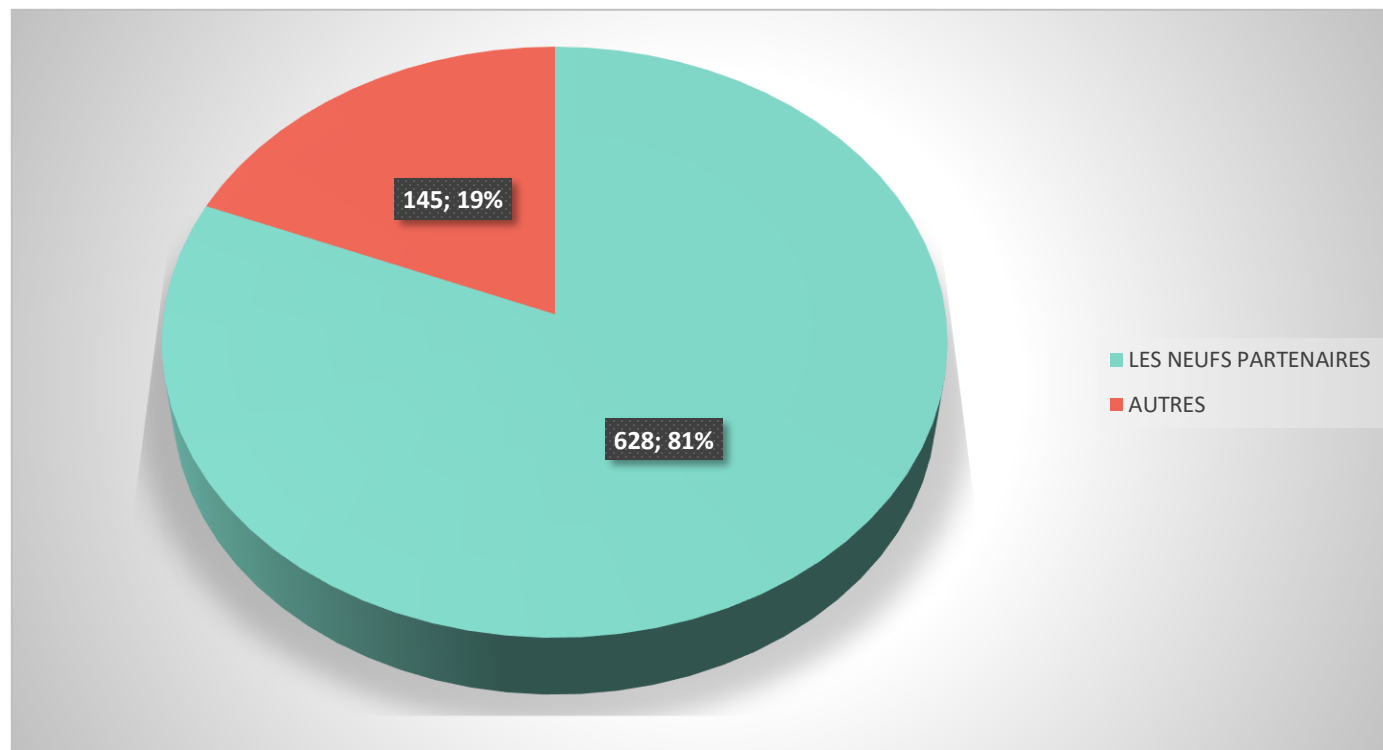
- **LE NOMBRE GLOBAL
D'ACCOMPAGNEMENT**
- **POUR QUELLE DEMARCHE ?**
- **PAR QUEL MOYEN NOUS A-T-ON
CONTACTE ?**
- **LE NOMBRE REPARTI SELON LE SECTEUR
GEOGRAPHIQUE**

LA FRANCE SERVICE EN CHIFFRES

Pour l'année 2022 nous avons répondu à 773 demandes.

- 628 ont correspondu à des demandes concernant les 9 partenaires
- 145 ont correspondu à d'autres demandes
- Dans les 773 demandes il y en a 38 correspondent aux utilisateurs d'ordinateurs en libre service.

NOMBRE TOTAL D'ACCOMPAGNEMENT POUR 2022



LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

DIFFERENTIEL PAR RAPPORT A 2021

2021	2022
Nombre total : 771 dont accès libre service 26	Nombre total : 773 dont accès libre service 38
Neufs partenaires : 592	Neufs partenaires 628
Autres demandes : 179	Autres demandes : 145

