



Liberté
Égalité
Fraternité



Je ne sais pas trop
où et comment
faire ma demande
de carte grise

Malo
23 ans

RAPPORT D'ACTIVITÉ

j'ai besoin d'aide **2022**
pour faire ma
demande de
prime d'activité

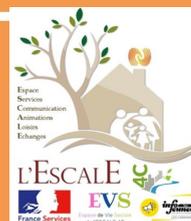
Murielle
38 ans



**VENEZ,
ON VA S'EN
OCCUPER !**

France Services de L'ESCALE de la 4C

33 promenade de l'Autan
81170 Les Cabannes 05.63.56.11.98
franceserviceslescabannes@gmail.com 4c81.fr



PROCHE DE VOUS,

PROCHE DE CHEZ VOUS

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

• I- INTRODUCTION	p 3
• II- FRANCE SERVICES	p 5
• III- LES PUBLICS ACCUEILLIS	p 14
• IV- AXES DE PROGRES ET PERSPECTIVES	p 18



1 - HISTORIQUE DE FRANCE SERVICES, DE L'ESCALE DE LA 4C :



Le territoire avait subi ces dernières années des pertes de services publics ajoutés à une dématérialisation grandissante des démarches administratives.

La Communauté de Communes du Cordais et du Causse, soucieuse de répondre aux besoins de la population, s'est alors engagée pour un maintien des services publics de proximité, permettre l'accès aux droits, et lutter contre la fracture numérique.

- **En 2016, à la suite de rencontres publiques** et en concertation avec les habitants, la collectivité décide de créer et de gérer une Maison de Services Au Public (MSAP), à laquelle fut associé un Espace de Vie Sociale. Ces services furent regroupés au sein d'une nouvelle structure nommée **L'ESCALE**, située dans les anciens locaux du centre social (dissous en 2015), au rez-de-chaussée des locaux administratifs de la 4C.

- **Le 27 juin 2016**, la Communauté de Communes du Cordais et du Causse a établi une convention locale de Maison de services au Public, avec 13 partenaires : *Département du Tarn, CAF du Tarn, La Poste, CPAM, MSA, UDAF, Pôle emploi, Mission Jeunes du Tarn Nord, Cap emploi, ADIL 81, C'Vital, CARSAT Midi Pyrénées, CAUE.*

La labellisation par la préfecture du Tarn fut arrêtée le 8 juillet 2016. La MSAP a été inaugurée le 27 juin 2016.

- **En novembre 2019**, la Communauté de Communes s'est portée candidate à la nouvelle labellisation France Services et une montée en gamme des services avec notamment :

- Le recrutement et la formation de 2 agents d'accueil,
- Le développement des partenariats,
- La mise en place de rendez-vous avec les partenaires socles,
- Le développement des permanences avec les partenaires.

Le 17 septembre 2020, le premier comité de pilotage est réuni, en partenariat avec la MSAP du Causse, au théâtre Le Colombier.

- **Le 30 septembre 2020**, la structure est labellisée France Services et une nouvelle convention est signée avec les 9 opérateurs socles et la préfecture. France Services a été inaugurée le 29 avril 2021 par Joël Giraud, ministre de la ruralité.

- **EN SEPTEMBRE 2021**, **2 CONSEILLERS NUMÉRIQUES SONT RECRUTÉS DANS LE CADRE DU DISPOSITIF FRANCE RELANCE POUR VENIR EN APPUI AUX AGENTS FRANCE SERVICES DANS LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE**



Observation : notre dernier comité de pilotage s'est déroulé :

Le 16 juin 2022, conjointement avec France Services de Vaour, à la salle de fêtes de Vaour.

2 - LE PORTEUR DE LA STRUCTURE :



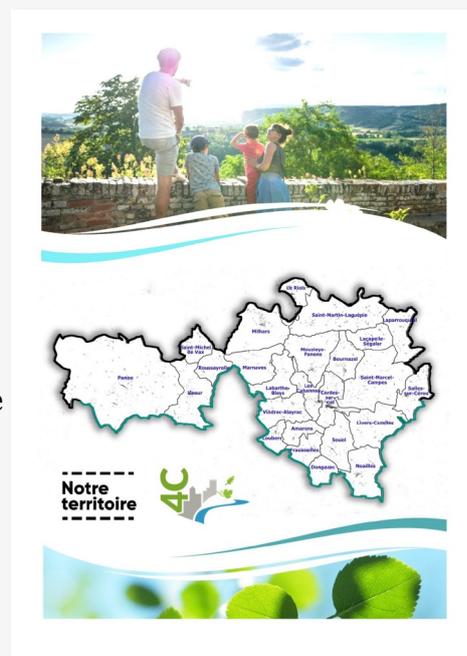
LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU CORDAIS ET DU CAUSSE

La Communauté de Communes du Cordais et du Causse (4C) est une collectivité territoriale créée en 2013, suite à la fusion de la communauté de communes du Cordais (9 communes), de la communauté de communes du Causse (7 communes) et de 2 communes isolées (St-Martin-Laguépie et Livers cazelles). La commune de Laparrouquial a rejoint la 4C en 2018.

