

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

- FRANCE SERVICES DU BOURG-SOUS-LA-ROCHE
- LA ROCHE SUR YON

PROCHE DE VOUS,
PROCHE DE CHEZ VOUS



SOMMAIRE

- ◆ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE
- ◆ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES
- ◆ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS
- ◆ IV. QUALITÉ DE SERVICES
- ◆ V. ACTIVITÉ
- ◆ VI. LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN ŒUVRE
- ◆ VII. PERSPECTIVES 2023

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

IDENTIFICATION DES BESOINS ET CRÉATION DU LIEU

FACE Vendée a conçu un tiers lieu numérique en novembre 2021 afin de compléter son offre de services de lutte contre la fracture numérique.

Grâce à la collaboration avec La Poste, des travaux ont été réalisés afin de faire évoluer ce bureau de poste en lieu d'accueil dont l'objectif est de faciliter les démarches numériques du public. La mission de relais postal a été conservée afin de servir d'activité support de détection des fragilités numériques.

Au quotidien, les agentes France services alternent entre les missions du relais postal et celles de la France services.



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

14^{ÈME} LABELLISATION FRANCE SERVICES EN VENDÉE

Ce lieu a été identifié par la Préfecture suite à son ouverture. Répondant aux critères du label France services et ayant la volonté de compléter le maillage territorial, FACE Vendée s'est engagé dans la démarche de labellisation.

Labellisée le 1er avril 2022, il s'agit de la première France services dans le département à être portée par une association. L'expertise de FACE Vendée dans la lutte contre l'exclusion, la discrimination et la pauvreté, lui permet de compléter l'offre du bouquet France services par des actions de lutte contre la fracture numérique (vente de matériel informatique à prix solidaire, ateliers numériques, locaux identifiés comme tiers-lieu numérique) et de proposer un accompagnement spécifique pour les publics les moins autonomes dans les démarches administratives, notamment pour les personnes réfugiées.

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

INAUGURATION

La France services du Bourg-sous-la-Roche a été inaugurée le 4 juillet 2022 en présence de :

- M. GAVORY, Préfet de la Vendée
- Mme POSTIC, Commissaire à la lutte contre la pauvreté
- Mme GOSSSELIN, Représentante du Conseil Régional Pays de la Loire
- M. BOUARD, Maire de la Roche-sur-Yon
- M. BORELLO , Président de la Fondation FACE
- M. DURRIS, Président de FACE Vendée

[Vidéo](#) de l'inauguration



I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

LOCALISATION



La France services du Bourg-sous-la-Roche fait partie des deux structures localisées sur les cantons de la Roche sur Yon :

- Canton Nord : la Garenne
- Canton Sud : le Bourg sous la Roche

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

JOURS ET HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi : Fermé
Mardi : 09h00 – 12h00 / 14h00 – 17h00
Mercredi : 09h00 – 12h00 / 14h00 – 17h00
Jeudi : 09h00 – 12h00 / 14h00 – 17h00
Vendredi : 09h00 – 12h00 / 14h00 – 17h00
Samedi : 09h00 – 12h00



II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

L'ÉQUIPE

En 2022, l'équipe était composée de 2 agentes France services et 1 conseillère numérique.



Laura NOBLOT
Agente France services



Laura RIGAUDEAU
Agente France services



Noëlie MONTOIR
Conseillère numérique

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

EQUIPEMENTS

La France services est dotée des équipements suivants :

- 5 postes informatiques en libre-service
- 1 imprimante/scanner
- 1 bureau confidentiel dédié aux rendez-vous et aux permanences
- 1 salle de réunion équipée en matériel informatique
- Le mobilier fourni par La Poste dédié à l'activité du relais postal
- L'ilôt numérique mis à disposition par La Poste



III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS



III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

PARTENAIRES NATIONAUX

En 2022, la DDFIP a organisé 3 permanences dans les locaux de la France services pendant la période de déclaration d'impôts. Un total de 26 usagers ont pu bénéficier de ces permanences lors de rendez-vous individuels.

