



Interreg
ALCOTRA

Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



**Seminario intermedio
progetto Cuore Solidale:
LUOGHI CONDIVISI**

25 novembre 2021 ore 09.30 – 13.30

In presenza a Torre Pellice c/o Teatro Del Forte e in videoconferenza



Communauté de Communes du Briançonnais



« La « France Services du Briançonnais » :
L'exemple d'un nouveau service de proximité en
territoire rural de montagne »

Retour d'expérience + Réf. « Analyse points accueil 2020 dans le massif alpin » de l'ADRETS
(Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Service) / décembre 2020

« France Services »: un réseau national

Anciennement nommées « Maisons de Services Au Public », Les « France Services » sont **de nouveaux services de proximité** qui proposent :

- une aide et un accompagnement aux personnes pour la réalisation de leurs démarches administratives en ligne / « **Guichet Unique Transversal** » (1 lieu / **plusieurs accompagnements possibles**)
- Un soutien sur les situations complexes auprès des opérateurs partenaires / administrations
- Accompagnement vers l'autonomie numérique et permettre l'accès à de la formation aux outils informatiques
- Un service de proximité : **mobilité / itinérance sur les territoires**

Tout public

Motivation : difficulté administrative, numérique ou les deux. La difficulté administrative tient en la démarche à réaliser en elle-même, tandis que la difficulté numérique tient à l'outil informatique (manipulation de l'ordinateur ou du smartphone) ou à ses usages (manque de compétences de base, absence d'adresse mail,...)

En quelques chiffres

- au niveau national: En 2021: labellisation de 2000 France Services / En 2022: projet de labelliser 2500 France Services
- Au niveau départemental: En 2021: une quinzaine France Services labellisées qui viennent renforcer le maillage partenarial et administratif du territoire

Le portage de projet

- Programme porté par l' **ANCT** (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires).
- Organisation du portage du projet au niveau départemental + Animation de réseau par **la Préfecture**
 - Cependant, ce projet peut être porté localement par **plusieurs types d'acteurs** (collectivité territoriales, associations, la poste, la MSA, ...)



Création de La France Services du Briançonnais

2019: Diagnostic et Projet de territoire

17 décembre 2019

Signature de la convention départementale

1^{er} janvier 2020

Labellisation de la France Services du Briançonnais

13 janvier 2020

Ouverture au public de la France Services du Briançonnais

Construction d'un service pour répondre aux besoins et aux spécificités d'un territoire



La Communauté de Communes du Briançonnais :

- Territoire de montagne
- 13 communes
- 20 000 habitants permanents (+ 10 000 secondaires)
- 2 France Services (limite géographique du col du Lautaret)
- 5 vallées, 1 ville centre, 3 stations de ski alpin + espaces ski nordique

La France Services du Briançonnais: service à la population de proximité

Horaires d'ouverture au public à Briançon

Lundi: 9h-12h45/14h-16h30

Mardi: 14h-16h30 + chaque 2^e
mardi matin de chaque mois de
9h à 12h45 (+ itinérance)

Mercredi: 9h-12h45/14h-16h30

Jeudi: 9h-12h45
(+ itinérance)

Vendredi: 9h-12h45/14h-16h15

**+ Itinérance dans 9 communes
du territoire à raison d'une fois
par mois**

Besoin d'aide dans vos démarches administratives ?

Retraite, Emploi, Formation
Saisonniers
Famille, Santé, Handicap
Mobilité, Logement
Impôts, Budget
Droit, Justice
Titres sécurisés
Inclusion numérique

Des agents formés et polyvalents vous accueillent en toute confidentialité.

