



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



France Services de L'ESCALE de la 4C

33 promenade de l'Autan
81170 LES CABANNES tel : 05.63.56.11.98
franceserviceslescabannes@gmail.com 4c81.fr

SOMMAIRE :

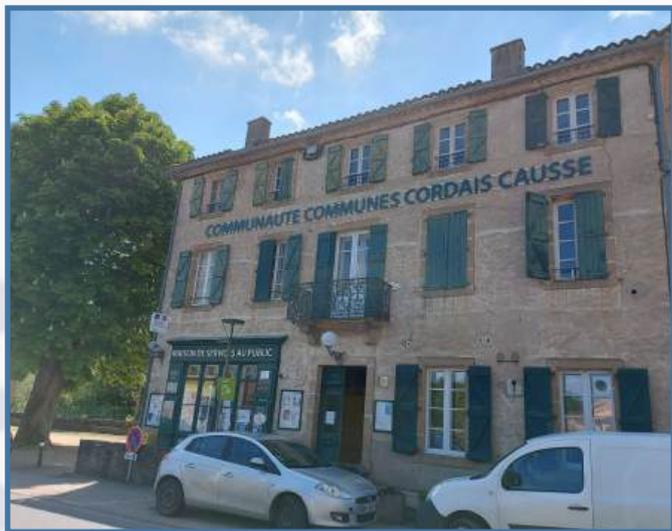


I. HISTORIQUE ET CONTEXTE :	3
A. Origine de la labellisation	3
B. Le territoire	4
II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES :	5
A. Son fonctionnement	5
B. Ses ressources humaines et acteurs mobilisés	6
C. Ses instances de gouvernance et concertation	7
D. Sa communication	8
E. Son budget	9
III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS :	11
A. Présentation des partenaires nationaux	11
B. Présentation des partenaires locaux	12
IV. FREQUENTATION ET QUALITÉ DE SERVICE :	13
A. Fréquentation	13
B. Qualité de service	13
V. ACTIVITÉ :	14
A. Les publics accueillis	14
B. Motif de venue	15
C. Type d'accompagnement	16
D. Côté Conseillers numériques	17
VI. FOCUS SUR :	17
A. Les portes ouvertes	17
B. La rencontre régionale à Toulouse	17
VII. PERSPECTIVES ET AXES DE PROGRES :	18



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE :

A. ORIGINE DE LA LABELLISATION :



France Services Escale de la 4 C

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

- **En novembre 2019, la Communauté de Communes s'est portée candidate à la nouvelle labellisation France Services** avec notamment :

- Le recrutement et la formation de 2 Conseillères France Services,
- Un partenariat renforcé avec les partenaires socles,
- La formation des Conseillères par les partenaires,
- Le développement des permanences.

Le 30 septembre 2020, la structure est labellisée France Services et une convention est signée avec les 9 opérateurs socles et la préfecture.

⇒ **Notre France Services a été inaugurée le 29 avril 2021 en présence de Joël Giraud, Ministre de la Ruralité.**

- 2 Conseillers Numériques ont été recrutés afin de **venir en appui aux Conseillères France Services dans la lutte contre la fracture numérique.**

(A noter : en septembre 2023, un seul contrat sur deux a été renouvelé)

B. LE TERRITOIRE :

LE PORTEUR DE LA STRUCTURE :

LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU CORDAIS ET DU CAUSSE

Son Président : **MR BERNARD ANDRIEU**

Sa Directrice Générale des Services : **MME EVELYNE BOUSQUET**

La 4C, située 33 promenade de l'Autan, 81170 Les Cabannes (coordonnées : 05 63 56 07 02, site internet www.4c81.fr) est une collectivité territoriale créée en 2013, suite à la fusion des communautés de communes du cordais (9 communes), celles du causse (7 communes) et 2 communes isolées (*St-Martin-Laguépie et Livers cazelles*). Pour la commune de *Laparrouquial*, celle-ci 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 2022, la 4 C s'agrandit avec l'intégration de 3 communes supplémentaires : *Loubers, Noailles et Salles-Sur-Cérou* et en **2023**, les communes de : *Amarens, Donnazac et Frausseilles*,

Aujourd'hui la 4C se compose de 25 communes (5 413 habitants).