- En 2021, la collectivité comptait 19 communes pour un rayon de 248.3 km² et pour 4840 habitants, soit une densité de 19 hab/Km².
- **En janvier 2022, la 4 C s'agrandit avec l'intégration officielle de 3 communes supplémentaires** : Loubers, Noailles et Salles-Sur-Cérou amenant ainsi la population du territoire à 5 004 habitants.
- **En 2023, la 4C sera composée de 25 communes**, suite à l'entrée de 3 nouvelles communes (Amarens, Donnazac et Frausseilles)

Compétences:

- ⇒ Aménagement de l'espace ,
- ⇒ Actions de développement économique ,
- ⇒ Action environnementale
- ⇒ Voirie, Déchets ménagers, assainissement
- ⇒ Action sociale,
- ⇒ Politique du logement et du cadre de vie
- ⇒ Politique de service public
- ⇒ Développement durable (milieux aquatiques, sentiers de randonnée)
- ⇒ Ecoles,
- ⇒ Service d'incendie et de secours
- ⇒ Transport à la demande
- ⇒ Aménagement numérique



Siège social :

Communauté de Communes du Cordais et du Causse (4C)
33, promenade de l'Autan
81170 Les Cabannes

Téléphone : 05 63 56 07 02
Site internet : www.4c81.fr

Le Président de la 4C est **M. BERNARD ANDRIEU**

La Directrice Générale des Services de la 4C est **MME EVELYNE BOUSQUET**

Mail : direction.4c@orange.fr



II - FRANCE SERVICES DE L'ESCALE 4C

1- SON FONCTIONNEMENT ET SES SERVICES :

France Services Escale 4C est bien identifiée sur le territoire comme **un lieu d'information et d'accompagnement** prodiguant une offre de services complète et de qualité aux habitants.

Les Agents d'accueil et d'accompagnement, formés par les partenaires institutionnels, accompagnent les usagers dans toutes leurs démarches administratives et notamment en ligne.

Les Conseillers numériques ont été formés pour accompagner le public dans la pratique quotidienne du numérique tout en apportant une sensibilisation à la cybercriminalité.

Leurs actions peuvent être menées sur place ou sur le territoire et même à domicile.

Les habitants ont donc à leur disposition un **service public de proximité au plus proche de leurs besoins.**

Des ateliers numériques ainsi qu'un accompagnement individuel et personnalisé sont proposés sur smartphone, tablette et ordinateur pour les usagers éloignés du numérique

Tous les publics sont concernés.

L'offre est diversifiée et complémentaire des actions de l'Espace de Vie Sociale, permettant ainsi une transversalité et une complémentarité.

Les services gérés par France Services de la 4C sont :

- **Un accueil physique et téléphonique** du public,
- Un accompagnement de qualité **aux démarches administratives en ligne**
- **l'Agence Postale Communale** du lundi au vendredi de 9h à 12h,
- un service de **photocopies, scanner ainsi qu'un espace numérique avec un accès à internet,**
- **Des permanences** assurées par les partenaires,

Un bureau fermé peut recevoir le public en toute confidentialité dans le cadre des accompagnements individuels. Un second bureau fermé est également mis à la disposition des institutions avec lesquelles nous avons des conventions de partenariat.

Les usagers peuvent être mis en relation directement avec leur conseiller **en visioconférence.**

L'accès internet est en libre service avec une gratuité pour les demandeurs d'emploi.

Un accompagnement spécifique sur des questions précises est assuré par :

- **Les Assistantes sociales et psychologues du département** (sur rendez-vous),
- **L'Assistante sociale de l'association C'Vital** (sur rendez-vous toutes les semaines),
- **La mission Jeune** (permanences mensuelles),
- **l'Animatrice Relais Info Jeunes**, qui accompagne les 14 - 30 ans dans leurs démarches professionnelles et personnelles notamment sur le montage de dossiers, pour leurs projets BAFA, vacances et loisirs.

2 - SON ÉQUIPE :

Besoin d'aide pour vos démarches administratives ?



Karine BOUSQUIE
Responsable France Services

35 heures ETP

Sophie JUAN
Agent France Services
30 Heures ETP



Louise SOURICE et Guilhem BARTHEZ

Conseillers numériques

35 Heures ETP

SES PARTENAIRES PERMANENTES



Marie URRUTIAGUER
Référente Info Jeunes



Isabelle PERECHODOR
Animatrice-coordonnatrice EVS

HORAIRE D'OUVERTURE AU PUBLIC

- Les lundis, mardis, jeudis : de 9h à 12h et de 14h à 17h
- Les mercredis et vendredis : de 9h à 12h

L'équipe compte :

- Un agent d'accueil et responsable du service à 35 h semaine :

Karine BOUSQUIE

- Un agent d'accueil à 30 h semaine : **Sophie JUAN**
- Deux conseillers numériques à 35 heures semaine : **Louise SOURICE et Guilhem BARTHEZ**

Le service fait également appel à la chargée de communication de la 4C, **Sylvie CALMES**.

La comptabilité est assurée par **Evelyne GARRES**.

Les Agents France Services bénéficient tout au long de l'année de formations proposées par l'ensemble des partenaires, en présentiel ou sous forme de vidéos conférences.

Un plan de formation de professionnalisation est également élaboré annuellement.

➔ **FOCUS SUR LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES :**



Ce dispositif du cadre « France Relance », **est UN VÉRITABLE ATOUT ET A APPORTÉ UNE QUALITÉ DE SERVICE SUPPLÉMENTAIRE POUR NOS USAGERS.**



Formés, nos Conseillers Numériques interviennent sur l'ensemble du territoire pour lutter contre l'illectronisme, développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement mais aussi pour apporter leur aide en individuel aux usagers qui le souhaitent. **Il est notable que la demande des usagers pour les conseillers numériques n'a fait qu'augmenter tout au long de l'année, ce qui montre le besoin et la nécessité de ce dispositif pour notre France Services.**

3 - PARTICIPATION AU RÉSEAU DES FRANCE SERVICES :

Les agents participent aux réunions de coordination réunissant l'ensemble des France services du Tarn et ses opérateurs partenaires .

Des webinaires destinés aux Agents ont lieu tout au long de l'année et permettent ainsi des échanges de bonnes pratiques ainsi qu'une actualisation de la législation en vigueur.