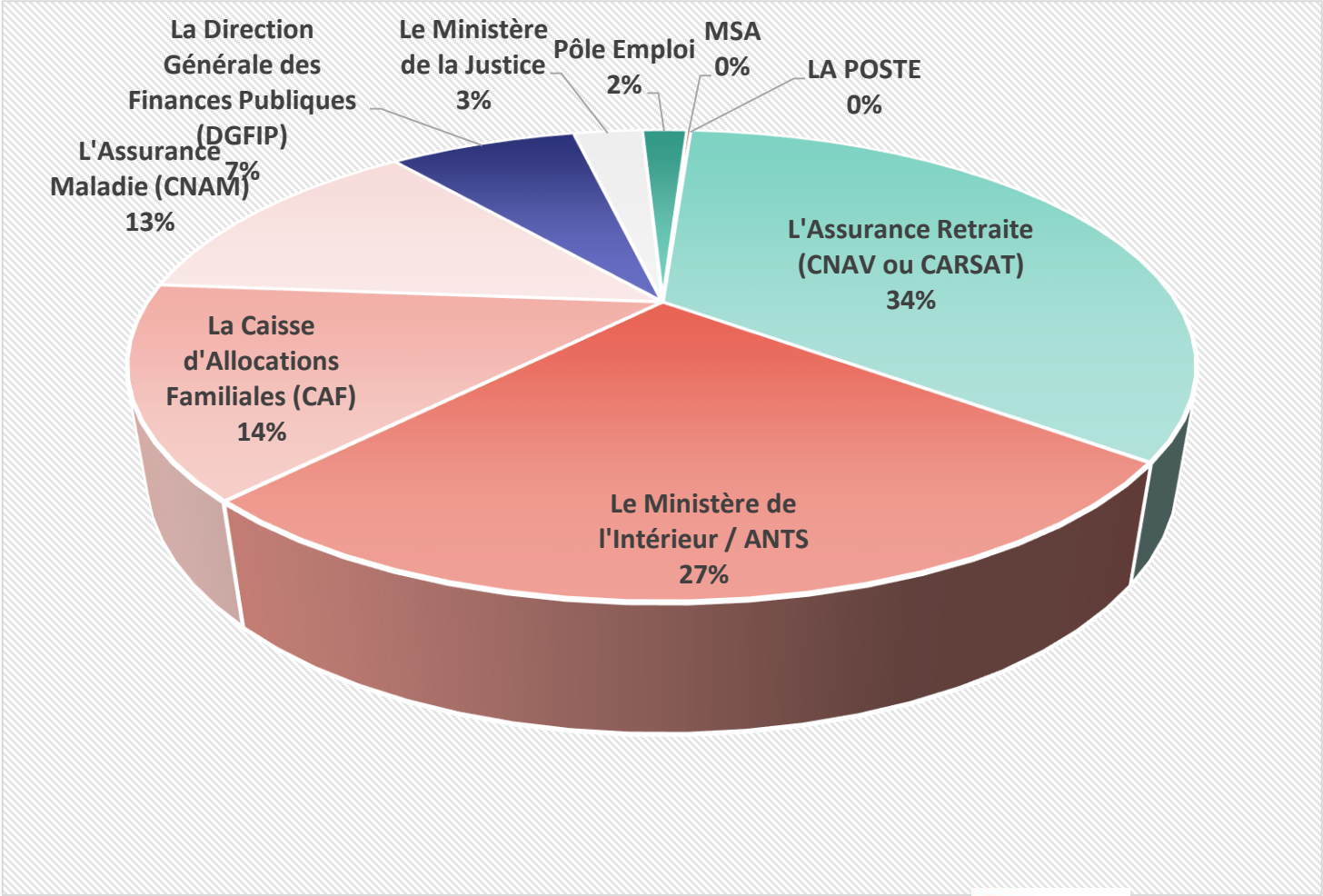
AUTRES TYPES DE DEMANDES

- CESUS : demande de création de compte, aide au remplissage du dossier.
- CHEQUES ENERGIE, FIOUL, BOIS : vérification de l'éligibilité...
- ACTES DE NAISSANCES
- AIDE AU REMPLISSAGE DES DOSSIERS : PAPIER ET/OU INTERNET DE TOUTE NATURE : Les personnes ont peur de se tromper.
- RENOVATION ENERGETIQUE : Nous ne sommes pas qualifiés pour répondre aux demandes complexes sur la rénovation énergétique. Nous ne faisons pas les dossiers qui nécessitent d'avoir au préalable tous les éléments techniques nécessaires pour ne pas commettre d'erreurs qui invalideraient la demande et pourrait mettre les usagers dans des difficultés financières. Les personnes, même après un rendez vous avec l'agent de L'ASDER sont souvent incapables de nous retransmettre les éléments nécessaires. Rappelons que les démarches se font exclusivement par Internet. Nous renvoyons donc les personnes auprès de l'ASPER : au numéro dédié qui nous a été communiqué. 04 56 11 99 00 faire@faire73.fr

LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

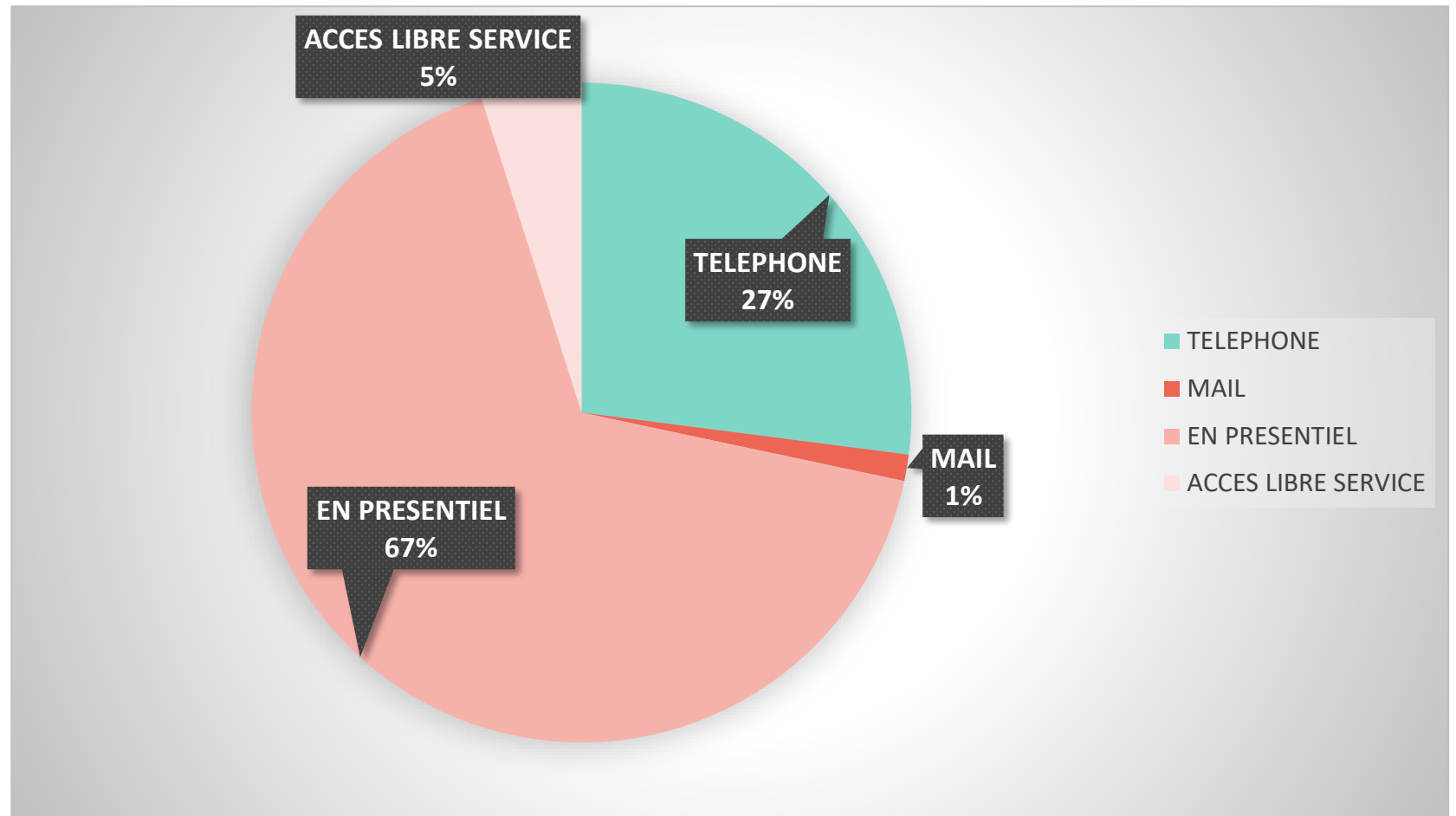
L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)	216
Le Ministère de l'Intérieur / ANTS	166
La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)	90
L'Assurance Maladie (CPAM)	81
La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)	46
Le Ministère de la Justice	17
Pôle Emploi	11
MSA	1
LA POSTE	0