Un contrat d'animation du relais postal ESS Service + a été signé avec La Poste en 2021 pour une durée de 9 ans.

Les autres opérateurs nationaux ont fait le choix de ne pas réaliser de permanences au vu de la proximité de leurs locaux.



III. PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

PARTENAIRES LOCAUX

FACE Vendée a proposé d'accueillir des structures partenaires :

- ASSDAC (association intermédiaire) : 1 fois par mois
- APEDYS 85 (association de parents d'enfants avec troubles DYS) : 2 fois par mois
- ENEDIS : animation ponctuelle d'ateliers sur les éco-gestes
- DDFIP : pendant la période de déclaration d'impôts





IV. QUALITÉ DE SERVICE



IV. QUALITÉ DE SERVICE

MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les agentes de la France services du Bourg-sous-la-Roche s'investissent dans une démarche de qualité de service en appliquant les engagements du référentiel Marianne et en participant aux formations continues proposées par les opérateurs et la Préfecture.



En 2022, la France services du Bourg-sous-la-Roche ne disposait pas d'outil de mesure de la qualité de service tel que les bornes déployées à cet effet.

IV. QUALITÉ DE SERVICE

TAUX DE FINALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS

53 % des usagers ont pu finaliser leurs démarches en un seul accompagnement. 23 % d'entre eux devront revenir en France Services pour un second rendez-vous (manque ou oubli de documents justificatifs de l'utilisateur, site Internet en maintenance, démarches en plusieurs étapes, etc...) et 11 % finaliseront leur dossier en autonomie.



IV. QUALITÉ DE SERVICE

DES USAGERS SATISFAITS !

FACE Vendée a rassemblé sur un tableau les messages de satisfaction des usagers.





V. ACTIVITÉ

V. ACTIVITÉ

NIVEAU D'ACTIVITÉ

Du 01/04/2022 au 31/12/2022, les agentes France services ont répondu à 580 demandes selon une moyenne de 4,39 accompagnements par jour.

Nombre total d'accompagnements

580

Moyenne des accompagnements par jour ⓘ

4,39

Evolution du nombre d'accompagnements par jour ⓘ



V. ACTIVITÉ

PROFIL DES USAGERS ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT

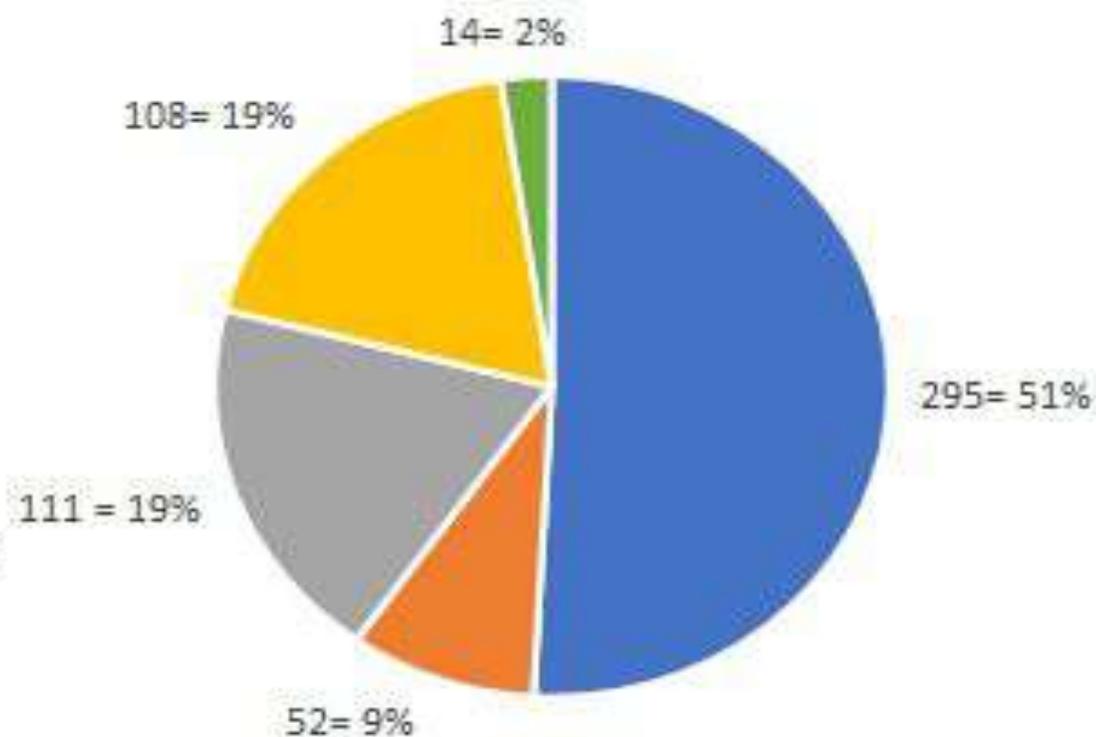
COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
La Roche sur yon	481	82,93 %
Nesmy	8	1,37 %
La Chaize le Vicomte	6	1,03 %
Les Herbiers	6	1,03 %
Mâché	5	0,86 %
Autres communes Total	580	100 %