La collaboration avec France Services de Vaour permet une réflexion sur l'amélioration et la coordination des services sur l'ensemble du territoire du Cordais et du Causse. Nous avons organisé notre précédent comité de pilotage ensemble au mois de juin 2022.

4 - SES ÉQUIPEMENTS :

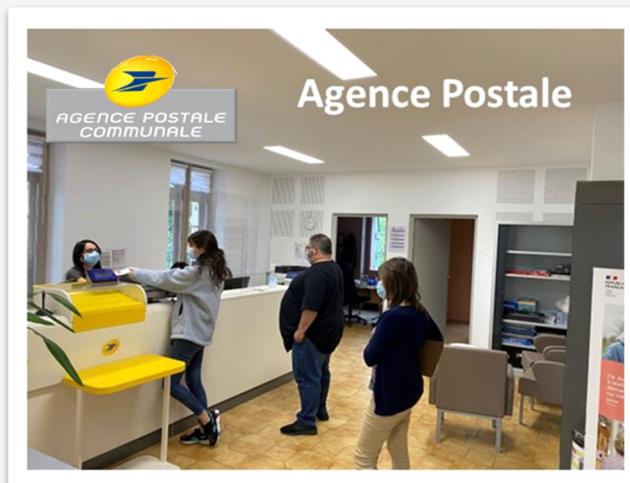


Un lieu accueillant et fonctionnel avec :

3 ESPACES DYNAMIQUES :

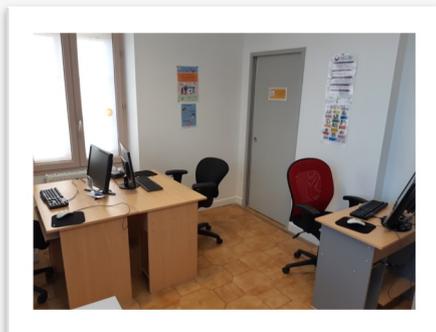
⇒ L'ESPACE ACCUEIL/INFORMATION/DOCUMENTATION :

- l'Agence Postale Communale
- Une banque d'accueil France services
- Un bureau confidentiel pour effectuer les accompagnements
- Un bureau confidentiel visio/permanences partenaires.



⇒ UN ESPACE MULTIMÉDIA :

- 3 postes informatiques avec accès à Internet.



Ce service est gratuit 1/2 heure /pers/jour et une heure pour les démarches des personnes en insertion et/ou en recherche d'emploi,

- Une table de travail avec accès WIFI pour les usagers possédant leur matériel informatique,
- Un copieur-imprimante couleur/noir et blanc,
- Un scanner : les personnes ont donc la possibilité d'éditer et/ou de copier tous types de documents.
- Du matériel et des fournitures nécessaires à la reliure des dossiers, la plastification des documents.
- Un téléphone permettant aux personnes qui le souhaitent de se mettre en contact facilement avec les services administratifs ou sociaux.

⇒ UN ESPACE SOCIAL ET ANIMATIONS :

Une salle de réunion située à l'étage et une salle d'animation située à l'Espace de Vie Sociale, pouvant accueillir les accueils collectifs, réunions internes, prêt aux associations et à nos partenaires.

France Services et l'EVS (dont la Responsable est Isabelle PERECHODOR) permettent au public de profiter d'un lieu de convivialité, de partage, associé à de l'aide sur le numérique et sur les démarches en ligne.

Le service est également accessible aux personnes à mobilité réduite.



5 - SA COMMUNICATION :



Plaquette de présentation des services et des permanences France services

L'ESCALE est une structure sociale de proximité, portée par la Communauté de Communes du Cordais et du Causse (4C). Elle a pour objectif d'être un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'animation destiné à tous les habitants du territoire (jeunes, seniors et familles).

L'ESCALE est une offre de services mutualisés où vous trouverez :

- Un **Espace de Vie Sociale** agréé par la CAF du Tarn, pour participer à la vie locale. Ici ce sont les habitants qui proposent et réalisent un programme d'activités et contribuent au bien vivre sur notre territoire !
- Un relais **Info jeunes** pour trouver des infos sur le BAFA, l'orientation, jobs d'été et stages, réseau baby-sitting et aide aux projets jeunes.
- Un espace **France services** labellisé par la préfecture du Tarn, pour effectuer vos démarches administratives et rencontrer nos partenaires.

33 promenade de l'Autan
81170 Les Cabannes
www.4c81.fr

Suivez l'ESCALE 4C

facebook.com/escale4c escale4c

France services
Liberté
Egalité
Fraternité

Les services du quotidien à côté de chez vous.

05 63 56 11 98
franceserviceslescabannes@gmail.com

Agence Postale Communale
Lundi au Vendredi 9h-12h

Accompagnement administratif
par Sophie et Karine
Espace Numérique impression
Lundi, Mardi et Jeudi 9h-12h et 14h-17h
Mercredi et Vendredi 9h-12h

l'Etat civil, emploi, santé, retraite, logement, accès aux droits...
Ordinateurs / wifi / imprimante
Espace de confidentialité
Visio conférence
Salle de réunion

LES PERMANENCES DE NOS PARTENAIRES SUR RENDEZ-VOUS

Assistances sociales de la Maison du département :
mardi de 9h à 12h : 05.63.77.31.00

Assistante sociale MSA :
2 jours par mois de 9h à 12h : 05.63.21.61.39

Assistante sociale C'Vital :
mercredi de 9h à 12h : 06.70.24.94.73

Conciliateur de justice :
hubert.fontaine@conciliateurdejustice.fr 06.71.32.33.58

Cap emploi :
3ème jeudi du mois de 9h à 12h : 05.63.49.29.49

Mission Jeunes du Tarn Nord :
1er mercredi du mois de 9h à 12h : 05.63.36.18.02

Rencontrez vos conseillers infos droit (CDAD), Pôle emploi, CAF ...en visio à l'ESCALE

L'ESCALE

Espace Services
Communication
Animations
Loisirs
Echanges

Communauté de Communes
du Cordais
et du Causse
Les Cabannes

Ne pas jeter sur la voie publique

Lettre d'informations mensuelle, affiches et flyers présentant les actions ponctuelles :

Les informations sont adressées par mail aux partenaires, usagers, Mairies et associations locales (371 contacts).