4C

LES COMPÉTENCES

Obligatoires

- Aménagement de l'espace
- Développement économique
- Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés
- Gestion des milieux aquatiques et prévention des inondations
- Aménagement et entretien des aires d'accueil des gens du voyage

Optionnelles & facultatives

- Fonctionnement–Investissement des Écoles, Cantine, Cuisine de Fontbonne, Accueil péri et extra scolaire
- Politique Action Sociale
- Politique contractuelle
- Politique logement , cadre de vie France Services
- Protection et mise en valeur de l'environnement, Assainissement collectif et individuel
- Voirie communautaire
- Aménagement numérique
- Équipements culturels et sportifs
- Transport à la demande
- Service Incendie et Secours

Notre territoire 4C

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES :

A. SON FONCTIONNEMENT :

France Services Escale de la 4C est bien identifiée sur le territoire comme un service public de proximité, un lieu ressources, d'informations et d'accompagnements, prodiguant une offre de services complète et de qualité aux habitants.

Les Conseillères France Services, formées par les partenaires institutionnels, accompagnent et conseillent 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 rassurant l'utilisateur, ils vont conseiller et sensibiliser à la cybercriminalité.

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

Des ateliers numériques ainsi qu'un accompagnement individuel et personnalisé sont proposés sur smartphone, tablette et ordinateur. Tous les publics sont concernés.

Les habitants ont donc à leur proximité au plus proche de leurs



à disposition un service public de besoins.

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

France Services de la 4C c'est :

- Un accueil et un conseil de qualité,
- Un accompagnement individuel et confidentiel aux démarches administratives en ligne, comprenant également la résolution de problèmes liés à des dossiers « bloqués »,
- l'Agence Postale Communale du lundi au vendredi de 9h à 12h,
- Un espace numérique avec la possibilité d'effectuer des impressions, scanner et/ou photocopier des documents,
- Des permanences assurées par les partenaires en présentiel ou en visio-conférence.

Un bureau est prévu pour recevoir le public dans le cadre des rendez-vous individuels.

Un second bureau est également mis à la disposition des institutions avec lesquelles nous avons une convention de partenariat.

Un accompagnement spécifique sur des questions précises est assuré par :

- Les Assistantes sociales et psychologues du département (permanence hebdomadaire),
- La Maison De l'Autonomie (permanence mensuelle),
- La Mission Jeune (permanence mensuelle),
- Le Conciliateur de Justice et le Point Justice (sur rendez-vous en visio).
- l'Animatrice Relais Info Jeunes, qui accompagne les 14 - 30 ans dans leurs démarches professionnelles et personnelles.



B. SES RESSOURCES HUMAINES ET ACTEURS MOBILISÉS :



- Karine BOUSQUIE, Responsable et
Conseillère France Services
- Sophie JUAN, Conseillère France Services



Louise SOURICE
Conseillère Numérique



Isabelle PERECHODOR
Coordonnatrice Animatrice EVS



HORAIRES 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**

Deux conseillères France Services assurent un accueil quotidien, conformément au bouquet de services France Services, en matière d'accueil, d'information, conseils, d'accompagnement et d'orientation :

- ⇒ [Karine BOUSQUIE - Responsable du Service et Conseillère France Services.](#)
- ⇒ [Sophie JUAN](#), Conseillère France Services
- ⇒ [Louise SOURICE](#), Conseillère Numérique France Services.

Dans une démarche d'« aller vers » la Conseillère Numérique se déplace sur tout le territoire.

Les sollicitations des usagers vont grandissantes grâce notamment au bouche à oreilles et nous voyons le besoin du public concernant l'assistance dans les démarches administratives du quotidien.