V. ACTIVITÉ

PROFIL DES USAGERS ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT

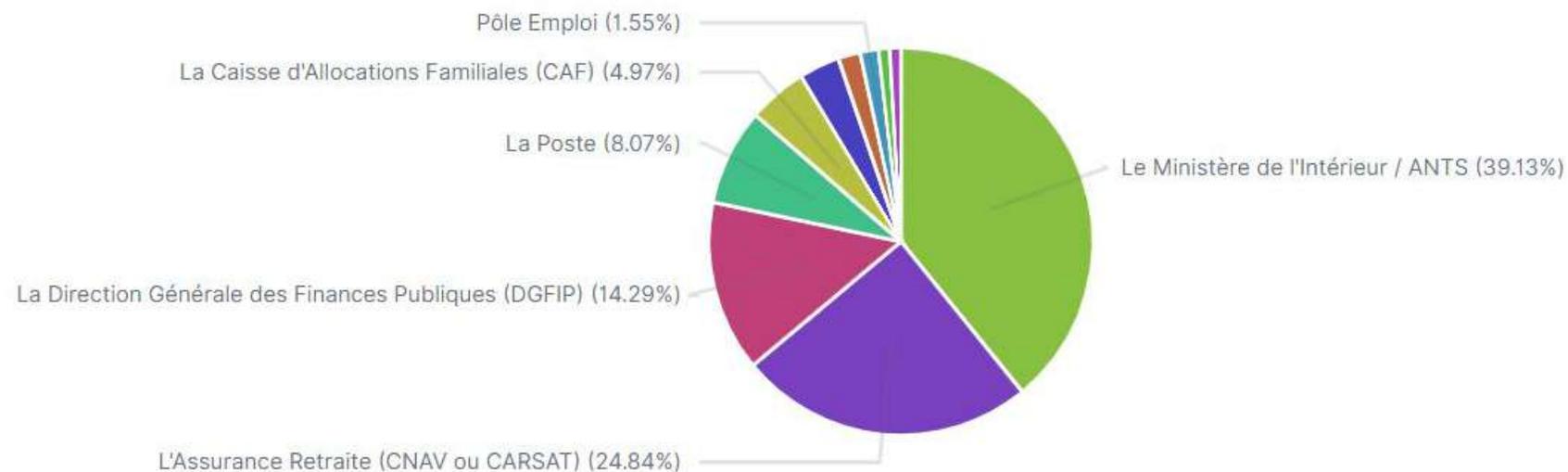
Autonomie numérique

- Non évaluée (ex. démarches téléphonique, papier)
- L'utilisateur a participé à la réalisation de la démarche (ex. utilisation clavier)
- L'utilisateur a été entièrement accompagné
- L'utilisateur maîtrise l'ordinateur mais a eu besoin d'être guidé à l'oral dans sa navigation
- L'utilisateur a pu réaliser sa démarche en autonomie