Les communications papier sont diffusées dans les commerces de Cordes-sur-Ciel et des Cabannes, des usagers les distribuent dans leur commune.

Les actualités sont aussi publiées sur le site internet de la 4c81.fr et notre page Facebook.

ATELIERS NUMERIQUES
SERVICE GRATUIT
Les conseillers numériques vous accompagnent
A partir du 9 février
Tous les jeudis de 14h30 à 16h
1 cycle de 6 séances sur le thème Smartphone/Tablette pour débutants
Sur inscription au 05.63.56.11.98
Salle d'animation de l'ESCALE 4C, 33 promenade de l'Autan 81170 Les Cabannes

6 - SON BUDGET : PRODUITS ET CHARGES

Le budget France Services s'appuie sur 4 sources de financement pour le fonctionnement de ses services ainsi que ceux de l'Agence Postale Communale :

- ⇒ La participation de l'Etat : 34% pour l'année 2022 via le **Fond National d'Aménagement et du développement du territoire (FNADT)** et le **Fond Inter Opérateur (FIO)**.
- ⇒ La participation de la Poste : 16% de part du budget 2022
- ⇒ La participation de la Communauté de Communes du Cordais et du Causse : 47% de part du budget 2022.

PRODUITS (en Euros)	MSAP 2019		F S 2020		F S 2021		F S 2022	
70 PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	4.319,45		2.806,26		3.971,74		2.520,41	
70642 Participation des usagers non déductibles de la	4.319,45	6%	2.806,26	4%	3.971,74	6%	2.520,41	3%
74 SUBVENTIONS	76.070,63		68.356,97		62.707,96		86.885,25	
741 Subventions et prestations de services versées	45.000,00	56%	30.000,00	42%	30.000,00	45%	30.000,00	34%
744 Poste	18.500,00	23%	15.314,00	22%	14.136,00	21%	14.508,00	16%
746 Subvention exploitation et prestations 4C	12.490,63	15%	23.042,97	32%	18.571,96	28%	42.377,25	47%
75 PRODUITS DE GESTION	0,00		0,00		0,00		0,00	
Adhésions								
Majorations "hors commune"								
76 PRODUITS FINANCIERS	0,00		0,00		0,00		0,00	
Préciser :								
Préciser :								
77 PRODUITS EXCEPTIONNELS								
Quote-part des subventions d'investissement virée au								
Préciser :								
78 REPRISE SUR AMORTISSEMENTS, DEPRECIAT°	0,00		1062,00		1.062,00		862,00	
Reprise sur amortissement et provisions			1.062,00		1.062,00		862,00	
Préciser :								
79 TRANSFERTS DE CHARGES	0,00		0,00		502,43			
Remboursement Formations								
Remboursement indemnités journalières								
Annulation paiement de factures 2020, solde subvention					502,43			
87 CONTREPARTIE DES CONTRIBUTIONS VOLON-	0,00							
Concours gratuit de la commune (1)								
Concours gratuit de l'EPCI (1)								
Concours gratuit par autre entité - Préciser (1)								
TOTAL DES PRODUITS	80.390,08	100%	72.225,23	100%	67.182,13	100%	90.267,66	100%

Investissement 2022 :

Acquisition d'un nouvel ordinateur pour l'accueil de France Service (remplacement d'un poste obsolète).

Frais de personnel : L'agent référent était en CUI jusqu'au 9 février. A partir du 10 février, cet agent a été nommé stagiaire de la FPT. L'agent d'accueil était en CUI jusqu'au 14 avril. A compter du 15 avril, il a été nommé stagiaire de la FPT.

CHARGES (en Euros)		MSAP 2019	F S 2020	F S 2021	F S 2022
60	ACHATS	3 645,62	2 556,29	3.762,56	4.389,48
	Fluides, alimentation, fournitures	532,24	1 156,63	3.762,56	4.317,48
	Autres :.....	3 113,38	1 399,66		72,00
61	SERVICES EXTERIEURS	8 771,17	8 184,85	9.016,50	8.634,73
	Loyer et charges locatives	6 201,60	5 877,48	6.895,72	5.417,47
	Entretien, réparation	1 632,12	1 384,91	1.833,95	2.919,66
	Assurances	937,45	922,46	286,83	297,60
62	AUTRES SERVICES	2 168,00	1 962,23	2.336,05	2.381,77
	Personnel extérieur				
	Communication, Publicité, Information	1 931,04	1 609,20	2.222,59	2.301,28
	Formations		353,03	113,46	80,49
	Transport	236,96			
	Autres (cabinet comptable, entreprise nettoyage etc)				
63A	IMPOTS ET TAXES LIES AUX FRAIS DE PERSONNEL	0,00			
	Référent technique EVS				
	Accueil				
	Animation				
	Autres : Assurance personnel				
63B	AUTRES IMPOTS ET TAXES				
64	FRAIS DE PERSONNEL	49 467,29	57 705,90	51.005,02	73.999,68
	Référente	13 442,54	24302,93	12.721,60	32.104,49
	Accueil	24 758,67	26112,89	31.884,94	35.628,07
	Autres : Comptabilité et entretien	11 266,08	7290,08	6.398,48	6.267,12
65	AUTRES CHARGES DE GESTION		753,06		
	A préciser : Volontaire service civique		753,06		
66	CHARGES FINANCIERES	0,00	0,00	0,00	0,00
	Agios		0,00	0,00 €	0,00
	Intérêts d'emprunt				
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES		0,90		
	Préciser : titre annulé		0,90		
68	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS, DEPRECIATIONS ET PROVISIONS	1 338,00	1 062,00	1 062,00	862,00
	Dotations aux amortissements	1 338,00	1 062,00	1 062,00	862,00
	Dépréciations et provisions				
69	IMPOTS SUR LES BENEFICES				
86	CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES (1)	0,00		0,00	0,00
	Mise à disposition de personnel	0,00		0,00 €	0,00
	Référent technique EVS				
	Accueil				
	Animation				
	Autres mises à disposition	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL DES CHARGES		65 390,08	72 225,23	67.182,13	90.267,66