LES 9 PARTENAIRES EN CHIFFRES



LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

LE MODE DE COMMUNICATION UTILISÉ POUR JOINDRE LA FRANCE SERVICES



MODE DE COMMUNICATION	
TELEPHONE	209
MAIL	10
EN PRESENTIEL	516
ACCES LIBRE SERVICE	38
TOTAL	773

LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE

Les graphiques suivants tiennent compte d'une répartition géographique par canton

La France Services de Saint Etienne de Cuines appartient au canton de la Chambre.

Toutefois la France Services peut accueillir les usagers d'autres cantons. Aussi, il nous a paru intéressant de voir, dans la provenance des usagers, le nombre de personnes venues du canton et les autres.

Si la majorité des personnes qui viennent habite la 4C (canton de la Chambre), 15% viennent de la 3CMA pour 2022.

Par ailleurs, notamment lorsqu'il s'agit de contact téléphonique, nous n'avons pas toujours la provenance des personnes qui nous appellent.

13% sont donc non renseignés.

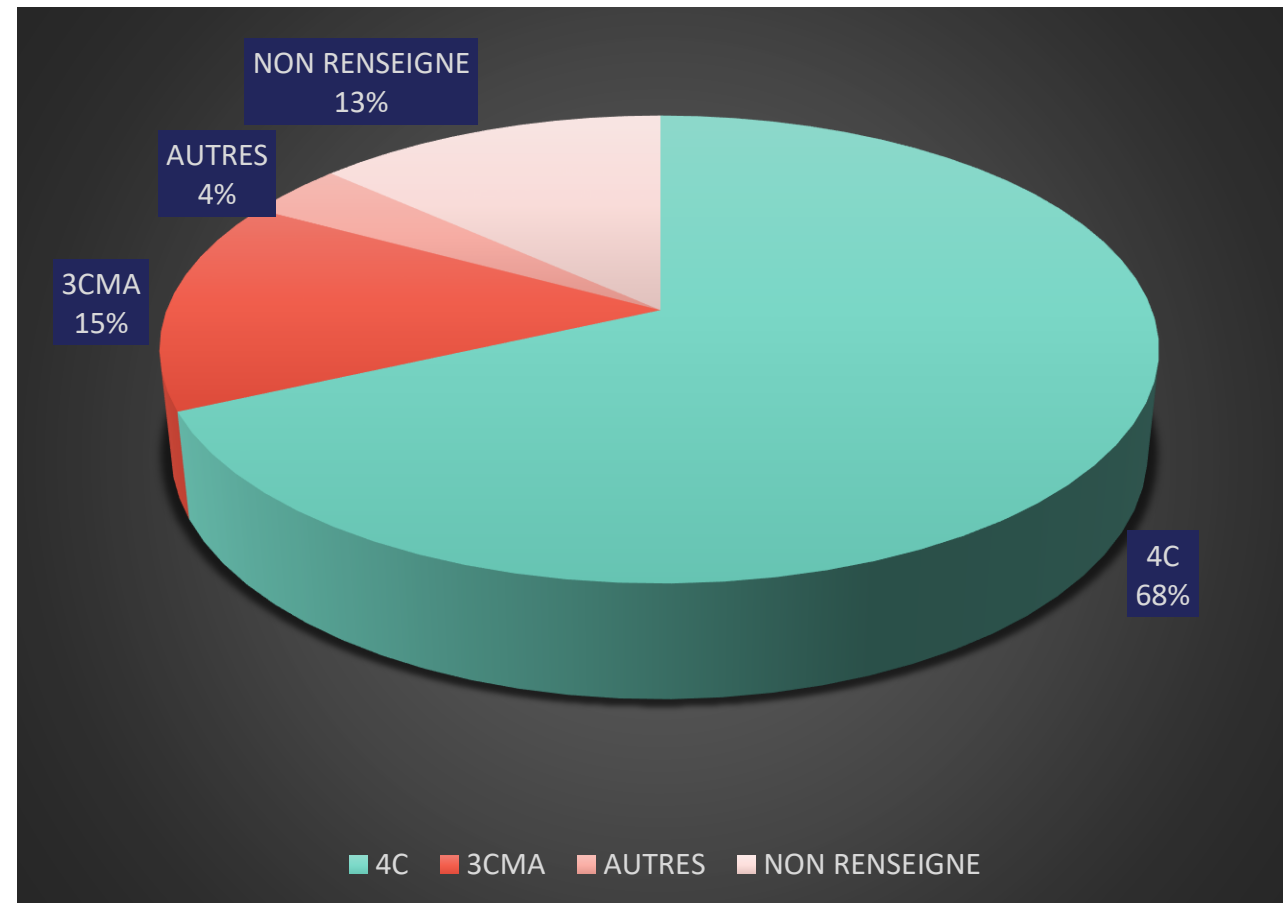
Pour rappel, la 3CMA n'a été dotée d'une France Services que dans la dernière partie de l'année 2022. Il conviendra de voir l'année prochaine si cela a un impact sur les demandes émanant de la 3CMA.

LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

4C	527
3CMA	114
AUTRES	29
NON RENSEIGNE	103
TOTAL	773

SECTEUR DE PROVENANCE DES USAGERS

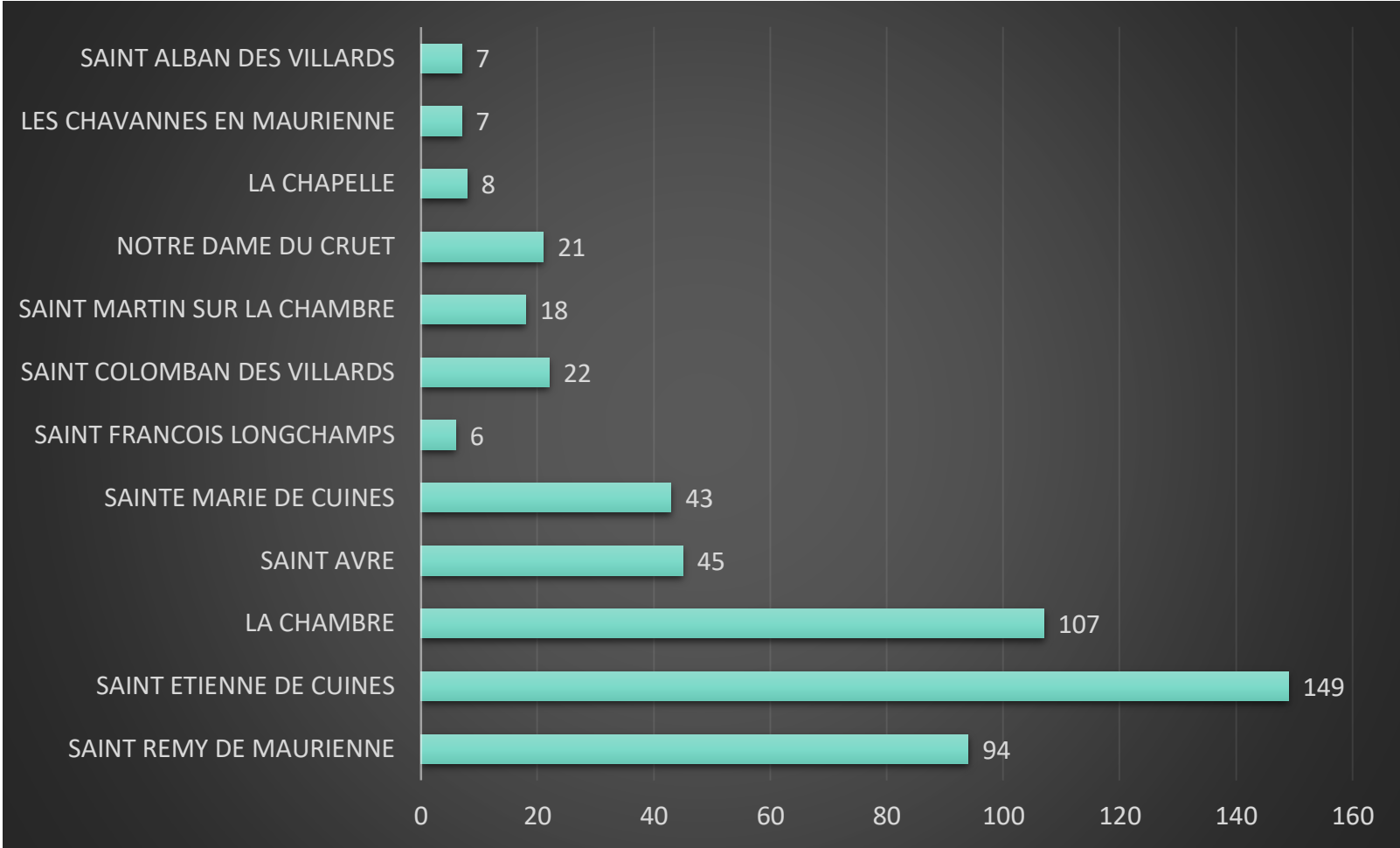
A NOTER : LA FRANCE SERVICES DE SAINT JEAN DE MAURIENNE A ÉTÉ INAUGURÉE LE 20 SEPTEMBRE 2022



LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

COMMUNE DE LA 4C	
SAINT REMY DE MAURIENNE	94
SAINT ETIENNE DE CUINES	149
LA CHAMBRE	107
SAINT AVRE	45
SAINTE MARIE DE CUINES	43
SAINT FRANCOIS LONGCHAMPS	6
SAINT COLOMBAN DES VILLARDS	22
SAINT MARTIN SUR LA CHAMBRE	18
NOTRE DAME DU CRUET	21
LA CHAPELLE	8
LES CHAVANNES EN MAURIENNE	7
SAINT ALBAN DES VILLARDS	7
TOTAL	527