- ◆ Les Conseillères 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.
- ◆ Des webinaires destinés aux Conseillères ont lieu tout au long de l'année et permettent ainsi l'échange de bonnes pratiques ainsi qu'une actualisation de la législation en vigueur.
- ◆ La 1ere rencontre régionale des France Services a eu lieu à Toulouse en mai 2023.
- ◆ Une collaboration accrue avec France Services de Vaour permet une réflexion sur l'amélioration et la coordination des services sur l'ensemble du territoire.

C. SES INSTANCES DE GOUVERNANCE ET CONCERTATION :

- Monsieur **Thomas ALBY** , Référent France Service préfecture du Tarn.
- Monsieur le Président de la 4C, Monsieur **Bernard ANDRIEU**,
- Madame **BOUSQUET Evelyne**, Directrice Générale des Services.
- Monsieur **Philippe WOILLEZ**, Vice-Président en charge de la Stratégie, des Ressources Humaines, du Patrimoine.
- Madame **Caroline BREUILLARD**, Vice-Présidente en charge : de l'Habitat, de l'Enfance-Jeunesse et du Développement de l'Action Sociale.



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

D : SA COMMUNICATION : PLAQUETTE ET DIVERS CANAUX POUR SENSIBILISER LE PUBLIC :

N^otre plaquette de présentation :



Lettre d'informations mensuelle, affiches et flyers :

- Les actualités sont publiées sur le site internet de la 4c81.fr et [notre page Facebook](https://www.facebook.com/4c81).
- Les informations sont adressées [par messagerie électronique](#) aux partenaires, usagers, mairies et associations locales.
- Les supports papiers sont diffusés dans les commerces, cabinets médicaux, pharmacies et autres établissements recevant du Public (par notre bénévole Cyrille).
- Enfin, [des interventions sur le canal radio CFM](#) sont organisées mensuellement.
- Le service travaille aussi en collaboration avec [Sylvie CALMES](#), la chargée de communication, pour l'élaboration de supports.



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 :

1- La participation de l'Etat : 34% pour l'année 2023 via le **Fond National d'Aménagement et du développement du territoire (FNADT)**.

2- La participation de **la Poste** : 15% de part du budget 2023.

3- La participation de **la Communauté de Communes du Cordais et du Causse** : 46% de part du budget 2023.

4- Les recettes inhérentes aux consommations **des usagers** (photocopies, scans, impressions, plastifications, reliures...) : 4%

SES PRODUITS :

PRODUITS (en Euros)	France Services 2020		France Services 2021		France Services 2022		France Services 2023	
70 PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	2 806,26		3 971,74 €		2 520,41 €		4 232,55 €	
70642 Participation des usagers non déductibles de la PS	2 806,26	4%	3 971,74 €	6%	2 520,41 €	3%	4 232,55 €	4%
74 SUBVENTIONS	68 356,97		62 707,96 €		86 885,25 €			
741 Subventions et prestations de services Etat	30 000,00	42%	30 000,00 €	45%	30 000,00 €	33%	35 000,00 €	34%
744 Poste	15 314,00	22%	14 136,00 €	21%	14 508,00 €	16%	15 408,00 €	15%
746 Subvention exploitation et prestations 4C	23 042,97	32%	18 571,96 €	28%	42 377,25 €	47%	46 233,51 €	46%
75 PRODUITS DE GESTION	0,00		0,00 €		0,00 €			
Adhésions								
Majorations "hors commune"								
76 PRODUITS FINANCIERS	0,00		0,00 €		0,00 €			
77 PRODUITS EXCEPTIONNELS								
Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat								
78 REPRISE SUR AMORTISSEMENTS, DEPRECIAT°ET PROVIS°	1 062,00		1 062,00 €		862,00 €		870,60 €	
Reprise sur amortissement et provisions	1 062,00		1 062,00 €		862,00 €	1%	870,60 €	1%
79 TRANSFERTS DE CHARGES	0,00		502,43 €					
Remboursement Formations								
Remboursement indemnités journalières								
Annulation paiement de factures 2020, solde subvention RAM			502,43 €					
87 CONTREPARTIE DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES								
Concours gratuit de la commune (1)								
Concours gratuit de l'EPCI (1)								
Concours gratuit par autre entité - Préciser (1)								
TOTAL DES PRODUITS	72 225,23	100%	67 182,13 €	100%	90 267,66 €	100%	101 744,66 €	100%