7 - SES PARTENAIRES ET INTERLOCUTEURS :

9 partenaires nationaux et 10 partenaires locaux.

Partenaire	Interlocuteur	Permanence	Contact Direct	Formation suivie	Demandes des usagers		
					Info/Conseil/Aide dossier	Accompagnement en ligne	RDV*
	PREFECTURE DU TARN Mr MENESTRAU Mr ALBY		x	x			
	DDFIP Mmes SEGUELA et ASSIE	Durant la campagne de déclaration des revenus et selon les besoins.	x	x	x	x	x
	LA POSTE Mme LACHAUX	Personnel postier journalier	x	x	x		
	PÔLE EMPLOI Mr VANHAESEBROUCK	-	x	x	x	x	x
	CAF Mme GHORIFA	Rendez-vous conseiller CAF en Visio conférence	x	x	x	x	
	MSA Mmes GOMEZ et BOUSQUET	Une fois par trimestre et à la demande pour l'Assistance Sociale	Plateforme		x	x	x
	CARSAT Mmes SERVAUD -TRANIELLO et BESSAC	-	x	x	x		
	POINT JUSTICE Mme SENAUX-OCHOA	Sur RDV en visio conférence	x	x	x		x
	ANTS -	-	plateforme		x	x	
	CPAM Mme GRANIER	-	x	x	x	x	
	MDA Mme SALVETAT	-	x	x	x		x

Partenaire		Interlocuteur	Permanence	Contact Direct	Formation suivi	Demandes des usagers		
						Info/ Conseil/ Aide dossier	Accompagnement en ligne	RDV*
	Tar Renov Occitanie	Mr BRU	A la demande	x	x	x		x
	MISSION JEUNES	M LOSTE Responsable réseau	Mme BRUALLA Stéphanie, conseillère, 1 fois par mois	x		x		x
	LE DEPARTEMENT	Mmes VANDERSTRA ETETEN et BOUISSOU	Tous les mardi matins	x		x		x
	POINT INFORMATION JEUNESSE	Mme DOUSSOT-IZARD et Marie URRUTIAGER	Les mercredis après-midis	x	x	x		x
	L'UDAF	Mme BOTT	Sur RDV pour tout problème de surendettement et conseils budget	x				x
	Restos du cœur	Mr MENARD	Tous les vendredis matin	x		x		x
	L'ADIL	Mme ROCQUES	-	x	x	x		
	PMI		Permanences animées par la puéricultrice une fois par trimestre	x				x
	C'VITAL	Mme LAUQUE	Mme Marie LAUQUE, Assistante Sociale, les mercredis matin	x		x		x

Depuis le 18 mars 2022, le service itinérant des **Restos du Cœur** fait halte au sein de notre France Services tous les vendredis matins avant de se rendre sur la commune de Vaour. Désireux de proposer une aide alimentaire aux habitants du territoire les plus fragiles, les bénévoles des restos du cœur ainsi que notre France Services soutenue par la 4C ont pu mettre en place ce partenariat .

La distribution de paniers repas n'a cessé d'augmenter tout au long de l'année arrivant jusqu'à la distribution de plus de 30 paniers par semaine.

Pour bénéficier d'un panier, l'utilisateur peut venir rencontrer les bénévoles le vendredi matin sans rendez-vous.

Il est à noter que chaque usager vient retirer son colis en toute confidentialité.



Sur l'année 2022, selon les données statistiques issues du Compte Rendu d'Activité reporté sur le bureau de l'agent France Services ainsi que des Conseillers Numériques :



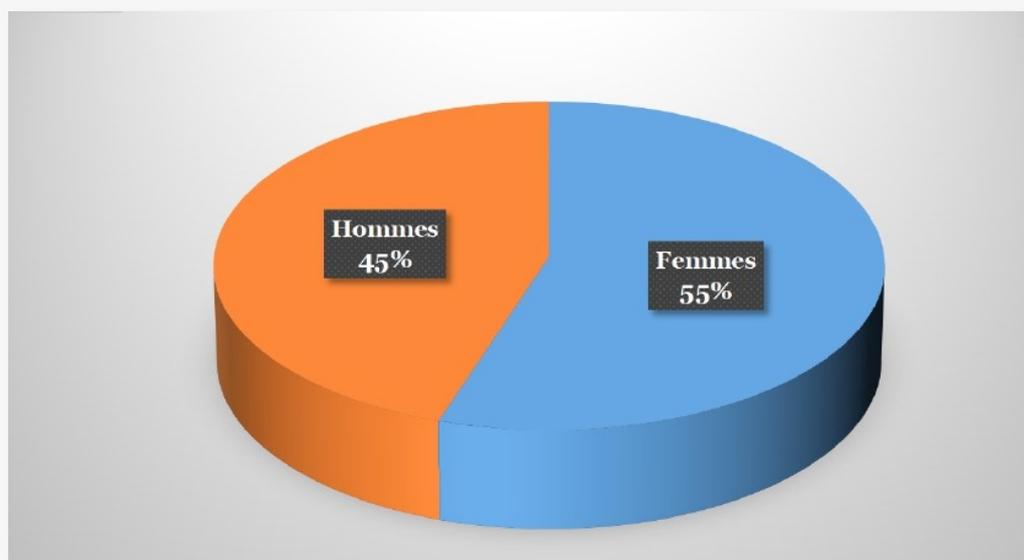
10 926 USAGERS aidés sur des DÉMARCHES ADMINISTRATIVES.

