



RAPPORT D'ACTIVITE 2023

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



- ◆ CONTEXTE
- ◆ ORGANISATION
- ◆ LES PARTENAIRES
- ◆ QUALITÉ DE SERVICES
- ◆ ACTIVITÉ
- ◆ PERSPECTIVES 2024

I. CONTEXTE

HISTORIQUE

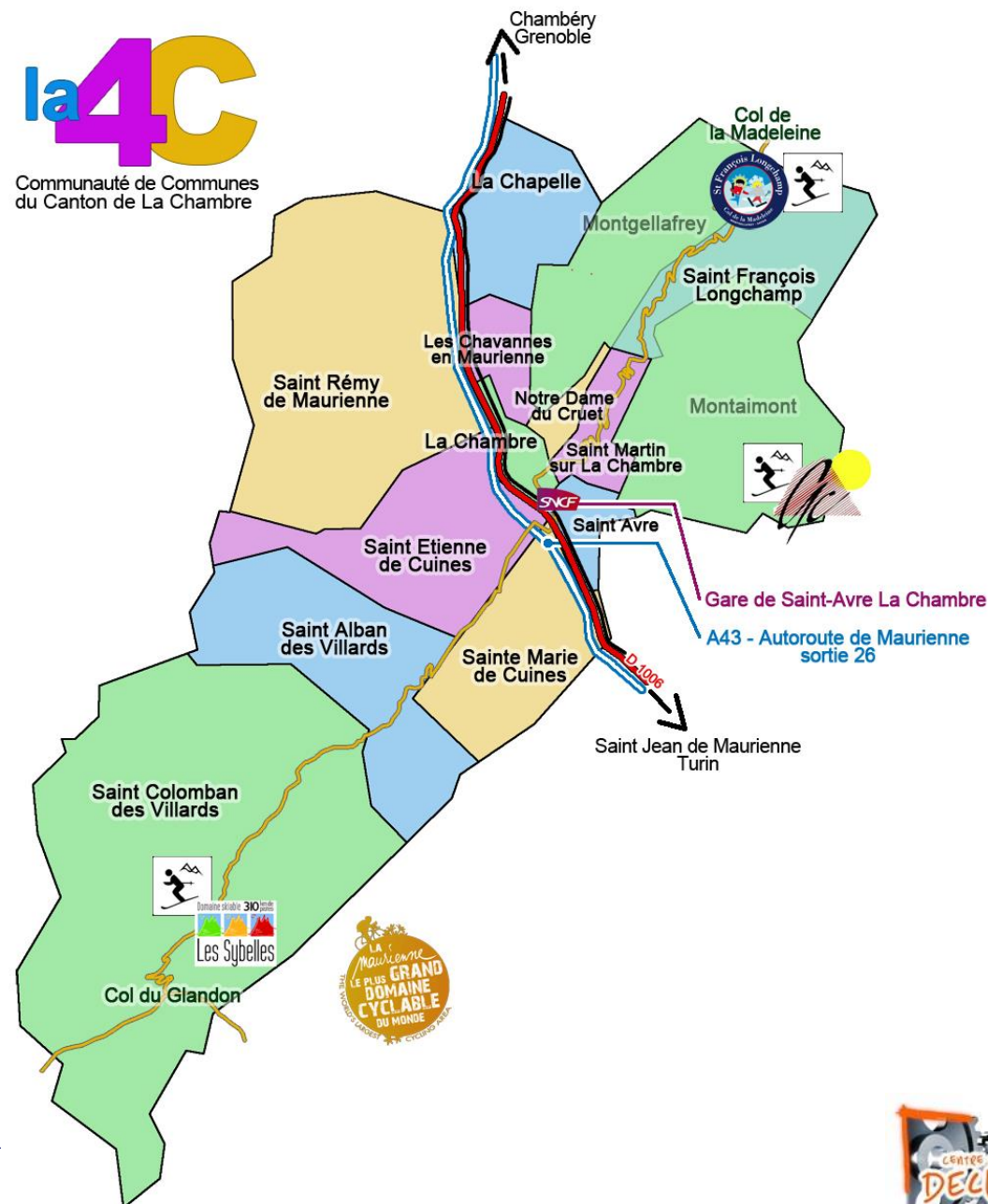
D'abord MSAP (maison de services au public) en 2017 avec un agent formé, la MSAP est devenue France Services en septembre 2020 Avec une nécessité de deux agents formés. Trois le seront en 2020.



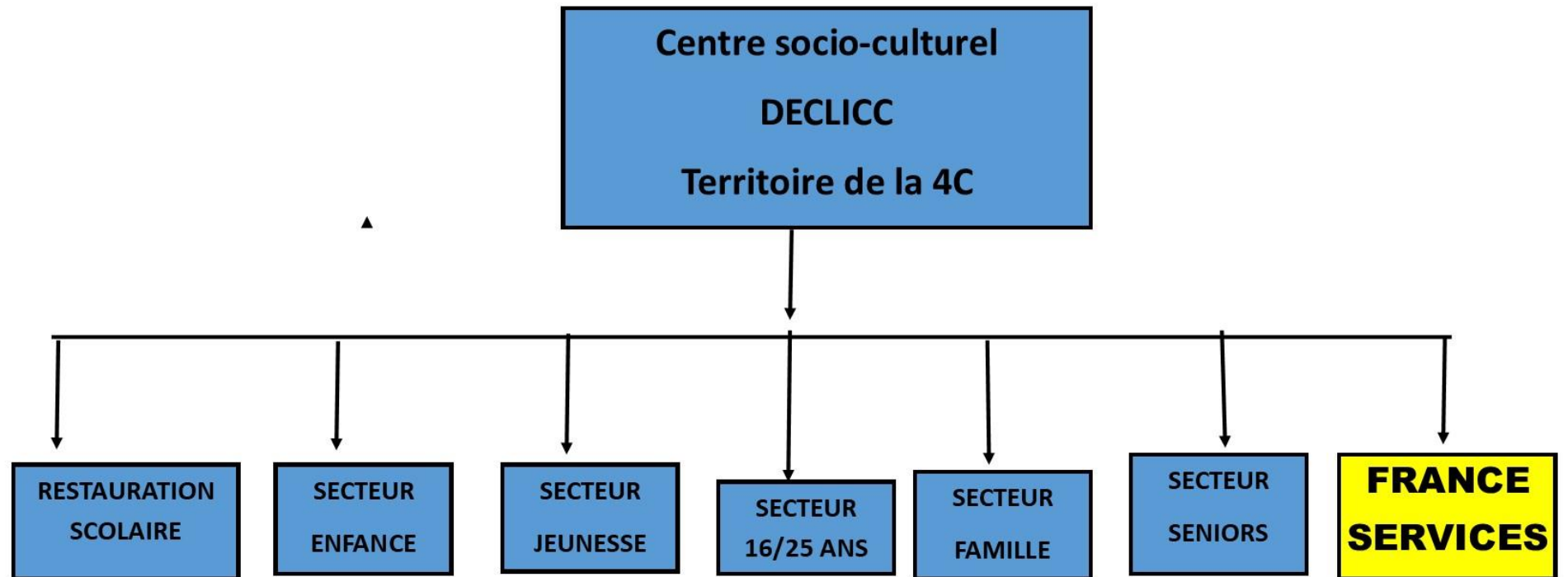
**France
services**

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

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



LES INSTANCES DE GOUVERNANCE



II. ORGANISATION

LES AGENTS FRANCE SERVICES EN 2023

4 Agents formés :

- Sarah GANDON (agent)
- Delphine SCHNEIDER (agent)
- Isabelle REFFET (agent)
- Joëlle PALLET (responsable)