V. ACTIVITÉ

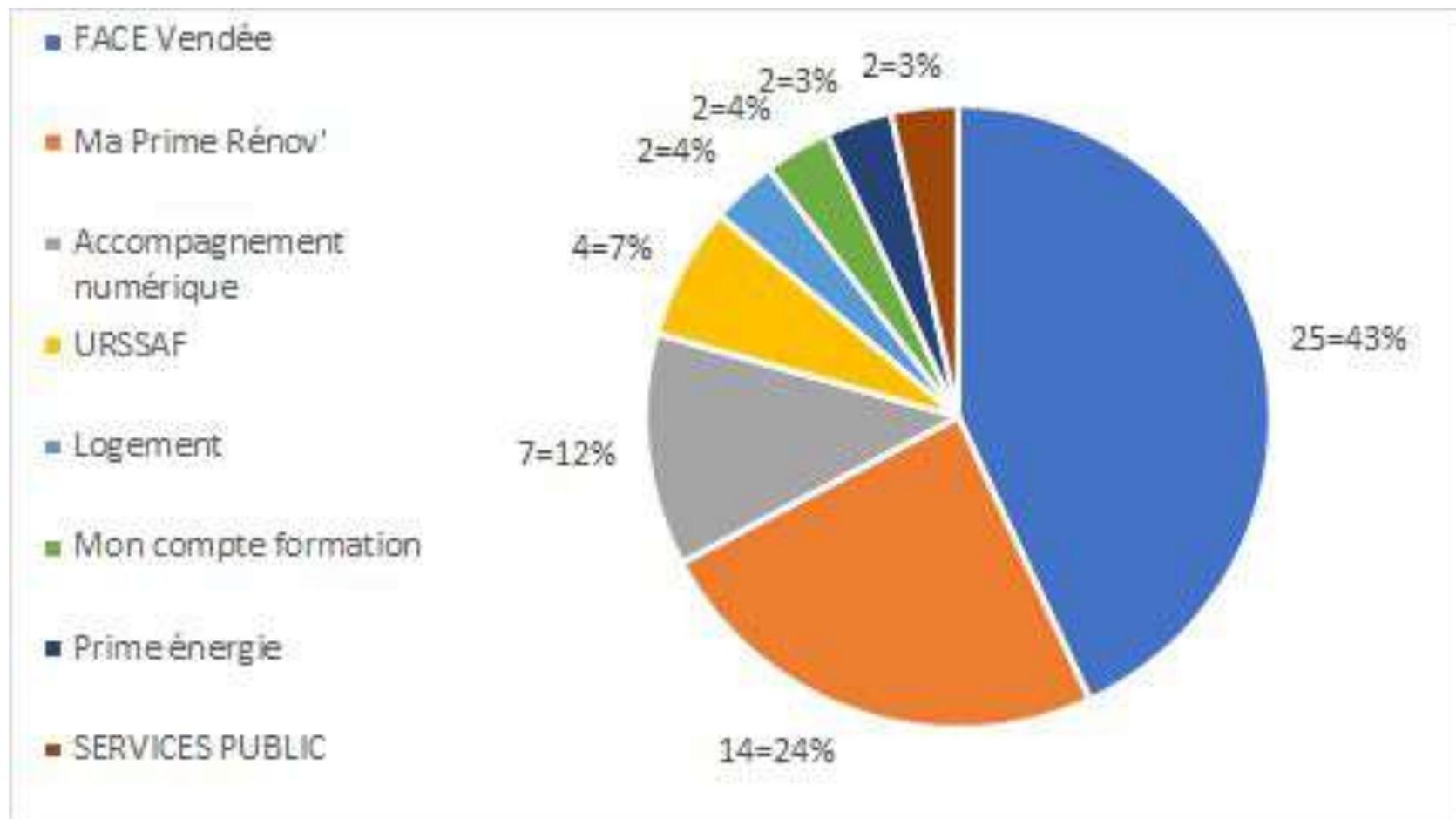
RÉPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS - Partenaires nationaux



- Le Ministère de l'Inté...
- L'Assurance Maladie ...
- L'Assurance Retraite ...
- Actes d'état civil
- La Direction Général...
- Pôle Emploi
- La Poste
- La MSA
- La Caisse d'Allocatio...
- Le Ministère de la Ju...