SES CHARGES :

CHARGES (en Euros)		France Services 2020	France Services 2021	France Services 2022	France Services 2023
60	ACHATS	2 556,29€	3 762,56 €	4 389,48 €	5 375,42 €
	Fluides, alimentation, fournitures	1 156,63€	3 762,56 €	4 317,48 €	5 375,42 €
	Autres :	1 399,66€		72,00 €	
61	SERVICES EXTERIEURS	8 184,85€	9 016,50 €	8 634,73 €	8 036,54 €
	Loyer et charges locatives	5 877,48€	6 895,72 €	5 417,47 €	5 133,91 €
	Entretien, réparation	1 384,91€	1 833,95 €	2 919,66 €	2 591,51 €
	Assurances		286,83 €	297,60 €	311,12 €
		922,46 €			
62	AUTRES SERVICES	1 962,23€	2 336,05 €	2 381,77 €	2 212,70 €
	Personnel extérieur				
	Communication, Publicité, Information	1 609,20€	2 222,59 €	2 301,28 €	2 189,60 €
	Formations		113,46 €	80,49 €	
	Transport	353,03 €			23,10 €
	Autres (cabinet comptable, entreprise nettoyage etc)				
63A	IMPOTS ET TAXES LIES AUX FRAIS DE PERSONNEL				
	Référent technique EVS				
	Accueil				
	Animation				
	Autres : Assurance personnel				
63B	AUTRES IMPOTS ET TAXES				
64	FRAIS DE PERSONNEL	57 705,90€	51 005,02 €	73 999,68 €	85 192,00 €
	Référente	24 302,93 €	12 721,60 €	32 104,49 €	37 293,26 €
	Accueil	26 112,89 €	31 884,94 €	35 628,07 €	41 446,89 €
	Autres : Comptabilité et entretien	7 290,08 €	6 398,48 €	6 267,12 €	6 451,85 €
65	AUTRES CHARGES DE GESTION	753,06 €			
	A préciser : Volontaire service civique	753,06 €			
66	CHARGES FINANCIERES	- €	0,00 €	0,00 €	
	Agios	- €	0,00 €	0,00 €	
	Intérêts d'emprunt				
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	0,90 €			
	Préciser : titre annulé	0,90 €			
68	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS, DEPRECIATIONS ET PROVISIONS	1 062,00€	1 062,00€	862,00 €	870,60 €
	Dotations aux amortissements	1 062,00€	1 062,00€	862,00 €	870,60 €
	Dépréciations et provisions				
69	IMPOTS SUR LES BENEFICES				
86	CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES (1)				
	Mise à disposition de personnel		- €	- €	
	Référent technique EVS		- €	- €	
	Accueil		- €	- €	
	Animation		- €	- €	
	Autres mises à disposition		- €	- €	
TOTAL DES CHARGES		72 225,23 €	67 182,13 €	90 267,66 €	101 687,26 €
Pas de dépenses d'investissement réalisées en 2023.					

Sur les 2 Conseillères France Services : une a été titularisée en avril 2023, la seconde en février 2023.

Leur reprise d'ancienneté a été effectuée en même temps.

Le Conseiller France Services est passé à temps complet à partir du 1er octobre 2023.

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS :

A. PRÉSENTATION DES PARTENAIRES NATIONAUX :



Partenaire		Interlocuteur	Permanence	Contact Direct	Formation suivie	Demandes des usagers		
						Info/ Conseil/ Aide dossier	Accompagnement en ligne	RDV *
	PREFECTURE DU TARN	Mr ALBY		X	X			
	DDFIP Tarn	Mme SEQUELA Mr BUISSON	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	Mme LAINE	-	X	X	X	X	X
	CAF	Mme GHORIFA	Rendez-vous conseiller CAF en Visio conférence	X	X	X	X	
	MSA	Mme GOMEZ Mme BOUSQUET Mme GRANDET	En fonction de la demande. Sur rendez-vous	Plateforme		X	X	X
	CARSAT	Mme CARBOU	-	X	X	X		
	POINT JUSTICE	Mme SENAUX-OCHOA	Visio sur rdv	X	X	X		X
Agence Nationale des Titres Sécurisés	ANTS	-	-	plateforme		X	X	
	CPAM	Mr DELMAS	-	X	X	X	X	