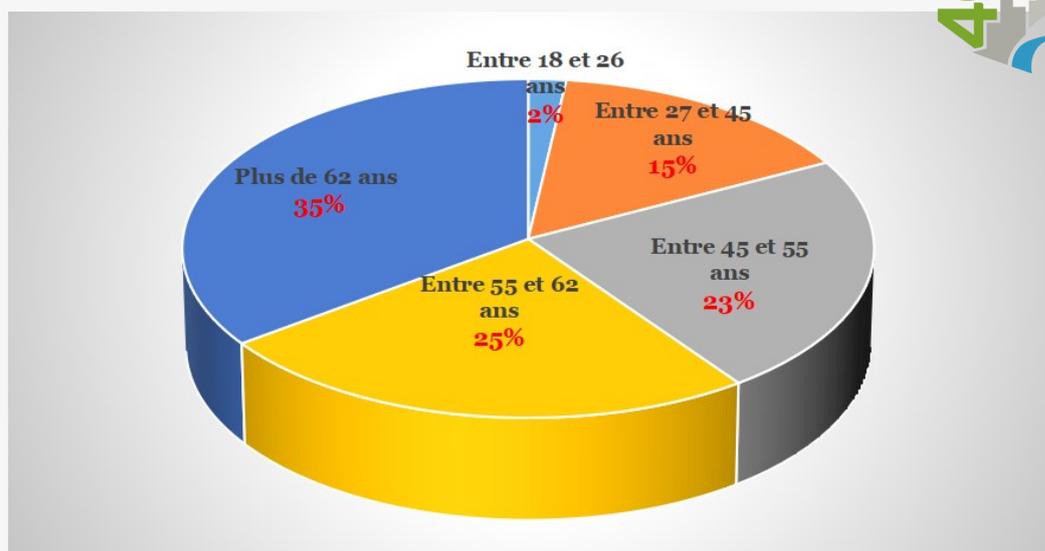


974 USAGERS accompagnés SUR LE NUMÉRIQUE PAR LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES.

AU TOTAL SUR L'ANNÉE : 11 900 USAGERS ACCOMPAGNÉS
Soit 47 usagers par jour environ

1 - PAR SEXE ET PAR TRANCHE D'ÂGE :





Le public de France Services ESCALE de la 4C est constitué à :

- 55 % de femmes
- 45 % d'hommes
- 35 % de personnes de plus de 62 ans
- 25 % de personnes de plus de 55-62 ans
- 23 % de personnes de 45 à 55 ans et 15 % de 27-45 ans
- 2 % de personnes de 18-26 ans

Les demandes **du public sénior** sont principalement orientées vers des accompagnements aux démarches en ligne, aux sollicitations pour photocopies, à des demandes d'informations générales, de conseils mais également à une demande d'aide d'un Conseiller Numérique.

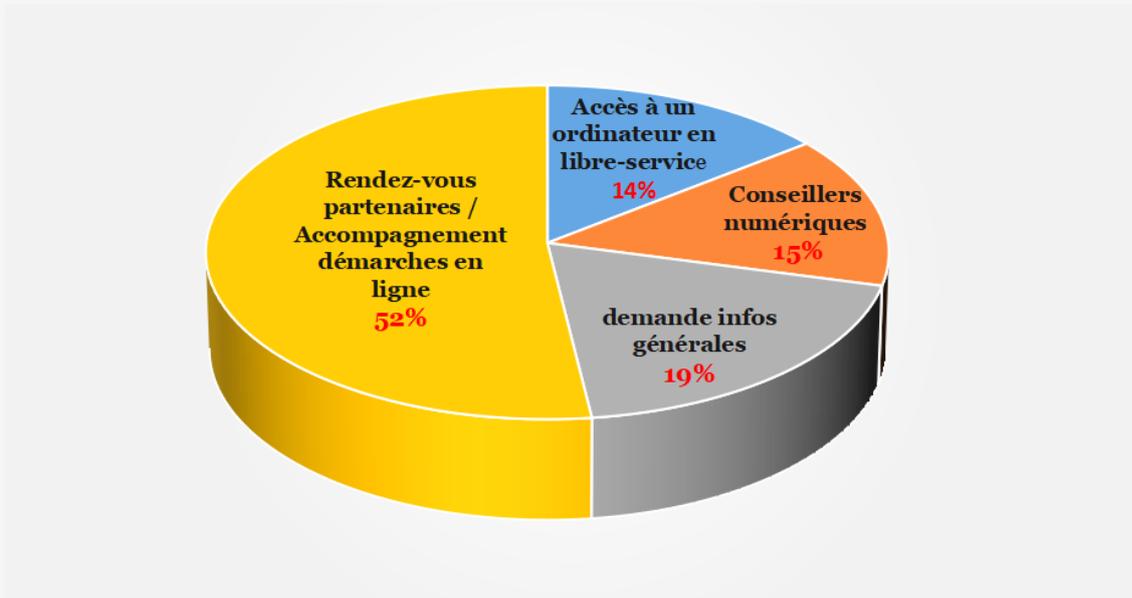
Une demande d'aide accrue de la part **des 55-62 ans** pour la préparation et la demande de la retraite est à noter.