A NOTER : Joëlle PALLET 1ETP

Isabelle REFFET et Sarah GANDON se sont répartis pour 12 heures chacune, les 24 heures d'ouverture. Delphine SCHNEIDER formée a assuré le remplacement des agents absents.



II. ORGANISATION

LE 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 50 minutes.
- Proposition en 2022/2023 des services d'un conseiller numérique pour aider les personnes qui le souhaitent à gagner en autonomie dans leurs démarches.

III. PARTENAIRES

LES PARTENARIATS

➤ Les neufs partenaires nationaux



- Assistantes sociales
- Secrétaires de Mairie
- MDPH Savoie (formation en novembre 2023 sur un premier niveau de renseignements : activité prévue au 1^{er} janvier 2024)
- MLJ
- UDAF (médiateur familial)
- SAUVEGARDE DE L'ENFANCE (point écoute)

IV. ACTIVITE

ACTIVITE 2023

- L'ACTIVITE
- L'ACTIVITE EN CHIFFRES
- AUDIT DE LA France SERVICES LE 2 OCTOBRE 2023
- TRAVAIL AVEC LES AUTRES FS DE LA MAURIENNE AUTOUR D'UN CONSEILLER NUMERIQUE MUTUALISE
- CONVENTION AVEC LA MDPH FIN 2023
- PROJET ANTENNE France SERVICES SAINT FRANCOIS LONGCHAMPS



L'ACCUEIL DU PUBLIC

L'accueil des personnes s'organise comme suit : pendant qu'un agent assure les rendez-vous et le suivi des dossiers, l'autre est en accueil du public qui passe la porte soit pour une prise de rendez-vous soit pour utiliser les ordinateurs en libre service, soit pour une question sur ce qui est dans nos capacités ou ce qui ne l'est pas et une réorientation vers le bon service. Dans ce temps l'agent chargé d'accueil répondra aussi aux appels téléphoniques.

L'autre personne se trouve en rendez-vous ou bien gère le suivi des dossiers. Après chaque rendez-vous, celui-ci est rentré dans les statistiques qui précisent l'objet de la demande, le temps passé pour cette demande et la provenance de l'utilisateur...

Les démarches administratives peuvent se faire

- En ligne : cela nécessite que la personne ait en sa possession des codes d'accès. Le cas échéant, nous pouvons l'aider à se les procurer. Contrairement à un accès direct au service dont l'utilisateur a besoin, retraite, CPAM, Impôts..., nous n'avons pas d'accès direct à tous ces services et nous devons passer par les codes des utilisateurs. Ce qui peut facilement rallonger le temps d'intervention pour la démarche demandée. Le service proposé va de la création d'une adresse mail à la réalisation de la démarche. Un grand nombre de nos utilisateurs sont impactés par la fracture numérique.
- Les démarches papiers : encore en nombre notamment pour des utilisateurs très éloignés du numérique ce qui constitue un grand nombre de nos utilisateurs.

Outre le rendez-vous en lui-même l'agent assure le suivi des dossiers.

LE SUIVI DES DOSSIERS ET DE RECHERCHE

Qu'entendons-nous par le suivi des dossiers ?

Le suivi des dossiers des personnes consiste à aller à la pêche aux informations pour un dossier qui pose question : appel ou mail de liaison au service concerné et retour à la personne de la réponse apportée. Il faut noter ici qu'une grosse partie des demandes sont des demandes complexes, c'est-à-dire des personnes ayant une difficulté avec une démarche en cours. Il nous faut dans ce cas l'éclairage du service en question pour répondre au mieux à l'utilisateur. Parfois, notre intermédiaire est utile à la compréhension de la réponse apportée. Ce temps passé, en dehors des rendez-vous à attendre au téléphone ou la réponse par mail, est important.

Il nous arrive aussi parfois d'avoir des demandes qui sortent de notre premier niveau de compétence ou concernant des sujets qui ne sont pas dans le bouquet de services pour lequel nous sommes formés. Nous cherchons alors si nous pouvons apporter une réponse, soit en trouvant la réponse, soit en réorientant les personnes. Il s'agit pour nous de ne pas laisser la personne sans réponse.

ACTIVITE

LE RESTE DE L' ACTIVITÉ D'UNE FRANCE SERVICE

En dehors de ces accompagnements et de ces accueils, nous devons faire état de notre activité chaque année dans un rapport d'activité et rentrer nos statistiques régulièrement, suivre un cursus de formation continu proposé par nos partenaires, assurer nos réunions d'équipe, assurer la veille documentaire, participer aux rencontres départementales, aux rendez-vous locaux initiés par notre animatrice départementale, et fidéliser nos relations partenariales, et entrer dans une dynamique de projet (ex. Conseiller numérique)

ACTIVITE

REPARTITION DE L'ACTIVITE PAR AGENT

A NOTER : 24 heures hebdo : 807 demandes en 2023 : 251 jours ouvrés en 2023

807 : 251 = 3,2 rendez vous par jours. En moyenne 1 heure pour chaque rendez vous.

3,2 X5 jours semaines soit 16h de rendez-vous par semaine sur les 24 heures d'ouverture.

A ceci il faut rajouter, des temps de formation, la veille documentaire, les réunions d'équipe et le lien partenarial.