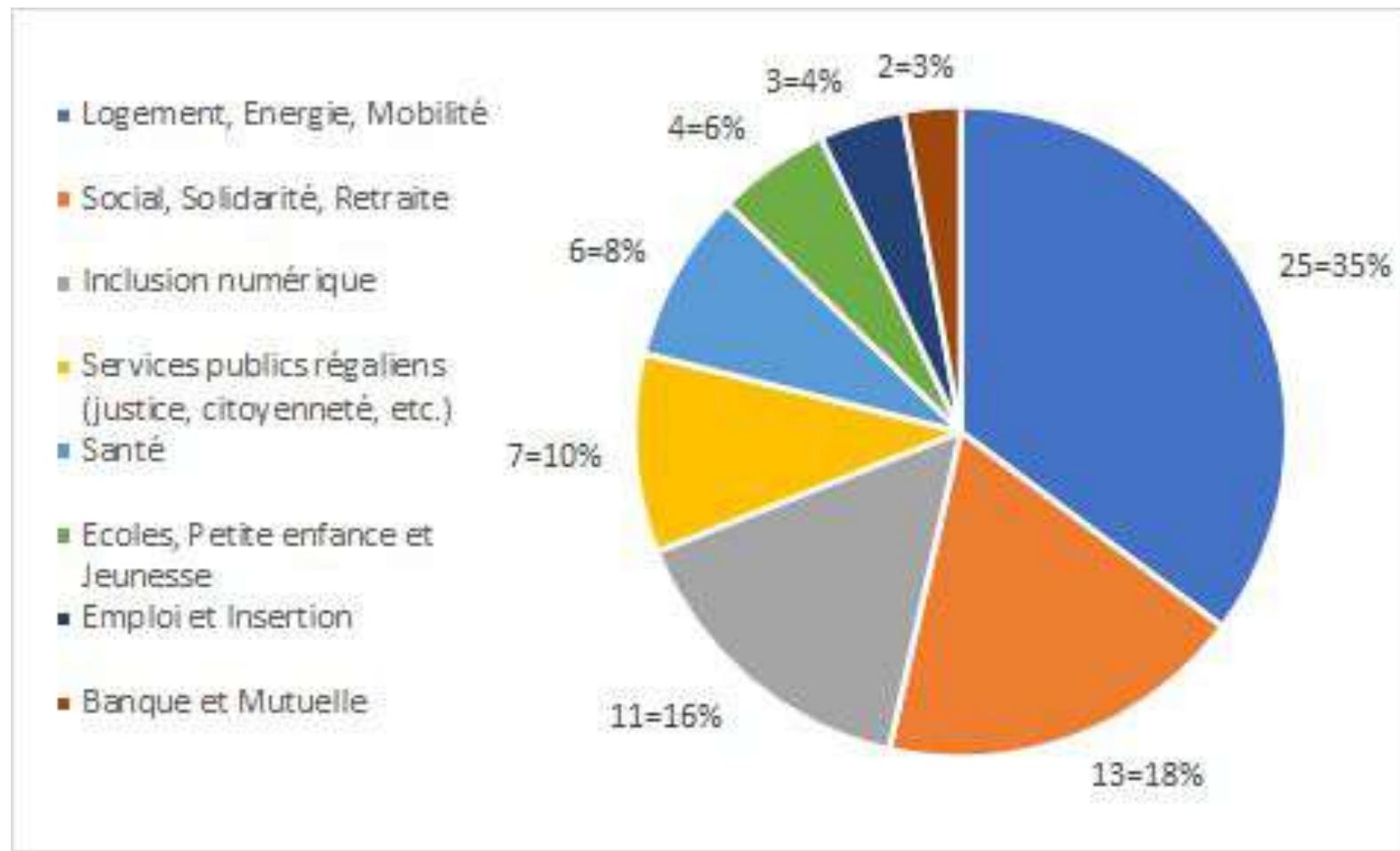
V. ACTIVITÉ

RÉPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS - Partenaires locaux



V. ACTIVITÉ

RÉPARTITION DES THÉMATIQUES - Accompagnement propre à ma structure



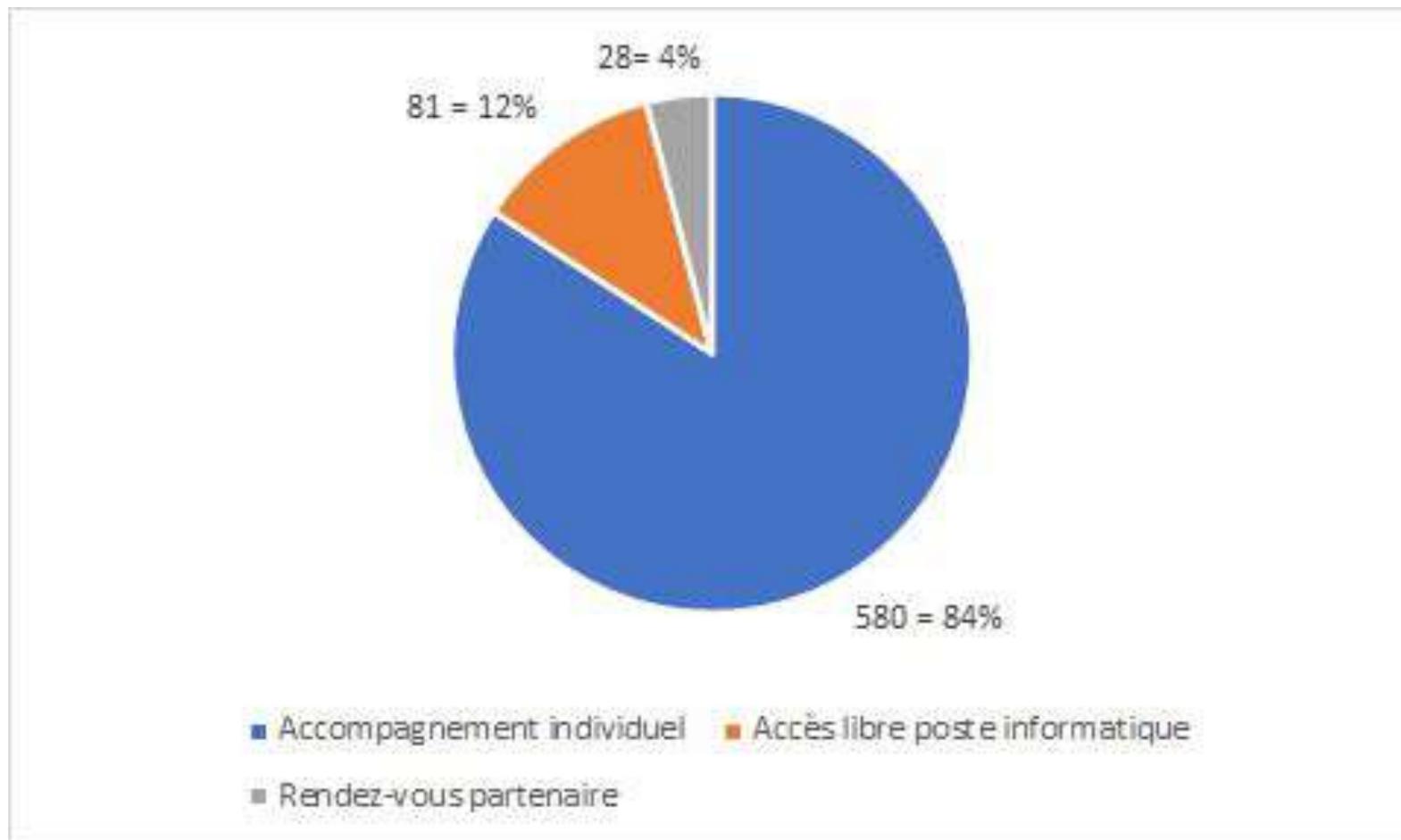
V. ACTIVITÉ

THÉMATIQUES MAJORITAIRES

Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Retraite personnelle	CNAV / CARSAT	74
2	Immatriculation de véhicule	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS	65
3	Permis de conduire	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS	38
4	Logement, Énergie, Mobilité	Bailleurs sociaux / Action Logement	30
5	Pré-demande de titre d'identité et de voyage	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS	16

V. ACTIVITÉ

RÉPARTITION PAR MOTIF DE LA VENUE - Tous usagers





VI.

ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION MISES EN OEUVRE



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

COMMUNICATION EXTERNE

Articles de presse

Plusieurs journaux ont publié des articles précisant le fonctionnement de la France Services :

- Ouest-France
- Roche +
- Journal interne La Poste

Réseaux sociaux FACE Vendée

FACE Vendée a rédigé de nombreux articles sur Facebook et LinkedIn

Communication vers les usagers