Utilisateurs du pôle multimédia pour la consultation de leur messagerie électronique, consultation d'espace personnel ou pour du loisir, le public **des 27-45 ans** effectue des impressions et/ou des scans et nous sollicite pour de l'aide sur les sites internet de nos partenaires.

Il se rend aussi en France Services pour les permanences des partenaires et pour de la demande d'information et de conseils avant d'entamer des démarches.



2 - OBJET DE LA VISITE ET TYPE D'ACCOMPAGNEMENT :



- **52 % de notre activité consiste à accueillir et aider les usagers dans leurs démarches administratives** en lien avec les 9 partenaires nationaux **mais également à recevoir ceux qui ont rendez-vous avec nos partenaires.**

- **19 % des usagers nous sollicitent pour de l'information et du conseil.** L'écoute fait également partie intégrante de nos missions, les usagers ayant besoin d'être entendus et rassurés.

- **15 % se rendent dans notre France services pour utiliser un ordinateur de l'espace numérique.** Ce sont des personnes majoritairement autonomes.

- **14 % ont besoin de l'aide d'un Conseiller Numérique** pour un conseil ou l'utilisation d'un smartphone, ordinateur ou tablette.

Cette année, les usagers ont pu découvrir et profiter des compétences de nos Conseillers Numériques. Ils peuvent être accompagnés individuellement sur rendez-vous, en atelier les jeudis après midi ou sur les communes de Penne et Vaour 2 fois par mois. Les Conseillers numériques se déplacent aussi à domicile pour être au plus près des usagers non motorisés.

Ce nouveau service a beaucoup de succès dans le sens où la prise en main de l'outil informatique devient plus familière et suscite au fur et à mesure moins de crainte de la part de nos usagers.

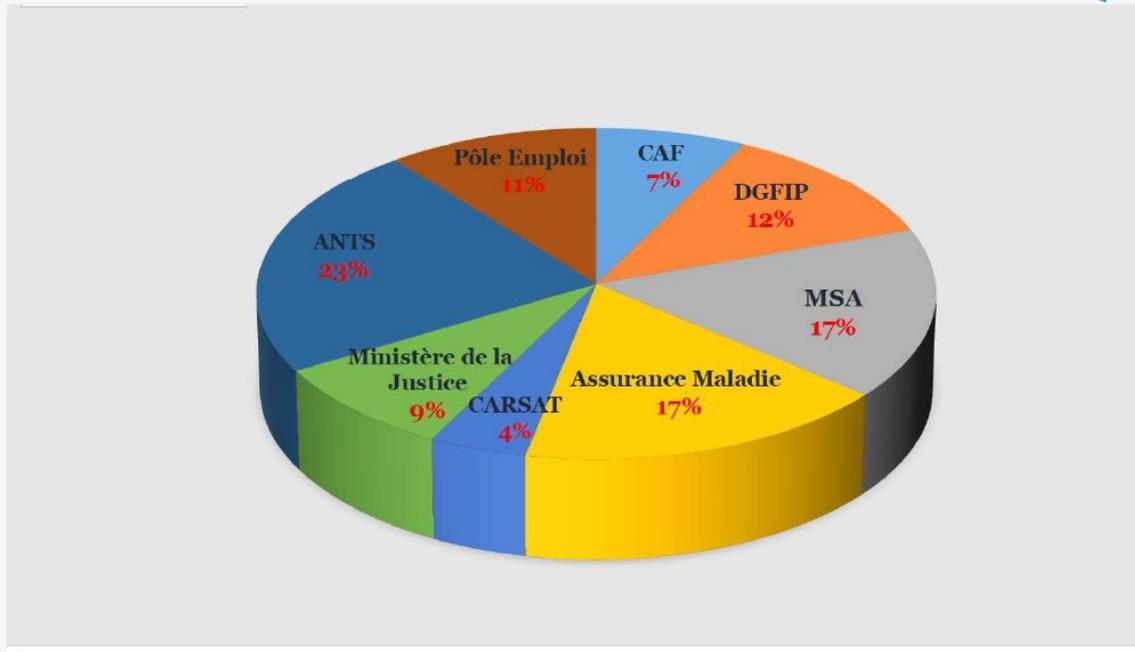
3 -PARTENAIRES NATIONAUX CONCERNÉS PAR LA DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT :

Pour l'année 2022, **70 %, environ de la demande concerne l'Agence Postale Communale.**

L'agence postale étant physiquement présente dans nos locaux, les services sont assurés tous les matins. Ce service permet aux habitants d'effectuer leurs opérations postales courantes au sein de France Services, lieu où ils accèdent en même temps à d'autres services.

La fréquentation est en constante hausse tout au long de la semaine. De plus, la Poste de Cordes étant fermée le lundi, les usagers prennent de nouvelles habitudes et il semble qu'il soit plus facile de trouver une place de parking devant notre France services.

Nos usagers nous font souvent remarquer combien ce service de la Poste Communale est précieux pour leur quotidien.



Les accompagnements (hors de la Poste) concernent :

- **23 % ANTS** : démarches en ligne pour l'obtention de carte grise, passeport, carte d'identité ou demande de permis de conduire.
- **17 % CPAM** : demande de la complémentaire santé solidaire, de carte vitale.
- **17 % MSA** : rendez-vous avec le partenaire (essentiellement) ou consultation de dossier.
- **12 % DGFIP** : aide à la déclaration en ligne, création de l'espace personnel, demande de duplicata.
- **11 % Pôle Emploi** : inscription, actualisation, recherche d'emploi.
- **9 % CDAD** : demande de rendez-vous, essentiellement pour un questionnaire juridique.
- **7 % CAF** : demande de prestations : RSA, aide au logement, prime d'activité.
- **4 % CARSAT** : création de l'espace personnel, demande de renseignements, demande de la retraite personnelle en ligne.

➡ L'accompagnement des usagers varie selon l'autonomie de la personne.