RESPONSABLE France SERVICES 1 ETP	2 AGENTS FS A 12H CHACUNE
- ACCUEIL	- ACCUEIL
- RDV	- RDV
- SUIVI DES DOSSIERS	- SUIVI DE DOSSIER
- FORMATION CONTINUE	- FORMATION CONTINUE
- MANAGEMENT D'EQUIPE	
- TRAVAIL PARTENARIAL	
- MISE EN PLACE PROJETS	
- RETOUR SUR L'ACTIVITE FS: stats rapport d'activité lien avec la Direction et la Préfecture	
- DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE FS	

VOLET FINANCIER

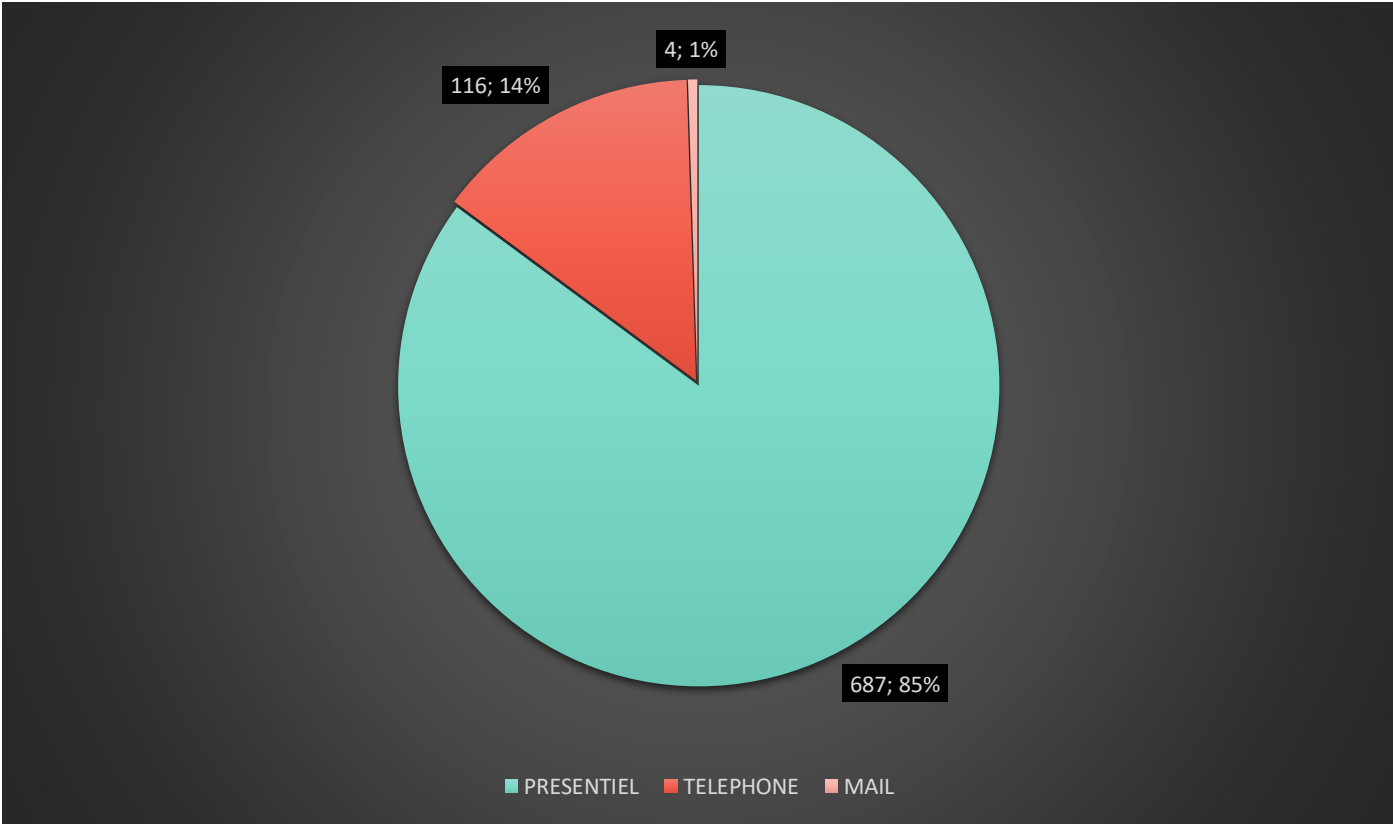
BILAN FINANCIER 2023

BILAN DE LA France SERVICES 2023			
CHARGES		PRODUITS	
60-ACHATS	442,3	74.SUBVENTION D'EXPLOITATION	42137
Fournitures administratives	300	ETAT	35 000
Fournitures petit équipement		CAF	7137
Alimentation-boissons	142,3		
Matériel informatique			
62-AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS	355,54		
Publicité-communication			
Déplacement du personnel	355,54		
Mission-réception			
63-IMPOTS, TAXES ET VERSEM.ASSIMIL	3383,29		
Taxe sur les salaires	2778,6		
Formation continue	604,69		
64- CHARGES DU PERSONNEL	66375,1	FONDS PROPRE DECLICC	28419,23
Salaires bruts	50390,68		
Cotisations	15984,42		
SOUS TOTAL CHARGES	70556,23	SOUS TOTAL PRODUITS	70556,23
Frais de structures 5% des charges	3527,81	Frais de structure	3527,81
Contributions volontaires	1500	contributions volontaires	1500
TOTAL DES CHARGES	75584,04	TOTAL DES PRODUITS	75 584