Accueil, information, orientation
Mise en relation
Permanence des partenaires locaux
Accompagnement aux démarches administratives
Hall numérique
Aide à l'utilisation des services et des outils numériques
Information, orientation, inscription à des ateliers numériques
Espace documentation
Espace saisonniers
Permanences dans les communes sur rendez-vous
Espace confidentiel

A Briançon et dans 9 communes du Briançonnais

France Services du Briançonnais
proche de vous au quotidien

La France Services du Briançonnais partage les locaux avec la Maison de la Justice et du Droit

France Services du Briançonnais

23A, avenue de la République

05100 Briançon

04 92 45 45 85

franceservices@ccbrianconnais.fr

www.ccbrianconnais.fr

Adaptation d'un service à son territoire

Rappel /Principales missions :

- Accompagnement dans les démarches administratives en ligne /Accès diversifié aux droits (lutte contre le non accès aux droits)
- Inclusion numérique / dématérialisation des services / lutte contre l'Illectronisme
- Construction d'une offre complémentaire de services pour répondre aux besoins d'un territoire
- Elaboration / Coordination / Animation de projets en lien avec diverses thématiques (prévention santé, saisonniers, ...)

Projet fondé sur une **complémentarité des services** sur le territoire par un renforcement du maillage des services existants (particularité briançonnaise: les 9 opérateurs partenaires sont présents à Briançon, c'est-à-dire à moins de 10 mn de nos locaux)

1/ Socle de services communs obligatoires

9 opérateurs nationaux



Des services complémentaires et des spécificités de territoire

2/ Services complémentaires:

- ▶ Partenariat avec le Département (information et orientation du public) / maillage pour une réponse sociale à moins de 30 mn de chaque habitation
- ▶ La tenue de permanences de partenaires locaux
 - ▶ 30 partenaires référencés dans la convention départementale.
 - ▶ Sur le Briançonnais, suite à un diagnostic des partenaires déjà présents sur le territoire, la « FSB » accueille, à ce jour, gratuitement 5 partenaires sur les thématiques suivantes:

HANDICAP/EMPLOI,
ENERGIE/RENOVATION,
ENFANCE/FAMILLE,
SURENDETTEMENT/BUDGETAIRE,
FORMATION/EMPLOI.

3/ Spécificités du territoire:

- ▶ Itinérance / des permanences dans 9 mairies du territoire
- ▶ Un partenariat avec « l'Espace Public Numérique » de la CCB
- ▶ Espace saisonnier (logement /RTS, emploi, formation)
- ▶ Soutien au recrutement des emplois au niveau local « Borne Emploi » de la Région (borne emploi tactile)

→ **Les différentes thématiques partenariales possibles:**

Retraite, formation, emploi, logement, mobilité, justice, état civil, santé, famille, courrier, budget

Le Fonctionnement de la France Services du Briançonnais

Un parcours de l'utilisateur

- Diagnostic / Ecoute
- Orientation
- Explication
- Préparation

Primo- Accueil (niveau 1)

Diagnostic et renseignements de niveau 1

PROTOCOLE
SANITAIRE

Un espace de documentation

Informations partenaires, actualités du moment, actualités de la collectivité

Hall Numérique
(portail sécurisé)

- 2 ordinateurs
- Un « Wifi connect »
- Imprimante/scan/copieur

E-Accompagnements
(niveau 2)

- Partage d'écran / guider dans la démarche
- Soutenir / lien vers experts partenaires
- Respecter la confidentialité

Orientation Partenaires

- Mandat
- « Administration + » / situation complexe

Ateliers Numériques (en lien avec l'EPN)

- Ateliers de formation (3 niveaux)
- Permanences d'accompagnement aux « usages numériques du quotidien »