Nous guidons les usagers pour leur permettre d'effectuer les démarches par eux-mêmes quand cela est possible.

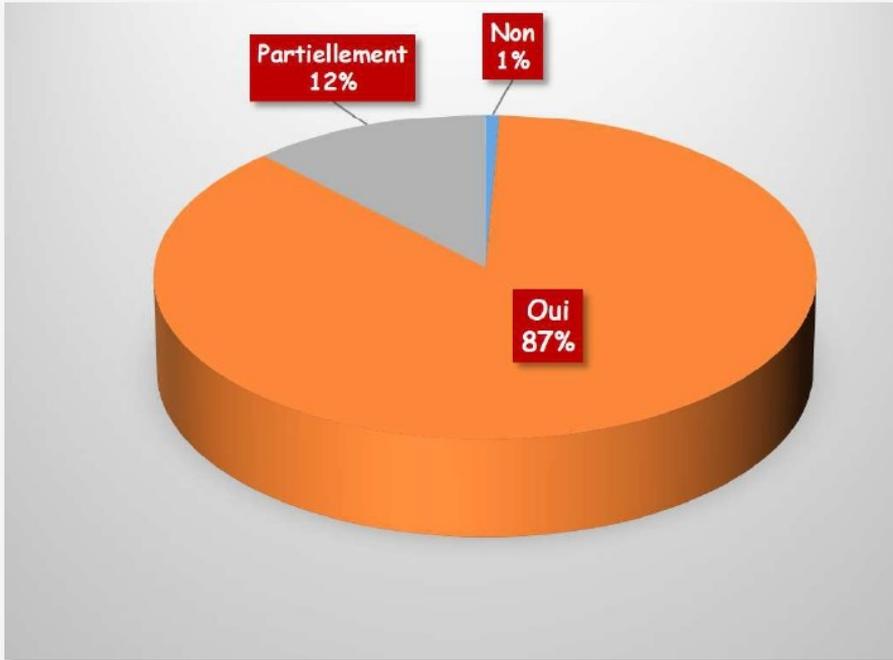
Il est à noter que dans la majorité des cas, nous sommes sollicités par les usagers pour effectuer nous-mêmes la démarche.

Nous rassurons les usagers quant à l'utilisation de l'outil internet et des plateformes administratives.

Les mises en relation s'effectuent surtout auprès des partenaires assurant des permanences :

- **Les Assistantes sociales du département,**
- **L'assistante sociale de l'association C'Vital,**
- **Le Conciliateur de justice...**

4- SATISFACTION DE LA DEMANDE :



En 2022, la demande de l'utilisateur a été satisfaite :

- **En totalité** à hauteur de **87 %**
- **Partiellement** à hauteur de **12 %**. Généralement dû à l'absence de pièces nécessaires (L'utilisateur est donc invité à revenir en France services) ou pour réorientation de l'utilisateur vers l'administration concernée à cause d'une situation exceptionnelle.

Seulement 1 % de la demande de l'utilisateur n'a pu être satisfaite pour des raisons d'inéligibilité de la demande... c'est-à-dire pour une demande de l'utilisateur en dehors de la compétence de France services.

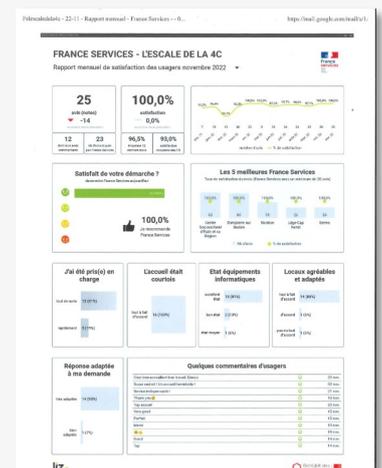
5 - EVALUATION :

En 2022, nous avons mis en place une borne pour recueillir la satisfaction des utilisateurs dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

Cette outil nous permet de mesurer pour l'année 2022, la qualité de l'accueil et la relation à l'utilisateur en rapport aux engagements du référentiel Marianne.

A chaque visite, nous invitons l'utilisateur à s'exprimer sur la qualité de l'accueil (humain et matériel) mais aussi sur les axes d'amélioration.

Cette action est mise en place par CIVILIZ mandatée notamment par la banque des Territoires.



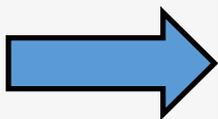
IV - AXES DE PROGRÈS ET PERSPECTIVES



1 : SOUHAIT DE MAINTENIR LA PRÉSENCE DE CONSEILLERS NUMÉRIQUES AU SEIN DE NOTRE FRANCE SERVICES, AVEC UNE AIDE PÉRENNE DES PARTENAIRES NATIONAUX.



2 : NOUVEAUX PARTENAIRES LOCAUX :



Notre projet :

Devenir

Relais Rural Paroles de Femmes



Prendre soin de sa vue à domicile avec un Opticien Mobile

COMMENT ÇA MARCHE ?

- Déplacement sur le lieu de votre choix** avec tout le matériel professionnel
- Dépistage visuel⁽¹⁾** pour faire le point sur votre vue
- Choix de votre paire de lunettes idéale** avec remise d'un devis gratuit
- Fabrication de vos lunettes** dans notre atelier
- Livraison à domicile** et ajustage de l'équipement en conditions réelles

(1) Examen à visée non médicale

LES OPTICIENS MOBILES

DOMICILE • EHPAD • HANDICAP • ENTRPRISE

Céline CASTELA-BARRIA
06 20 63 70 62
ccastela@lesopticiensmobiles.com

Le Pays Cordais - Albi - Gaillac - Carmaux

N° NATIONAL 04 82 90 49 82
(Appel non surtaxé)
www.lesopticiensmobiles.com