IV. ACTIVITE

MODE DE CONTACT DE LA FRANCE SERVICE

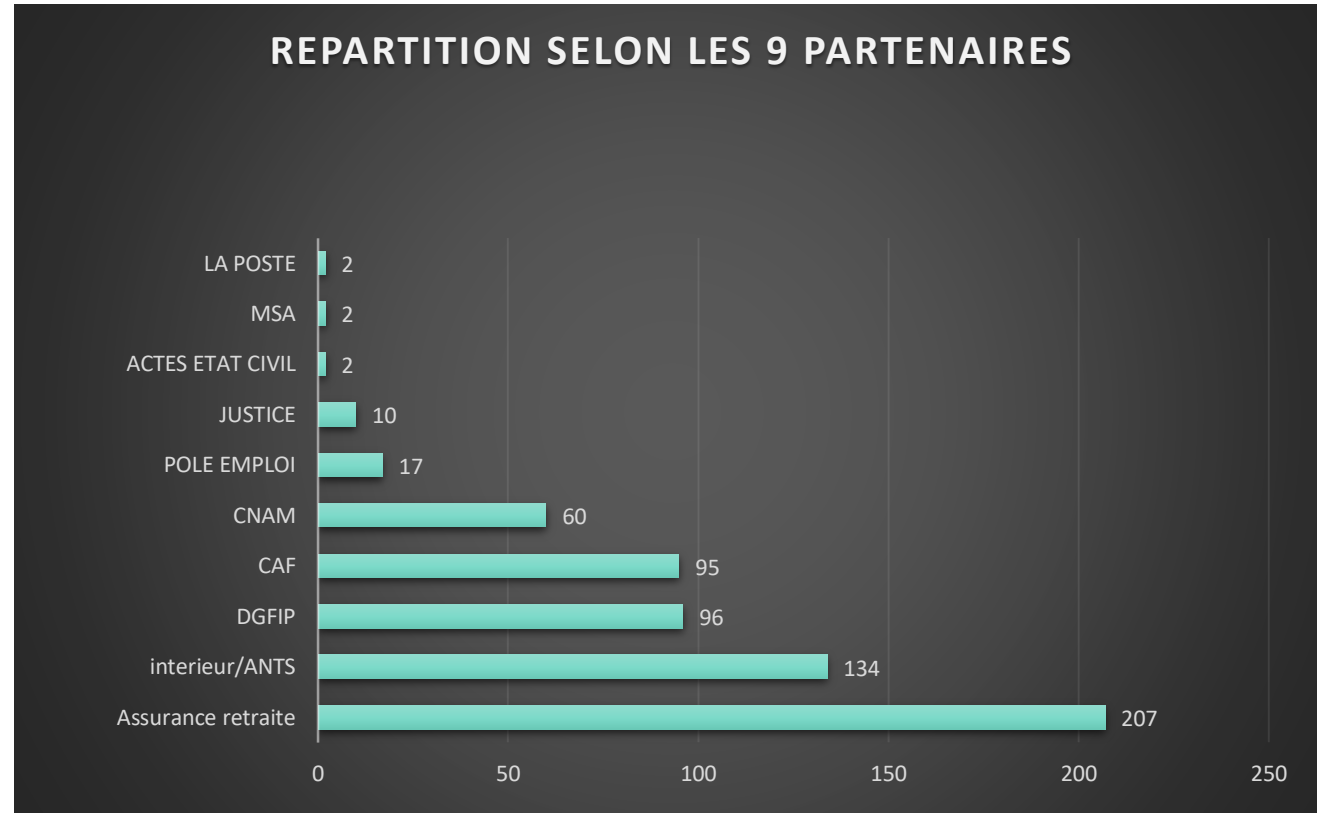
PRESENTIEL	687
TELEPHONE	116
MAIL	4



IV. ACTIVITE

SUR LES 807 DEMANDES :
- 625 concernent les 9
partenaires
- 182 d'autres demandes

RÉPARTITION SELON LES 9 PARTENAIRES

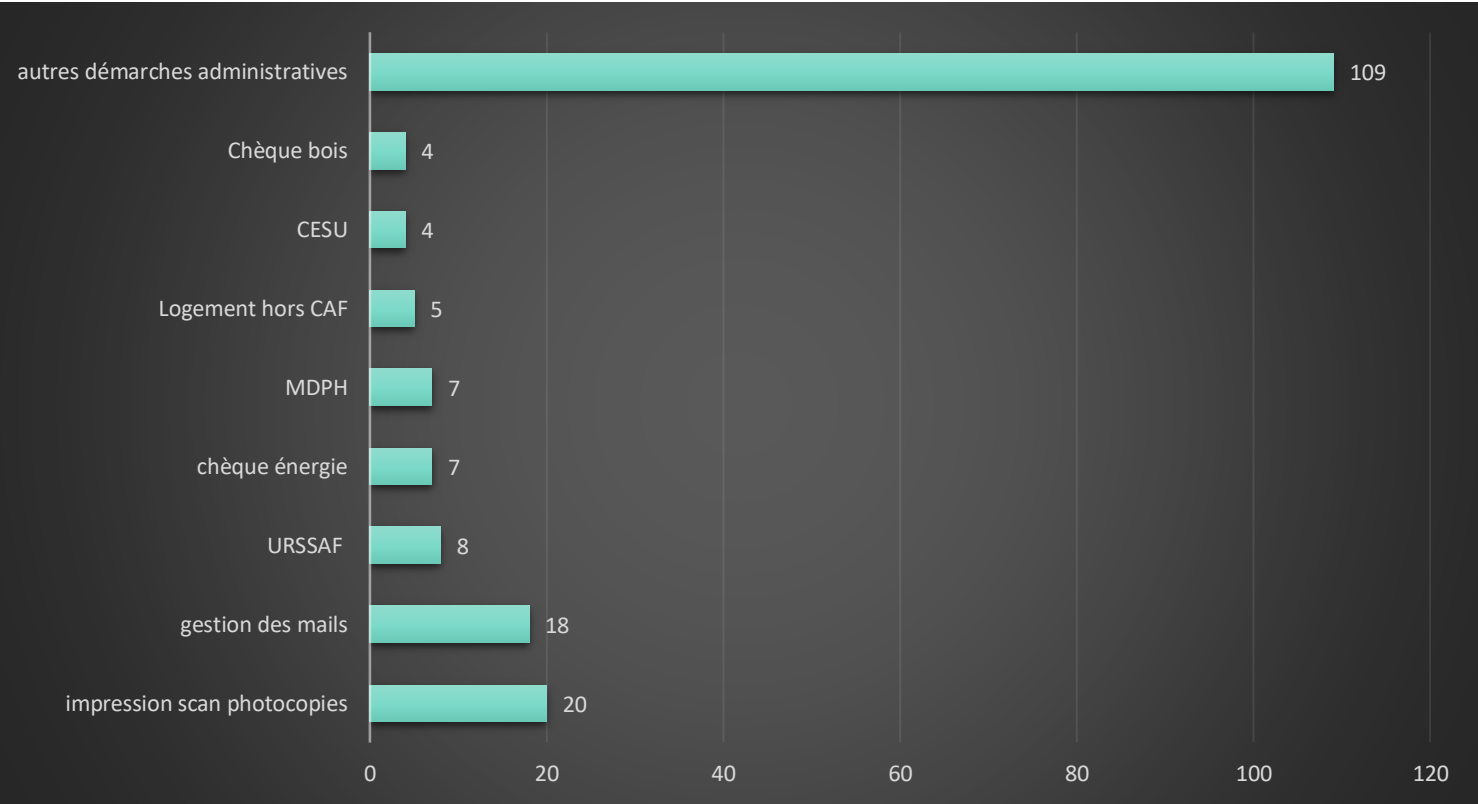


IV. ACTIVITE

Les autres demandes sont très diverses. Toutefois, nous avons pu dégager quelques demandes récurrentes

impression scan	
photocopies en	
dehors des démarches	20
gestion des mails	18
URSSAF	8
chèque énergie	7
MDPH	7
Logement hors CAF	5
CESU	4
Chèque bois	4
autres démarches	
administratives	109