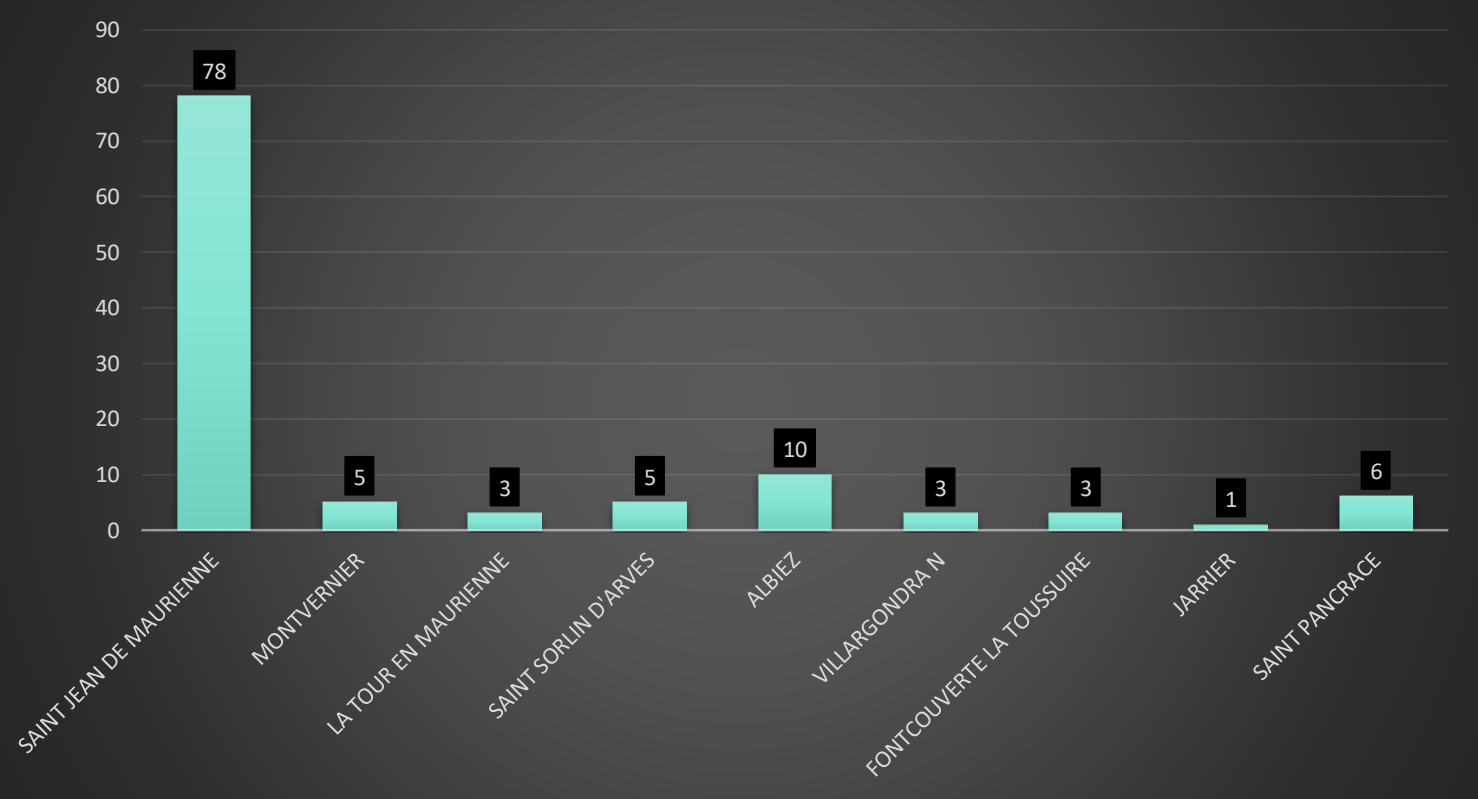
REPARTITION DES DEMANDES DES USAGERS DE LA 4C



LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

COMMUNE DE LA 3 CMA	
SAINT JEAN DE MAURIENNE	78
MONTVERNIER	5
LA TOUR EN MAURIENNE	3
SAINT SORLIN D'ARVES	5
ALBIEZ	10
VILLARGONDRAN	3
FONTCOUVERTE LA TOUSSUIRE	3
JARRIER	1
SAINT PANCRACE	6
TOTAL	114