- Distribution de flyers dans les boîtes aux lettres des particuliers habitant dans le quartier
- Présentation du lieu et des services proposés aux usagers, pendant les premiers mois d'ouverture

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

PORTES OUVERTES NATIONALES - 03 au 15 octobre 2022

- Diffusion de 3 conférences CARSAT :
 - “J’ai travaillé à l’étranger, comment cela va se passer pour ma retraite ?” : mardi 04/10/22 de 15h à 16h
 - “Je suis retraité, ai-je droit à des aides pour préserver mon autonomie ? (portage de plateaux repas, téléalarme, travaux...)” : mercredi 05/10/22 de 10h30 à 11h30
 - “Présentation des services en ligne pour préparer sa retraite (simulateur, agenda retraite, demande de retraite en ligne...)” : jeudi 06/10/22 de 15h à 16h
- Présence de la CARSAT : vendredi 07/10/22
 - Diffusion d’une conférence : “Ma santé et ma retraite (inaptitude, invalidité, travailleur handicapé)” : avec animation en présentiel
 - Création de l’espace personnel en ligne avec animation en présentiel
- Interventions de la CPAM:
 - “Mon espace santé” : jeudi 13/10/22
 - “Espace Améli.fr” : vendredi 14/10/22
- Café-rencontre : présentation du lieu et des services proposés

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

RENCONTRE DES PARTENAIRES LOCAUX

Des rencontres ont été réalisées avec différents partenaires locaux :