AUTRES DEMANDES

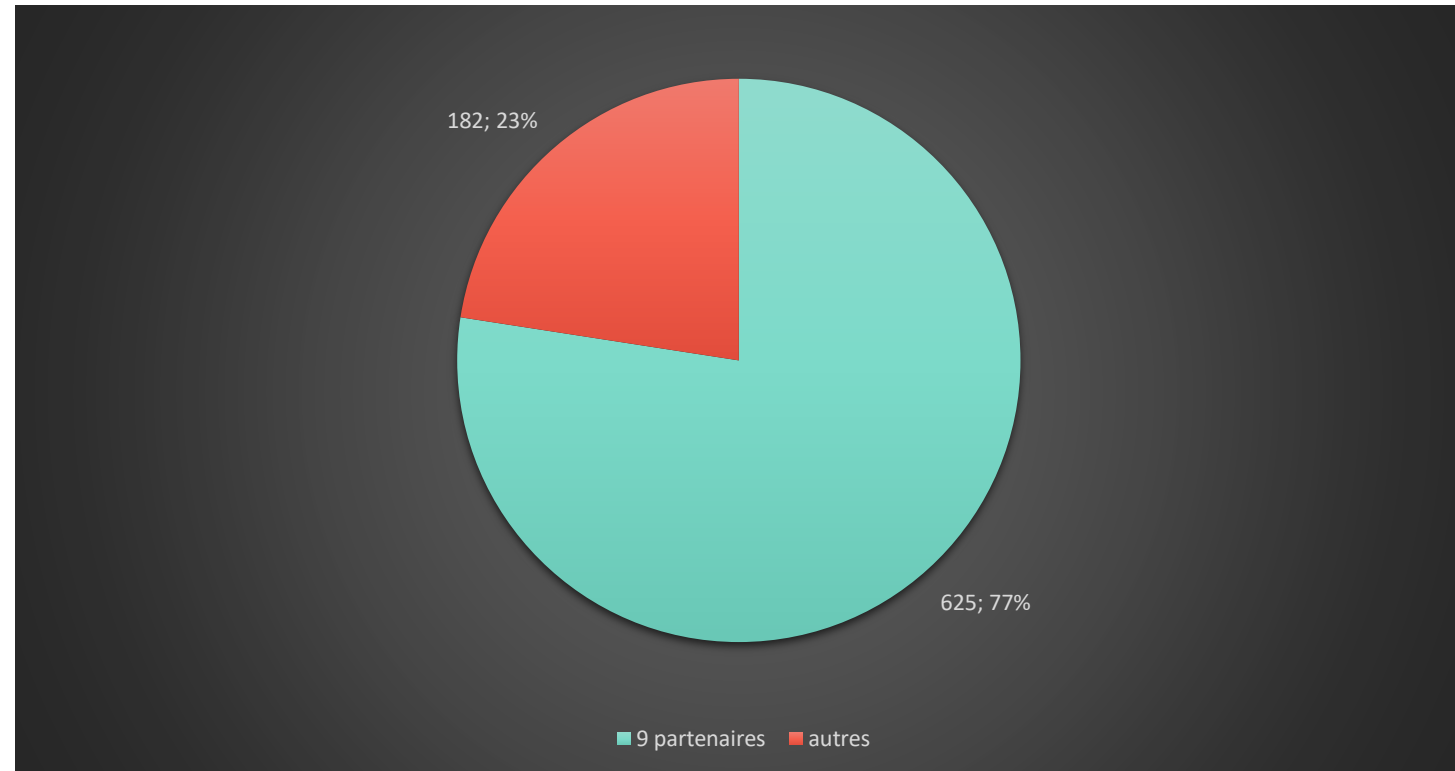


IV. ACTIVITE

La majorité des demandes concerne les 9 partenaires. Voici la répartition entre ces neufs partenaires et les autres demandes.