B. PRÉSENTATION DES PARTENAIRES LOCAUX :

Partenaire	Interlocuteur	Permanence	Contact Direct	Formation suivie	Demandes des usagers		
					Info/ Conseil/ Aide dossier	Accompagnement en ligne	Rdv
 TARN RENOV OCCITANIE	Mme MAUZY	A la demande	x	x	x		x
 MISSION JEUNES	Mme BRUALLA Mr BLANC	1 mercredi par mois	x		x		x
 LE DEPARTEMENT	Mmes VANDERSTRAETET EN et BOUISSOU	Tous les mardis matins	x		x		x
 POINT INFORMATION JEUNESSE	Mme DOUSSOT-IZARD	Les mercredis après-midi	x	x	x		x
 L'UDAF	Mme BOTT	Sur RDV pour tout problème de surendettement et conseils budget	x				x
 RESTOS DU COEUR	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

Nous avons officialisé de nouveaux partenariats cette année :



Les Opticiens mobiles :

Celine CASTELLA-BARRIA, Opticienne, assure une permanence avec ou sans rendez-vous une fois par mois, le mercredi.



La MDA :

Patricia SALVETAT, Coordinatrice , assure une permanence une fois par mois avec ou sans rendez-vous.

IV. FREQUENTATION ET QUALITÉ DE SERVICE

A. FREQUENTATION :

Pour l'année 2023 :



30 personnes par jour en moyenne ont poussé la porte de notre France Services pour solliciter notre offre de services.



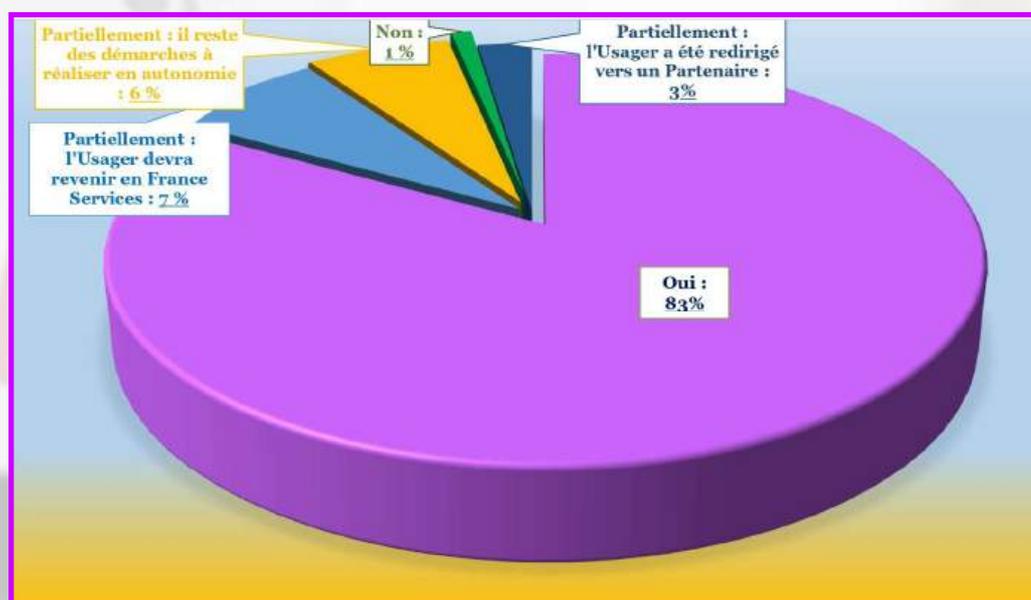
8 personnes par jour environ, côté Conseillers numériques .