- Mairie
- Commerces de proximité
- Maison Des Solidarités et des Familles
- Maison de quartier
- CPH AREAMS

Une campagne de communication a été envoyée par e-mail à tous les partenaires de FACE Vendée afin de leur présenter les services proposés dans le cadre de la France services.

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

VISITES ORGANISÉES

De septembre à décembre 2022, l'équipe de la France services a invité les usagers à visiter le lieu et découvrir les services proposés lors d'un moment convivial, une fois par mois.

Deux visites de la France services ont été organisées en 2022 :

- 30/05/2022 lors de l'Assemblée Générale de FACE Vendée
- 04/07/2022 lors de l'inauguration de la France services



VII. PERSPECTIVES 2023



VII. PERSPECTIVES 2023

PISTES D'AMÉLIORATION

- Valorisation optimisée de l'activité de la France services
- Poursuite des permanences
 - ASSDAC
 - APEDYS 85
 - DDFIP
- Recrutement et formation de nouveaux agents / Stabilisation de la nouvelle équipe en place pour assurer un service de qualité
- Mise en place d'animations sur les économies d'énergie et d'eau

CONTACT

France services du Bourg-sous-la-Roche

106 rue du Général Guérin 85000 LA ROCHE SUR YON

contac-bourg@fondationface.org

02 51 98 55 13