9 partenaires	625
autres	182

REPARTITION ENTRE 9 PARTENAIRES ET AUTRES

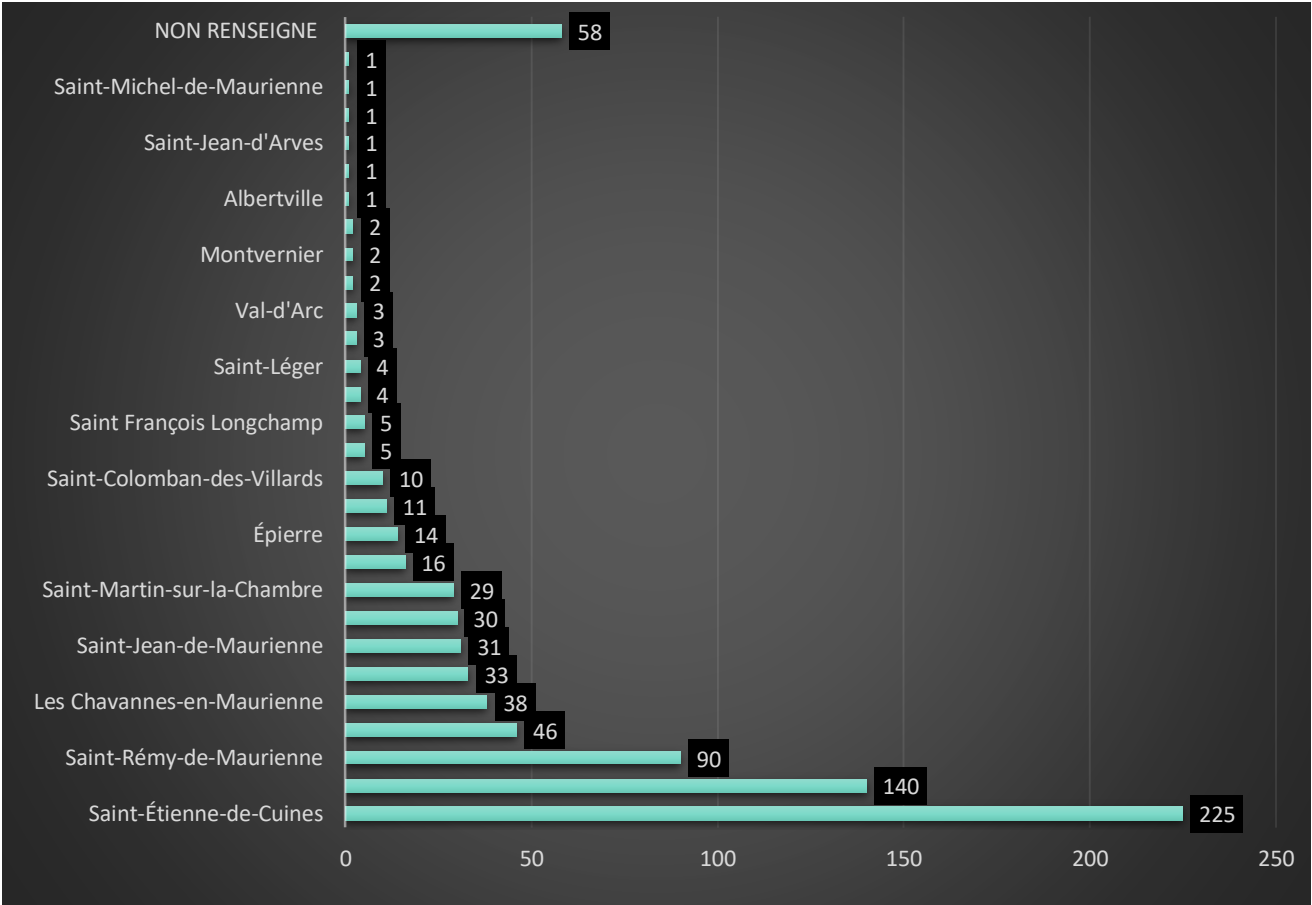


IV. ACTIVITE

Saint-Étienne-de-Cuines	225
La Chambre	140
Saint-Rémy-de-Maurienne	90
Saint-Avre	46
Les Chavannes-en-Maurienne	38
Sainte-Marie-de-Cuines	33
Saint-Jean-de-Maurienne	31
Notre-Dame-du-Cruet	30
Saint-Martin-sur-la-Chambre	29
La Chapelle	16
Épierre	14
Argentine	11
Saint-Colomban-des-Villards	10
La Tour-en-Maurienne	5
Saint François	5
Longchamp	5
Saint-Alban-des-Villards	4
Saint-Léger	4
Saint-Pancrace	3
Val-d'Arc	3
Montricher-Albanne	2
Montvernier	2
Villargondran	2
Albertville	1
Fourneaux	1
Saint-Jean-d'Arves	1
Saint-Julien-Mont-Denis	1
Saint-Michel-de-Maurienne	1
Saint-Sorlin-d'Arves	1
NON RENSEIGNE	58

PROVENANCE DES USAGERS

Sur la totalité des demandes 749 sont répertoriées selon la provenance des usagers, 58 ne sont pas renseignées.

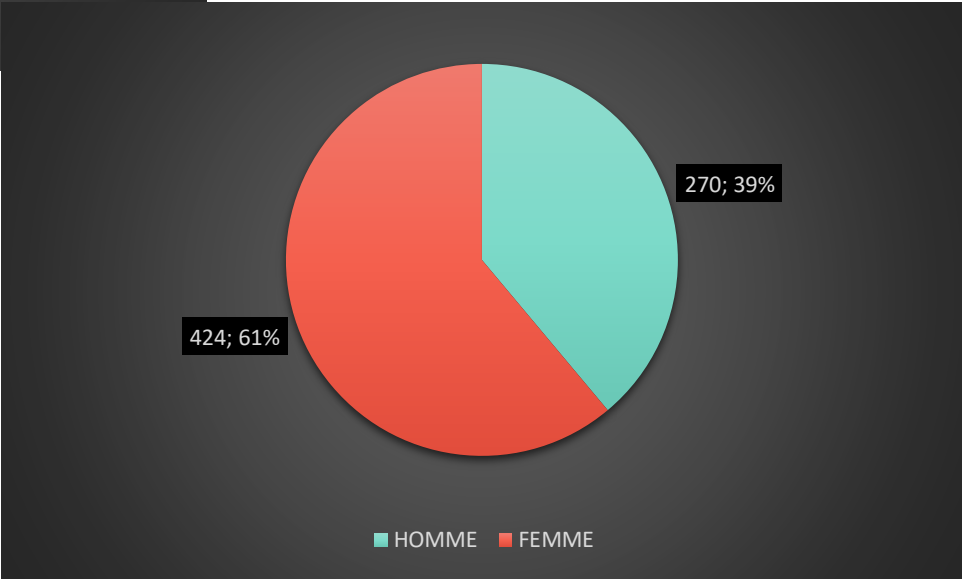
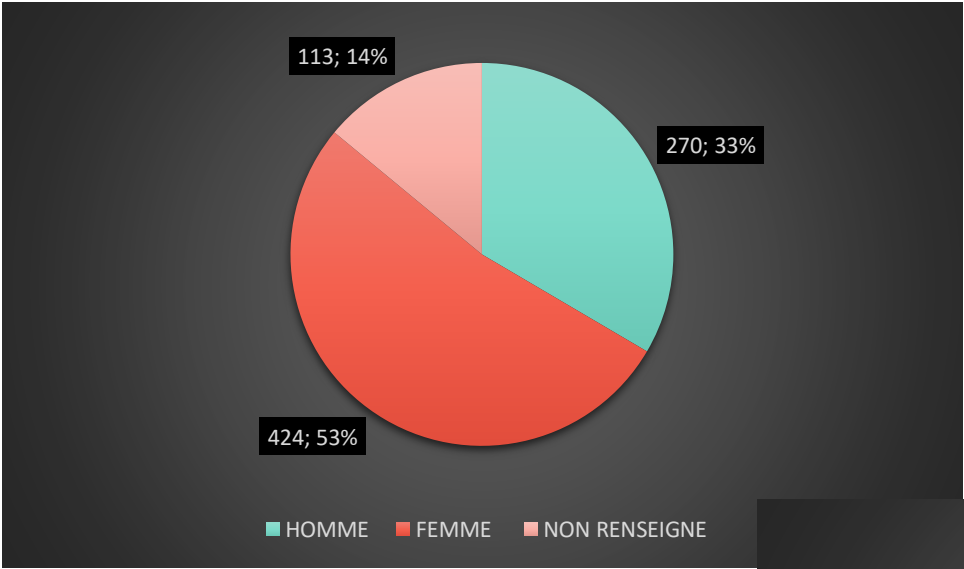


IV. ACTIVITE

On peut noter qu'une majorité de femmes passe la porte de la France Services

HOMME	270
FEMME	424
NON RENSEIGNE	113

REPARTITION HOMME/FEMME

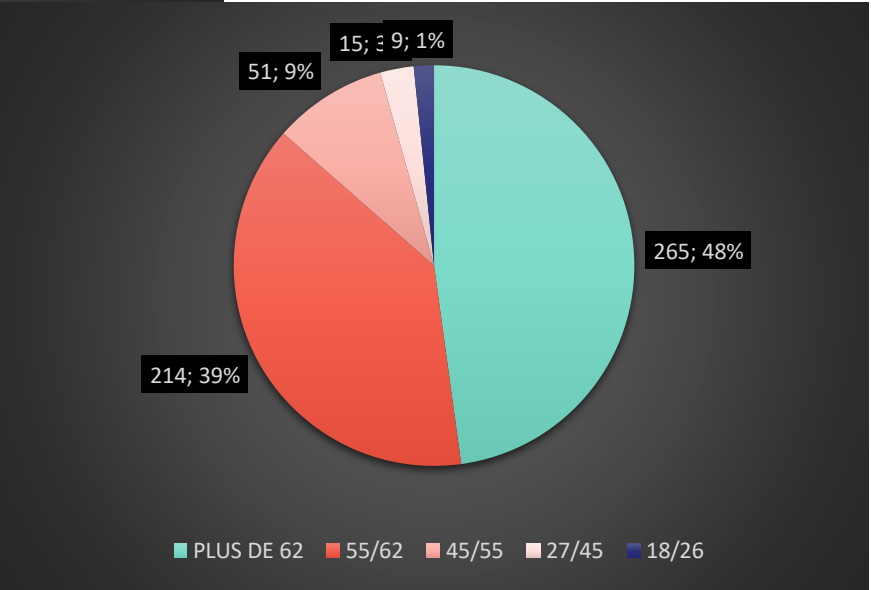
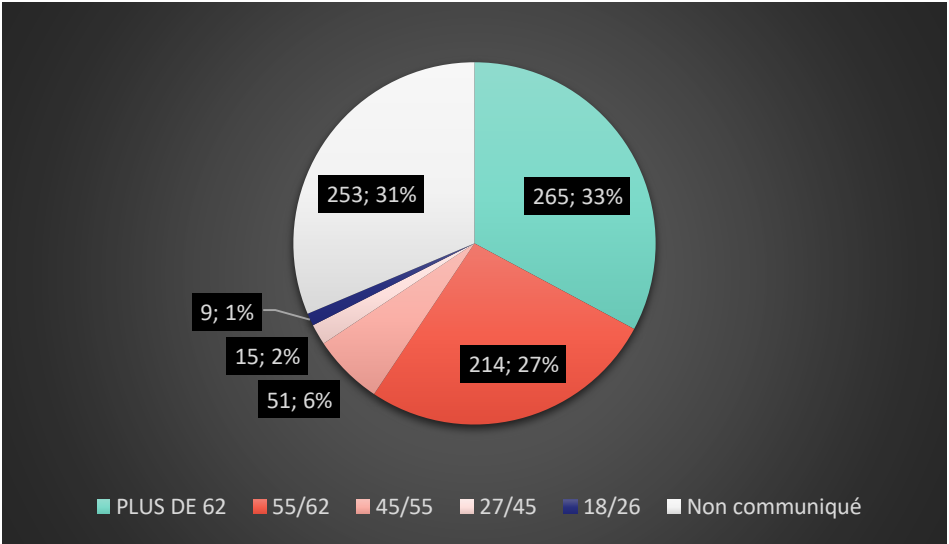