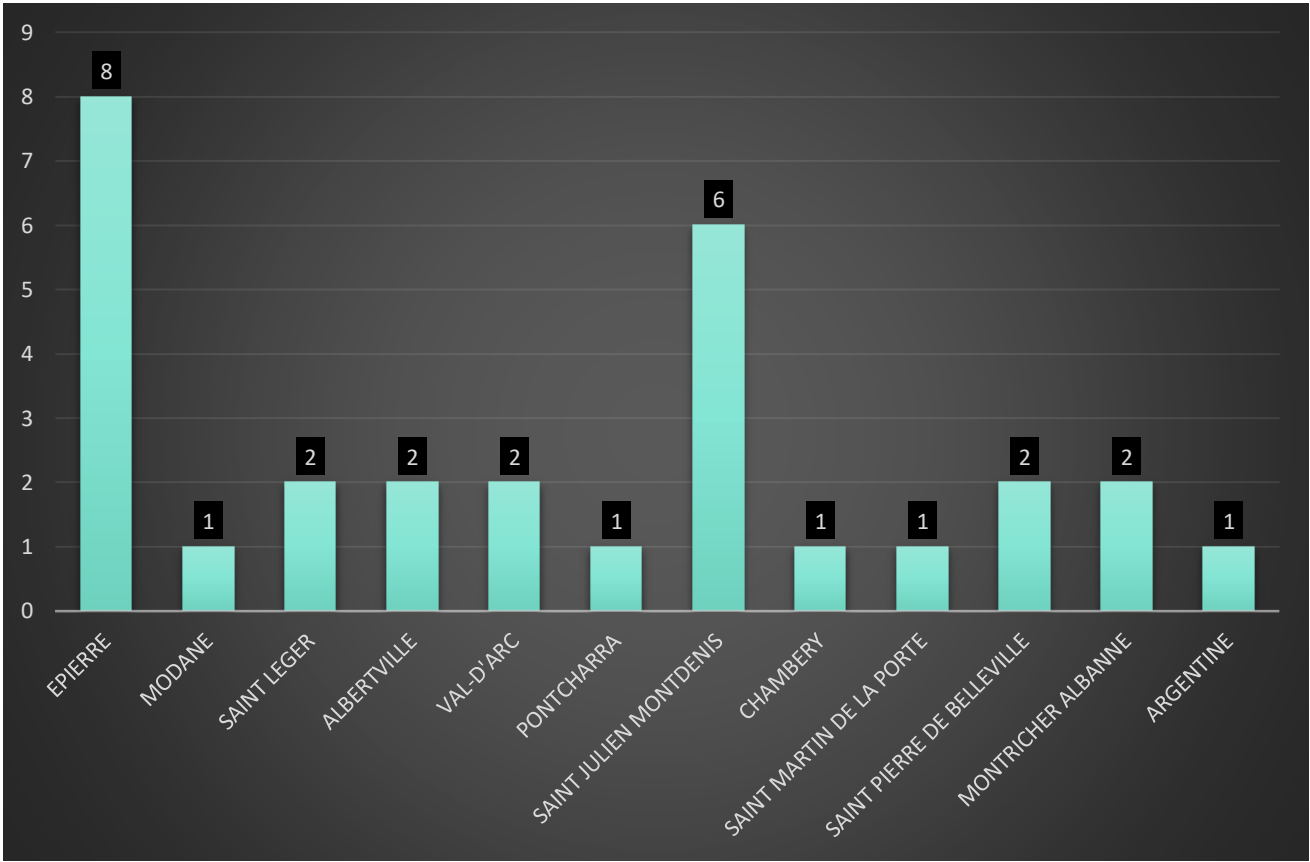
REPARTITION SELON LA PROVENANCE DES USAGERS DE LA 3CMA



LA FRANCE SERVICES EN CHIFFRES

AUTRES COMMUNES	
EPIERRE	8
MODANE	1
SAINT LEGER	2
ALBERTVILLE	2
VAL-D'ARC	2
PONTCHARRA	1
SAINT JULIEN MONTDENIS	6
CHAMBERY	1
SAINT MARTIN DE LA PORTE	1
SAINT PIERRE DE BELLEVILLE	2
MONTRICHER ALBANNE	2
ARGENTINE	1
TOTAL	29

DEMANDE D'USAGERS HORS 4C ET 3CMA



VI.

ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN OEUVRES

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

EVENEMENTS ORGANISES

MOIS	RENCONTRES ET EVENEMENTS
Septembre	- Présence sur le forum des associations le 4 septembre 2022 22 septembre présence à la rencontre départementale des France services
Octobre	Journées portes ouvertes : - Le 6 octobre présence sur le marché - Le 6 octobre 1^{er} café numérique - Exposition : « regards croisés sur les seniors » du 4 au 11 octobre : les seniors et le numérique
Novembre	10 novembre rencontre France services Maurienne - Arrivée d'une conseillère numérique

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

NOTRE COMMUNICATION

TYPOLOGIE DE PUBLICATIONS



FLYER

DECLICC JOELLE FS

AFFICHES SUR LES EVENEMENTS 2022

Les partenaires France Services

www.pole-emploi.fr

www.caf.fr

www.amei.fr

Impots.gouv.fr

www.justice.fr

www.msa.fr

www.lassuranceretraite.fr

www.ants.gouv.fr

www.demarches.interieur.gouv.fr

www.laposte.net

Modalités

Horaires d'ouverture de la MSAP

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

Autres services

La MSAP vous mets en contact avec :

- Un médiateur familial de l'UDAF
- Le Point écoute
- Mission locale jeunes

04 79 56 35 06

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

France SERVICES.gouv.fr

98 route de la Combe
73130 St Etienne de Cuines
Téléphone : 0479562266
declicc.msap@orange.fr

NOS AUTRES PARTENAIRES

Mission Locale Jeunes

UDAF Savoie

Sauvegarde

Point écoute, familles, parents, jeunes

Service gratuit

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 compétents

Accueil, information, orientation

Une écoute personnalisée en toute confidentialité, une information sur les services publics, une orientation auprès du service compétent.

Aide à l'utilisation des services et outils numériques

Des postes informatiques avec accès gratuit à internet sont mis à disposition pour effectuer vos démarches en ligne.

Un accompagnement aux démarches administratives.

Un accompagnement dans les domaines de l'emploi, de la formation, du logement, de la famille.

Accès à internet, téléphone et photocopier

VOUS ÊTES AUTONOME ?
→ Un ordinateur est à votre disposition

VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE ?
→ Prenez rendez-vous



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



NOS VISUELS DE COMMUNICATION EVENEMENTIELLE

DECLICC EXPOSE
regards croisés sur les seniors

Du Mardi 4 octobre au Mardi 11 octobre 2022

88, route de la combe
St Etienne de Cuines
04-79-56-35-06
07-87-54-62-79
Seniors@declicc.fr

DECLICC Enfance
France services
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé
Ministère de la Justice
Ministère de l'Éducation Nationale
Ministère de l'Intérieur
Ministère de la Culture
Ministère de la Transition Écologique
Ministère de la Transition Numérique

France services

Du 3 au 9 octobre
Venez à la rencontre des agents France services à l'occasion des Journées portes ouvertes !

Participez à nos événements à la France Services de DECLICC

Du 4 au 9 octobre
DECLICC Expose :
Regards croisés sur les seniors : les seniors et le numérique
Centre Social DECLICC
Horaires au 0479563506

Le 6 octobre :
de 9h à 12h : Venez nous retrouver sur le marché de la Chambre
à 18h : Café Numérique
Au Centre Social DECLICC
Venez poser vos questions sur le numérique.

Information et inscription dans votre France Services
Centre Social DECLICC, 88 route de la Combe, 73130 Saint Etienne de Cuines
Contact : 04.79.56.22.66 ou par mail : franceservice@declicc73.fr

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

DECLICC
France services
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé
Ministère de la Justice
Ministère de l'Éducation Nationale
Ministère de l'Intérieur
Ministère de la Culture
Ministère de la Transition Écologique
Ministère de la Transition Numérique

Café Numérique de DECLICC
venez poser vos questions sur le numérique

JEUDI 6 OCTOBRE 2022
A 18H AU
CENTRE SOCIAL DECLICC
73130 SAINT ETIENNE DE CUINES

ECHANGE
CONVIVIALITE
COMMANVITE

PARTAGE
NUMÉRIQUE
DISCUSSION

GRATUIT

Contact :
04-79-56-22-66 – 04-79-56-35-06
Franceservice@declicc73.fr
Seniors@declicc73.fr

DECLICC
France services
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé
Ministère de la Justice
Ministère de l'Éducation Nationale
Ministère de l'Intérieur
Ministère de la Culture
Ministère de la Transition Écologique
Ministère de la Transition Numérique