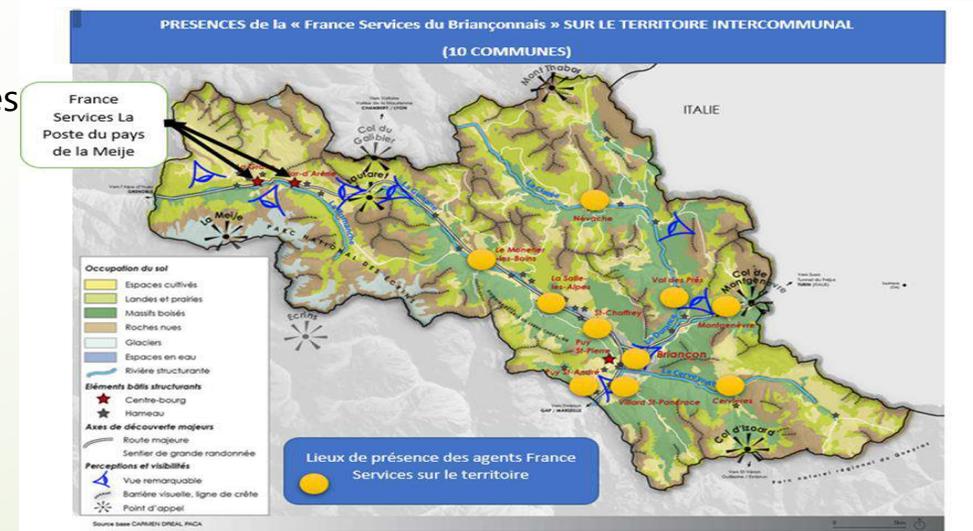
FOCUS / Itinérance

Le label « France Services » : « Proche de vous au quotidien »

- 9 communes ont répondu favorablement à la tenue d'une permanence dans les locaux de leur mairie (possibilité de lieu différent comme Office tourisme, bibliothèque, salle des associations,...) /Etablissement de convention bipartite entre la CCB et chaque mairie + Travail de communication auprès de chaque mairie (élus, secrétaires de mairie)
- Un dispositif adapté au territoire : parfois des bus sillonnent les territoires ruraux. Dans le Briançonnais, nous avons fait le choix des permanences mensuelles dans les communes (contraintes climatiques) / le montage de l'itinérance sous forme de « bus aménagé» n'était pas pertinente (possibilité de subvention)

Objectifs:

- Favoriser l'accès aux services publics / GUICHET UNIQUE TRANSVERSAL
- maintenir une veille administrative et d'aller au plus près des habitants ne pouvant se déplacer / Être au plus près des besoins de la population
- L'itinérance permet à l'agent de « rayonner » sur les communes du territoire, « d'aller vers », « en proximité » de la population.
- Renforcer le maillage partenarial et administratif :
 - Questionner les besoins des habitants pour proposer des actions ciblées
 - Proposer un service complémentaire aux services desservis en mairie



FOCUS / Le partenariat avec « l'Espace Public Numérique » de la CCB



➤ Des Ateliers Collectifs Numériques gratuits ont été élaborés pour :

- Lutter contre l'**Illectronisme**
- **Rassurer et former** les usagers aux outils numériques
- Favoriser l'**Autonomisation** des usagers pour réaliser leurs démarches en ligne

➤ Des permanences d'accompagnement « aux usages quotidien du numérique »



Ateliers Numériques

GRATUITS

3 Niveaux évolutifs

- Débutant**
- Intermédiaire**
- Avancé**

En quelques chiffres

Depuis l'ouverture en janvier 2020:

Continuité de service pendant la pandémie (2020, 2021)

- Le service a enregistré **7668 demandes** (dont 80% liées au socle de services obligatoires)
 - 56% des demandes se font en présentiel,
 - 23% par téléphone
 - 18% en rendez-vous agent « E-Accompagnement »
 - 2% par mail

- 70% des demandes ont été satisfaites dès la première venue à la FSB / réponse
- 17% des usagers ont du revenir pour un suivi de leur demande
- 8% ont pu continuer leur démarche en autonomie
- 3% des usagers ont été redirigés vers un partenaire

Outils et Evaluation du service

- **Des Agents administratifs polyvalents:** l'agent France Services est un référent. Il est formé, facilitateur, accompagnateur, réactif
- **Des outils :** plateforme numérique « Administration+ » / contacts avec les experts opérateurs, des réunions d'équipe, de l'analyse de la pratique professionnelle, un appui du réseau départemental France Services, la plateforme France Services
- **Evaluation fine, statistiques et compte rendus obligatoires**
 - satisfaction des usagers + questionnaire papier
 - La « Borne interactive tactile satisfaction des usagers » pour une amélioration continue des relations des usagers avec leurs services publics / outil déployé par un service de l'Etat de récolter l'avis de ses usagers afin de mettre en place une stratégie d'amélioration continue de la qualité de services proposée au niveau national
 - critères = accueil, temps attente, accompagnement, service rendu, matériel/outils numériques, emplacement géographique, communication du service, couverture géographique sur le territoire...
 - Bilans trimestriels /annuels et statistiques : obligation de transmettre des bilans trimestriels détaillés à l'ensemble des partenaires + animation d'un COPIL par an
 - Le suivi d'activité: « reporting » journalier des données (chronophage)