IV. ACTIVITE

Les tranches d'âge obtenues ici ne représentent pas toutes les demandes. Parmi elles 253 sont non renseignées. Il faut donc prendre cette référence à l'âge comme une tendance. Deux graphiques : l'un reprenant la partie non communiquée et l'autre se basant uniquement sur âges obtenus.

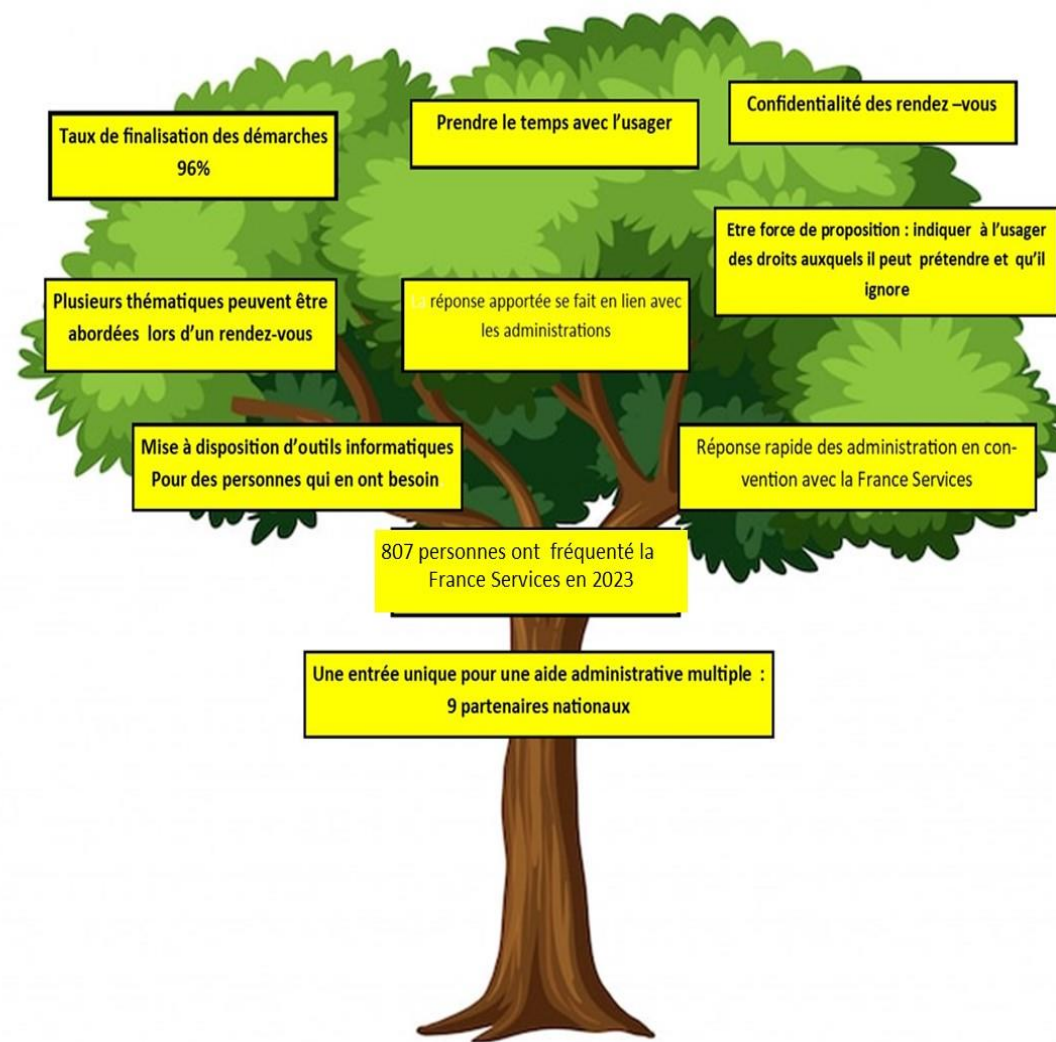
PLUS DE 62	265
55/62	214
45/55	51
27/45	15
18/26	9
Non communiqué	253

REPARTITION SELON LES AGES



V. QUALITE DE SERVICE

TAUX DE REPONSES 96 % DE
DEMARCHES ABOUTIES



VI. COMMUNICATION

TPOLOGIE DE PUBLICATIONS



DECLICC JOELLE FS

FLYER

France SERVICES SAINT ETIENNE DE CUINES

AFFICHES

SUR LES EVENEMENTS 2023



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France
services

VI. COMMUNICATION



NOS VISUELS DE COMMUNICATION POUR 2023



VII.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

vos 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

vos derniers déclarations 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

vos 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.lassuranceetretire.fr

vos 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

vos 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

vos 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://passport.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 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

vos numéro de sécurité sociale
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 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
Mot de passe



Identifiant

36 46

Mot de passe :



Identifiant

Mot de passe :

39 60

Identifiant

Mot de passe :

32 30

Identifiant

Mot de passe :

Impots.gouv

Identifiant

Mot de passe :

ANTS

Identifiant

Mot de passe :

ANTS

Identifiant

Mot de passe :

34 00

Identifiant

Mot de passe :

LA POSTE



VII.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

FOCUS SUR LA MEDIATION NUMERIQUE

LA MEDIATION NUMERIQUE

EXPERIMENTATION : utilisation des services d'une conseillère numérique

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 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.
- Compte tenu des besoins repérés il ne nous paraissait pas opportun 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.
- 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 définies ensemble.
- L'intervention de la conseillère numérique est gratuite.