B. QUALITE DE SERVICE : SATISFACTION DE LA DEMANDE ET BORNE DE SATISFACTION.

1- LA SATISFACTION DE LA DEMANDE :



83 % DES USAGERS ONT PU FINALISER LEURS DÉMARCHES EN UN SEUL ACCOMPAGNEMENT.



- ⇒ 7 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...)
- ⇒ 6 % finaliseront leur dossier en autonomie,
- ⇒ 3 % ont été redirigé vers le partenaire afin de finaliser leur dossier (déclaration d'impôts spécifique par exemple)

Enfin , 1 % de la demande n'a pu être satisfaite pour des raisons d'inéligibilité de la demande ou pour une demande en dehors de la compétence de France Services. Dans ce cas, nous orientons l'utilisateur vers l'administration compétente, soit en lui fournissant les coordonnées de celle-ci, soit en lui proposant de prendre rendez-vous avec lui s'il le souhaite.

2- LA BORNE DE SATISFACTION FRANCE SERVICES :



Cet outil nous permet de mesurer pour l'année 2023, 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.

Pour cette année encore, le taux de satisfaction des utilisateurs s'élève à environ 93 %



V. ACTIVITÉ :

A. FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS :

ÂGE		SEXE	
Tranche	%	Sexe	Nombre
Moins de 18 ans	0 %	Homme	42 %
Entre 18 et 26 ans	9 %	Femme	58 %
Entre 27 et 45 ans	12 %		
Entre 45 et 55 ans	22 %		
Entre 55 et 62 ans	11%		
Plus de 62 ans	46 %		

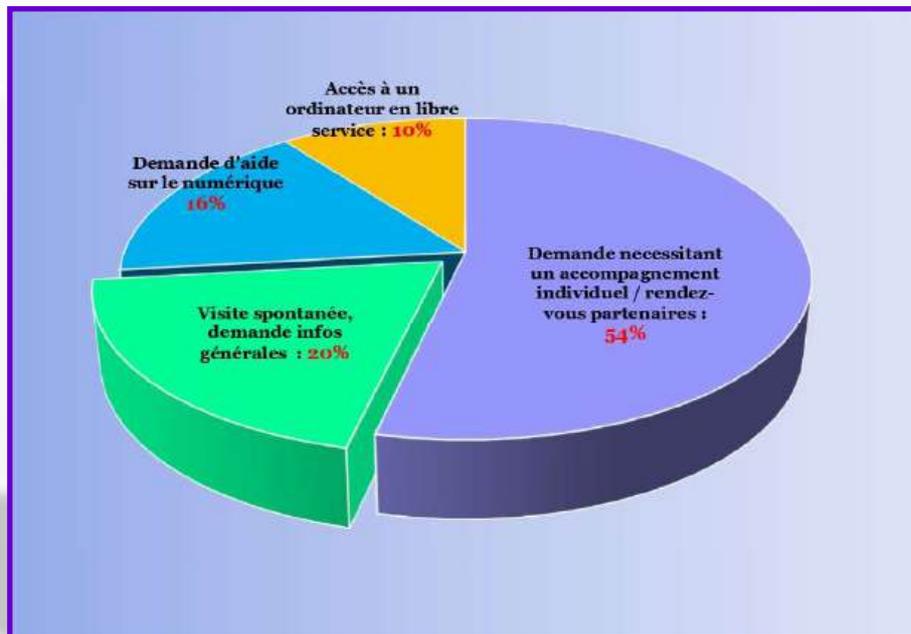
Les demandes **du public sénior** concernent des accompagnements aux démarches en ligne, aux sollicitations pour photocopies, à des demandes d'informations générales, de conseils, d'accès aux droits mais également à une demande de prise de rendez-vous avec les Conseillers Numériques.

Les sollicitations pour la préparation et la demande de la retraite personnelle est très importante pour la tranche **55-62 ans**.

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.

B. MOTIF DE VENUE :



Notre vocation est d'aider les ménages et notamment les plus vulnérables à bénéficier d'un accompagnement personnalisé, humain et de qualité.