NOUVEAU SERVICE GRATUIT

Apprendre à se servir d'un ordinateur ou d'une tablette
Envoyer et recevoir
Naviguer
Protéger vos données

NOVEMBRE 2022
LUNDI 7 NOVEMBRE
LUNDI 21 NOVEMBRE
DE 9H À 17H. RENSELLEZ-VOUS
LE JEUDI MATIN DE 9H À 10H
SANS RENSELLEZ-VOUS

Centre Social DECLICC- Espace France Services
88 route de la COMBE
73130 Saint Etienne de Cuines
04 79 56 22 66 - franceservice@declicc73.fr

Uniquement sur rendez-vous un lundi sur deux et le jeudi matin de 9h à 10h sans rendez-vous

Un projet porté par les France Services Maurienne et en partenariat avec la Croix Rouge Française

DECLICC
France services
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé
Ministère de la Justice
Ministère de l'Éducation Nationale
Ministère de l'Intérieur
Ministère de la Culture
Ministère de la Transition Écologique
Ministère de la Transition Numérique



NOS OUTILS

LA FICHE CODE POUR LES USAGERS

Prochains rendez-vous		
DATES	HORAIRES	DIVERS

88 route de la Combe
73130 St Etienne de Cuines
Téléphone : 0479562266
franceservice@declic73.fr



PRÉPAREZ VOTRE VENUE

Pour toute démarche en ligne, il est nécessaire de disposer d'une adresse mail unique par individu et du mot de passe associé.
Si tel n'est pas le cas, merci de le signaler lors de votre prise de rendez-vous, nous produisons le temps d'en créer une ensemble.

Le savez-vous ?
Avec France Connect, il vous suffit d'un seul identifiant et mot de passe pour toutes vos démarches. Plus besoin de créer de nouveaux comptes sur les sites administratifs si vous disposez déjà d'un compte impots.gouv.fr, ameli.fr ou ma.fr.

Tel 0479562266

Les documents à apporter pour votre rendez-vous

Démarche CAF - www.caf.fr
votre numéro de sécurité sociale (prenez votre Carte vitale) et n° d'allocation
votre code confidentiel
votre adresse mail et son mot de passe
votre pièce d'identité en cours de validité
vos 3 derniers bulletins de salaire
votre dernier avis d'imposition
votre relevé d'identité bancaire
Votre contrat de location pour APL

Pour une démarche avec les impôts www.impots.gouv.fr
votre dernière déclaration ou avis d'imposition - votre mot de passe associé à votre compte impots.gouv.fr
votre carte bancaire et le téléphone associé à cette carte en cas de contrôle de sécurité

Pour une démarche MSA www.msa.fr
votre numéro de sécurité sociale (prenez votre Carte vitale)
le mot de passe associé à votre compte MSA
votre adresse mail et son mot de passe
vos 3 derniers bulletins de salaire
votre dernier avis d'imposition
votre relevé d'identité bancaire

Pour une démarche Assurance retraite www.lassuranceetrtaite.fr
votre numéro de sécurité sociale (prenez votre Carte vitale)
votre adresse mail et son mot de passe
votre pièce d'identité en cours de validité
votre relevé d'identité bancaire

Pour une démarche Assurance Maladie www.ameli.fr
votre numéro de sécurité sociale (prenez votre Carte vitale)
votre mot de passe associé à votre compte ameli.fr
votre pièce d'identité en cours de validité
votre adresse mail et son mot de passe
votre téléphone portable (pour réception du code provisoire)
votre relevé d'identité bancaire

Pour une démarche Pôle Emploi www.pole-emploi.fr
votre numéro d'identifiant (ou un courrier de Pôle emploi)
le mot de passe associé à votre compte pole-emploi.fr
votre pièce d'identité en cours de validité
votre carte vitale
votre adresse mail et son mot de passe
votre attestation employeur et justificatif de formation, le cas échéant - vos 3 derniers bulletins de salaire (pour actualisation et si vous exercez votre activité salariée)
votre CV papier en sur de USB si possible votre relevé d'identité bancaire - tout autre document pouvant justifier de votre situation

Pour un papier d'identité https://passeport.ants.gouv.fr
votre adresse mail et son mot de passe
votre pièce d'identité et/ou passeport valide
votre acte de naissance (original) les actes de naissance de vos parents
votre photo d'identité récente et conforme aux normes
votre justificatif de domicile de moins de 6 mois - votre photo
votre carte bancaire et le téléphone associé à cette carte en cas de contrôle de sécurité

Pour un permis de conduire https://permisdeconduire.ants.gouv.fr
votre adresse mail et son mot de passe
votre pièce d'identité en cours de validité
votre justificatif de domicile de moins de 6 mois - votre photo
votre photo d'identité récente et conforme aux normes
votre carte bancaire et le téléphone associé à cette carte en cas de contrôle de sécurité

Pour un véhicule https://immatriculation.ants.gouv.fr
votre pièce d'identité en cours de validité
votre demande de certificat d'immatriculation votre déclaration de cession (original)
votre permis de conduire
votre justificatif de domicile de moins de 6 mois
votre procès-verbal de contrôle technique
votre photo d'identité récente et conforme aux normes
votre carte bancaire et le téléphone associé à cette carte en cas de contrôle de sécurité

Mémo

Adresse mail	Identifiant
Mot de passe	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :
Identifiant	Identifiant
Mot de passe :	Mot de passe :



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France
services

NOS OUTILS

LA FICHE DE LIAISON POUR LES AGENTS France SERVICES

FICHE DE LIAISON France SERVICES (UNE FICHE PAR RENDEZ VOUS) INFORMATIONS GENERALES

NOM
PRENOM
DATE DE NAISSANCE
ADRESSE POSTALE
TELEPHONE
MAIL

OBJET DU RENDEZ VOUS

DATE DU RENDEZ VOUS
NOM DE L'AGENT
OBJET DU RENDEZ VOUS
CODES D'ACCES NECESSAIRES A LA DEMARCHE
MANDAT OUI/NON
COMMENTAIRE SUR LA DEMARCHE