LA MEDIATION 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 manière récurrente (jours et heures définis).
- L'accueil pourra se faire individuellement pour répondre à une demande ponctuelle ou par très petits groupes.
- L'accueil se fait sur rendez vous pris auprès des agents France Services.
- Un rendez vous dure 1 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.
- **58 heures de formation ont été dispensées.**

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 : Début 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... »

LA MEDIATION NUMERIQUE

FIN DE L'EXPERIMENTATION

- ❖ En juin 2023 la conseillère numérique nous a indiqué que son contrat avec la Croix Rouge prendrait fin en août 2023 et ne serait pas renouvelé.
- ❖ L'expérimentation ayant été probante, nous avons cherché une solution pour pérenniser le projet.
- ❖ En lien avec AGATE (Agence Alpine des Territoires) qui porte notamment les conseillers numériques, nous avons cherché comment l'on pouvait pérenniser cela.
- ❖ N'ayant pas, sur chaque secteur où elle intervenait, besoin d'une conseillère numérique à temps plein, nous avons pensé à un projet de conseiller numérique mutualisé qui pourrait intervenir selon les besoins des 4 cantons cités.
- ❖ **58 accompagnements d'une heure autour des usages du numérique sur 10 mois de novembre 2022 à août 2023 sur la France Services de Saint Etienne de Cuines**

LA MEDIATION NUMERIQUE

PÉRENNISER LE PROJET CONSEILLER NUMERIQUE MUTUALISE

- ❖ 4 France Services sur 5 en Maurienne se sont montrées intéressées : Modane, Saint Michel de Maurienne, Saint Etienne de Cuines et Aiguebelle.
- ❖ S'est posée la question du portage du poste. AGATE s'est proposée.
- ❖ Cependant sous conditions :
 - ✓ Que les Elus de la Maurienne montrent leur intérêt pour la Maurienne (participation financière)
 - ✓ Que la conseillère numérique soit partagée avec les Assistantes sociales de secteur (cofinancement du projet).
- ❖ Afin d'agir auprès des élus des différents cantons nous avons sollicité le SPM qui nous paraissait être un interlocuteur logique pour le montage d'un tel projet. Mais réponse nous a été faite que ça ne l'était pas.
- ❖ Les France Services ont donc défendu, seules, le projet auprès des élus de leurs Cantons.

LA MEDIATION NUMERIQUE

UN PROJET DIFFICILE A METTRE EN PLACE ?

- ❖ Un montage proposé a été : Etat, Département, comcom/EPCI
- ❖ Difficile d'avoir des informations claires sur les dates butoirs pour déposer les dossiers.
- ❖ Difficile de voir comment s'engage le département.
- ❖ Des comcom/EPCI qui ont besoin d'être rassurés sur la faisabilité du projet et leur engagement financier à terme.
- ❖ L'arrivée d'un nouveau projet d'Etat avec France Numérique et son impact sur notre projet.

DES France SERVICES QUI SE QUESTIONNENT...

- ❖ Un délai devenu très long et des réponses à nos questions qui ne sont pas claires : on nous a parlé d'un projet viable en septembre 2023 et nous l'espérons à présent pour janvier 2024.
- ❖ Perte de l'impulsion donnée lors de l'expérimentation.
- ❖ Pas d'instance en Maurienne qui puisse prendre le relais ?
- ❖ Un besoin d'aide pour monter des projets de ce type où les France Services n'auraient à s'impliquer que dans l'utilisation du service.

FRANCE NUMERIQUE

QUELQUES ELEMENTS SUR FRANCE NUMERIQUE

LES SEIZE ENGAGEMENTS FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Axe 1 Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

1
Identifier, dans les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique

2
Constituer un fonds national pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique

3
Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale

Axe 2

Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

4
Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

5
Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

7
Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome

6
Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp

8
Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques

Axe 3 Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

9
Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

10
Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

11
Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

12
Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

Axe 4

Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationale

13
Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique

14
Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

15
Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Un engagement transverse : Intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communes

16

PERSPECTIVES 2024

MAINTENIR L'EXISTANT

- Jours et heures d'ouverture
- Voir comment pérenniser le poste de conseillère numérique ou le cas échéant trouver une alternative pour ne pas abandonner la question de la médiation numérique.
- Continuer à travailler en lien avec les autres France Services : notamment les France Services de la Maurienne
- Développer les actions de communication.

DES NOUVELLES DE L'ANCT

- Nouveauté de l'ANCT qui demande aux France Services d'être rentable : taux d'accompagnement par jour.
- Deux nouveaux partenaires 2024 : Agence Nationale de l'Habitat (ma prime renov' Ma prime adapt'), Ministère de la transition énergétique.

DEVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS

- La France Services et l'itinérance ludo truck administratif
- Champs de réflexion autour de l'accès aux droits sur le territoire dans le cadre du projet social de DECLICC
- Antenne de Saint François Longchamp.

EN RESUME

- **UNE AUGMENTATION PROGRESSIVE DES DEMANDES :
+32 accompagnements / à 2022**
- **LE BOUCHE A OREILLE QUI FONCTIONNE BIEN**
- **LE RETOUR DES USAGERS SATISFAITS DE POUVOIR PARLER A UNE
« VRAIE PERSONNE »**
- **UNE EXCLAMATION SOUVENT ENTENDUE :
« heureusement que vous êtes là ! »**
- **RAPIDITE DE LA REPONSE DU BACK OFFICE PARTENAIRES**
- **BON LIEN AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX :
ASSISTANTES SOCIALES,
SECRETAIRES DE MAIRIE...**

EN RESUME

DISCOURS DE L'ANCT AUTOUR DU RENDEMENT DES
France SERVICES
QUALITE/QUANTITE DE SERVICES ?

POLITIQUE DU TOUJOURS PLUS : PLUS DE PARTENAIRES, PLUS DE
STATISTIQUES, JUSQU'À QUAND ? JUSQU'OU ?

QUEL ACCOMPAGNEMENT POUR LE DEVELOPPEMENT
DE PROJETS DANS LES France SERVICES ?

PRISE EN COMPTE DE LA
SPECIFICITE DE NOS
TERRITOIRES ?

PROXIMITE, TEMPS PASSE
AVEC L'USAGER DES MOTS
OUBLIES ?

QUEL TEMPS ACCORDE
AU ALLER VERS ?

CONCLUSION

QUESTION D'UN USAGER

« SEREZ VOUS ENCORE LA DANS 5 ANS QUAND
JE FERAI MA DEMANDE DE RETRAITE ? ... »

????????