La dématérialisation croissante des procédures administratives a pour conséquence une difficulté accrue, et même bien souvent l'impossibilité pour le public de pouvoir s'adresser à un interlocuteur physique.

Cet éloignement des services publics a, il est vrai, un impact sur l'accès aux droits et le recours aux droits selon le retour des usagers.

- **54 %** des sollicitations concernent un besoin sur un accompagnement individuel ou un rendez-vous avec un partenaire socle ou local.

- **20 %**, se disant « éloigné du numérique » avec une difficulté face aux démarches administratives en ligne souhaite connaître la marche à suivre pour être aidé. Certains ont renoncé quitte à ne pas accéder à un droit auquel ils auraient pu prétendre.

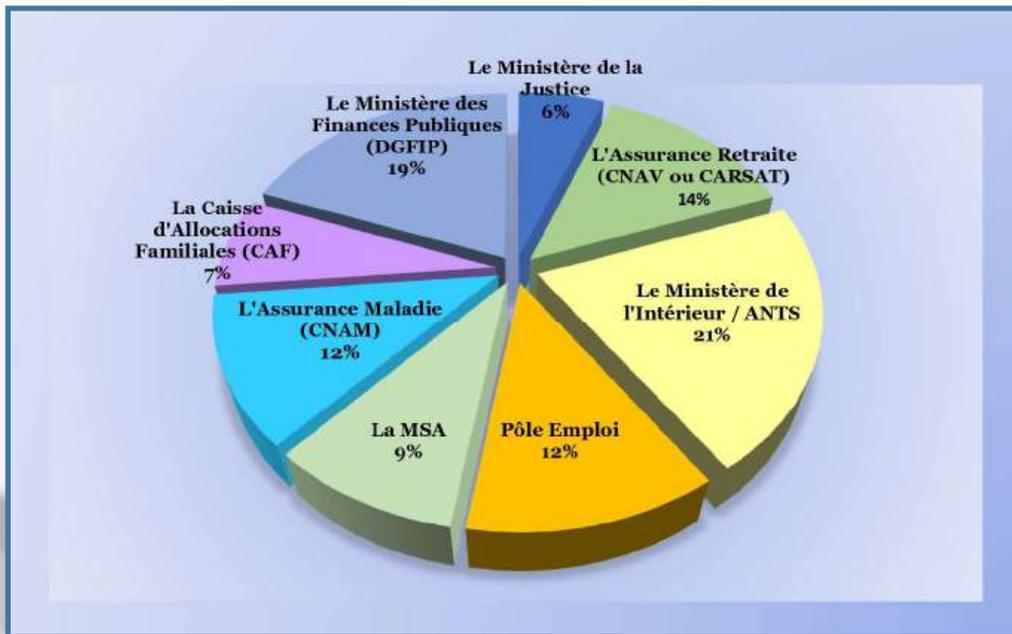
- **16 %** sollicitent le soutien d'un Conseiller Numérique pour la maîtrise et l'usage du numérique du quotidien.

- Enfin, **10 %**, des usagers, pour des raisons de panne ou d'absence de matériel, ont besoin d'un accès internet et/ou d'utiliser un ordinateur et/ou d'imprimer, de scanner, de photocopier,

Dans le respect mutuel, notre objectif est:

- Accueillir l'utilisateur avec bienveillance et écoute, lui prodiguant un accompagnement adapté.
- Apporter une réponse claire, simple et accessible.
- Repérer les personnes les plus vulnérables et leur porter une attention particulière (en les orientant vers les services des assistantes sociales par exemple).
- Prendre en compte les remarques afin de pouvoir s'améliorer.

C. TYPE D'ACCOMPAGNEMENT :



D'une manière générale : 70 % de la demande environ concerne l'Agence Postale Communale.

L'agence postale est physiquement présente dans nos locaux, le service est assuré tous les matins par les Conseillères. Ce service permet aux habitants d'effectuer leurs opérations postales quotidiennes au sein de France Services (envoi de courriers postaux, achats de timbres, retrait ou dépôt d'espèces...) et en même temps d'avoir la possibilité d'accéder aux autres partenaires.