LA MEDIATION NUMERIQUE

L'ARRIVEE D'UNE CONSEILLERE NUMERIQUE

HISTORIQUE

1. LE CONSTAT

- Au contact de nos usagers, nous avons pu constater leurs grandes difficultés avec le numérique et notamment l'utilisation de celui-ci dans les démarches administratives. Parmi eux, un certain nombre étaient désireux de gagner en autonomie.
- Nous n'avions pas, dans notre activité quotidienne, de temps possible pour préparer et animer des ateliers visant à l'autonomie.
- Nous avons pu, dans le passé, solliciter des formateurs que nous avons rémunéré pour des sessions de formation. Mais ceci restait ponctuel et pour un nombre restreint de personnes.
- Nous avons souhaité, en terme de médiation numérique, quelque chose de plus régulier. L'intervention d'une conseillère numérique nous a paru opportun.

2. NOS ATTENTES ET NOS LIMITES

- Nous souhaitions réfléchir à ce que nous attendions de l'intervention d'un conseiller numérique afin d'adapter son intervention aux besoins réels de notre secteur.
- Impossible pour nous d'opérer un recrutement à temps plein.
- Nous avons fait le choix de partager notre problématique avec les autres France services de la Maurienne : Modane, Saint Michel, Saint Etienne de Cuines, Aiguebelle, pour composer un profil de poste qui nous convienne.
- Aucune des France Services n'a souhaité être celle qui emploierait la Conseillère numérique. Cela aurait constitué un salarié en plus dans la structure, ce qu'aucune d'entre elles n'a souhaité.
- Il s'est trouvé qu'une conseillère numérique, reliée par son contrat de travail à la Croix Rouge, s'est portée candidate. Nous avons donc signé, chacune des structures, une convention de partenariat avec la Croix Rouge aux conditions que nous avons défini ensemble.
- L'intervention de la conseillère numérique est gratuite.

LA MEDIATION NUMERIQUE

L'ARRIVEE D'UNE CONSEILLERE NUMERIQUE

LE TYPE D'ACCUEIL RETENU

3. NOS ATTENTES CONCERNANT L'INTERVENTION DE LA CONSEILLERE NUMERIQUE

- Le conseiller numérique ne pourra pas faire de démarches administratives.
- Le conseiller numérique pourra accompagner les personnes dans leur compréhension des sites administratifs : apprendre à se connecter, à télécharger un document, à l'imprimer... s'il a des questions sur son dossier le conseiller numérique devra impérativement réorienter l'utilisateur vers l'agent France services
- Nous souhaitons la présence du conseiller numérique de manières récurrentes (jours et heures définis).
- L'accueil pourra se faire de manière unique (une seule fois) pour répondre à une demande ponctuelle.
- L'accueil se fait sur rendez vous pris auprès des agents France Services.
- Un rendez vous dure une heure.

4. DANS LA PRATIQUE...

- Les France Services de Saint Michel, de Saint Etienne de Cuines et d'Aiguebelle, ont adhéré au projet. Modane qui avait déjà une conseillère numérique sur son territoire n'a pas souhaité nous rejoindre. Lors de la réflexion, la France Services de Saint Jean de Maurienne n'existait pas.
- Les permanences de la conseillère numérique ont tout de suite trouvé preneur.
- Lien étroit avec la conseillère numérique et les agents France Services sur les retours des usagers, les besoins repérés, les idées de projets...
- Ouverture à des cafés numériques.
- Si certains usagers ne viennent qu'une seule fois, d'autres ont besoin de plusieurs rendez vous : besoin de se rassurer sur sa pratique.

LA MEDIATION NUMERIQUE

L'ARRIVEE D'UNE CONSEILLERE NUMERIQUE

RETOURS D'EXPERIENCE

RETOURS DE LA France SERVICES

- Importance dans la construction du projet de bien saisir les attentes des territoires et l'articulation entre agents France Services et conseiller numérique.
- Le lien entre les deux a tout de suite permis que la conseillère numérique ait des rendez vous dans ses accueils
- Ouverture vers d'autres projets : café numérique dans le cadre de la transversalité des secteurs de DECLICC

RETOURS DES USAGERS

- Intérêt d'avoir une personne qui puisse répondre à une difficulté ponctuelle.
- Possibilité de revenir plusieurs fois
- Gratuité de la prestation

RETOURS DE LA CONSEILLERE NUMERIQUE : Debut d'activité octobre 2022 : présence un lundi sur deux. Commentaire effectué en février 2023

« Depuis la mi-octobre, plus de vingt rendez-vous individuels ont pu avoir lieu. Les demandes sont diverses et variées, tant en ce qui concerne le support (prise en mains d'un nouveau smartphone, découverte de l'ordinateur...) que les objectifs des usagers. Certaines personnes viennent pour découvrir, pour s'initier, d'autres, qui ont déjà une certaine habitude de l'utilisation du numérique, viennent pour acquérir plus d'autonomie. Les principales demandes concernent la gestion des mails et des boites mails, savoir se repérer dans l'ordinateur et retrouver ses dossiers, ses photos, les classer..., pour les plus avancés, être autonome dans leurs démarches administratives et leurs usages quotidiens (SNCF, consultation de comptes...) Ces rendez-vous sont, à mon avis, totalement complémentaires à l'offre de la Maison France Services et aux ateliers collectifs. Ils permettent un accompagnement individualisé, certaines personnes n'hésitant pas à revenir plusieurs fois pour être accompagnées dans la durée et progresser dans l'autonomie sur divers sujets... »

VII. PERSPECTIVES 2023



VII. PERSPECTIVES 2023

MAINTENIR L'EXISTANT

- Jours et heures d'ouverture
- Voir comment pérenniser le poste de conseillère numérique.
- Continuer à travailler en lien avec les autres France Services : notamment les France Services de la Maurienne
- Développer les actions de communications.

DEVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS

- Envisager d'autres permanences de partenaires dans nos locaux.
- Envisager des projets en transversalités avec les différents secteurs de DECLICC autour du numérique.