Nous avons comptabilisé nos autres partenaires à part de l'agence postale :

- **ANTS 21 %** : démarches en ligne pour l'obtention de carte grise, passeport, carte d'identité ou demande de permis de conduire.
- **CARSAT 14 %** : création de l'espace personnel, mise à jour de carrière, demande de retraite personnelle en ligne.
- **DGFIP 19 %** : aide à la déclaration en ligne, création de l'espace personnel et surtout de nombreuses sollicitations sur GMBI (gérer mes biens immobiliers).
- **CPAM 12 %** : demande de la complémentaire santé solidaire, de carte vitale.
- **Pôle Emploi 12 %** : inscription, actualisation, communication avec le référent de l'utilisateur.
- **MSA 9 %** : rendez-vous avec le partenaire (essentiellement) ou consultation de dossier.
- **CAF 7 %** : demande de prestations : RSA, aide au logement, prime d'activité.
- **CDAD 6 %** : demande de rendez-vous, essentiellement pour un questionnaire juridique.

Nous guidons les usagers pour leur permettre d'effectuer les démarches par eux-mêmes quand cela est possible mais dans la majorité des cas, nous sommes sollicitées par les usagers pour effectuer nous-mêmes la démarche.

Nous en profitons pour rassurer les usagers quant à l'utilisation de l'outil internet et des plateformes administratives.

Beaucoup sont « perdus » face à l'accroissement des démarches en ligne et sont rassurés de pouvoir en discuter et demander conseils.

Les Conseillers Numériques interviennent sur la structure ou à domicile sur l'ensemble du territoire.

- Le premier et le troisième mardi du mois des permanences sont disponibles sur France Services de Vaour, le matin et sur la mairie de Penne l'après-midi, avec ou sans rendez-vous.

- Le mercredi après-midi des ateliers numériques sont organisés afin d'accompagner les usagers dans la pratique quotidienne du numérique (prise en main du smartphone, tablette ou ordinateur).

Voici les principaux thèmes d'accompagnements : la prise en main du matériel, les démarches en ligne, naviguer sur internet, créer et gérer sa boîte mail, sécuriser un équipement, gérer des contenus numériques et échanger avec ses proches.

Le but : se familiariser avec l'outil numérique et se sentir plus à l'aise sur internet, ce qui contribue à réduire les inégalités entre les citoyens.



VI. FOCUS SUR... :

A. LES PORTES OUVERTES DU 2 AU 14 OCTOBRE :

Les portes ouvertes offrent une occasion de faire connaître les services et d'apporter une visibilité accrue. C'est une opportunité d'attirer l'attention des usagers sur l'assistance et les ressources disponibles offerts.

Nous avons pu : informer directement les usagers en répondant aux questions spécifiques, fournir des conseils adaptés et renforcer la confiance. Rassurant ainsi ceux qui sont moins familiers avec les services en ligne ou qui pourraient hésiter à demander de l'aide.

Nous avons pu également, par nos échanges, identifier des besoins spécifiques ou des problèmes récurrents. Cela permet d'ajuster les services pour mieux répondre aux attentes locales.

Aussi, une conférence d'information en partenariat avec la CARSAT sur le thème « bien préparer sa retraite » a pu être organisée.



B. LA RENCONTRE REGIONALE DES FRANCES SERVICES A TOULOUSE :

Le thème de cette première rencontre : faire un point et penser l'après pour mieux accompagner les habitants.



Ces rencontres régionales ont permis aux référents des préfectures et aux animateurs départementaux France Services de nous présenter les perspectives d'évolution concernant : la transformation et l'aménagement des espaces pour créer des lieux toujours plus accueillants, la formation et la valorisation des compétences des Conseillers France Services pour une amélioration de la qualité de service du réseau. Enfin, une table ronde a été exclusivement consacrée à l'accueil des usagers en situation de vulnérabilité.