Les Engagements « France Services »

- Gratuité des services
- Tout public
- Confidentialité des échanges (+ non conservation des données personnelles, les agents travaillent avec mandat donné par l'utilisateur si besoin de lien avec les partenaires)
- Une offre de services obligatoire identique sur l'ensemble du réseau national (hors offres complémentaires et spécificités)
- Formation initiale et continue des agents
- L'obligation d'au moins deux agents pour garantir une continuité de service et d'un minimum de 24h d'ouverture hebdomadaire
- La mobilité (itinérance par des permanences ou un bus)
- La notion de « ne pas faire à la place » des personnes mais «faire avec »/ guider / Rassurer
- Diagnostic du niveau numérique des personnes pour aider à l'orientation vers de la formation numérique (EPN)
- Lieux de vie innovant / mise en place d'actions ou évènements divers en partenariat
- Connaissance des territoires et de leurs spécificités / Répondre aux besoins de la population : la réalité des territoires / réadaptation permanente
- Apporte une proximité/ entre la population et les agents : présence physique humaine / dématérialisation des services
- Vient remédier là où certains services n'étaient plus accessibles
- Evaluation obligatoire de la satisfaction des usagers (outil numérique + papier) / qualité d'accueil (référentiel Marianne)
- Bilans trimestriels /annuels et statistiques partagés

Des ajustements / des limites?

- ▶ **Des projets / réévaluation permanente des actions pour répondre aux besoins de la population et au souhait des élus**
 - ▶ Itinérance: en requestionnèrent pour couvrir les besoins de chaque commune → Limite RH? Matérielle?
 - ▶ Réévaluation des besoins des partenaires. Mise en place d'un système de permanences (des partenaires locaux) à deux volets: permanent ou ponctuel / adaptation, souplesse)
 - ▶ Formation numérique des usagers en lien avec « l'Espace Public Numérique » en cours de développement
- ▶ **Des limites ?**
 - ▶ Gestion de l'accueil qui peut être compliqué dans un climat tendu
 - ▶ Besoin de souplesse et d'accompagnement des agents pour une aide à la prise de recul / posture professionnelle-
 - ▶ Être un des garants de la complémentarité des services sur le territoire
 - ▶ Exemple: volet administratif et social / délimiter les actions de chacun des partenaires? Cf. agent FS n'est pas un « assistant social » mais un facilitateur
 - ▶ Des financements
 - ▶ Service subventionné par l'Etat et le Fond Inter-Opérateurs (30000€/an) pour couvrir un besoin de fonctionnement du service. Le reste est à la charge de la collectivité.
 - ▶ Ce service est amené à se développer. Les subventions sont redemandées chaque année et, à ce jour, sont égales pour chaque France Services, malgré les différences de services déployés sur chaque territoire et le nombre d'agents recrutés.

En résumé

- Le déploiement du réseau, avec la réalité des territoires, notamment les territoires très ruraux et à faible densité démographique
- Le lancement du Label « France Services » en janvier 2020 et son déploiement est de permettre un accès aux services publics répondant à « un même niveau d'exigence et de qualité pour les usagers », plus en proximité (avec l'accès à une « France Services » en moins de 30 mn) et constituant un « espace d'innovation »
- Regroupements de services sur certains territoires (Cf. Briançonnais / espaces partagés entre la France Services et Maison de la Justice et du Droit »)
- La dématérialisation des services permet en partie une simplification et une meilleure accessibilité des services. Pour autant des usagers restent en difficulté face aux démarches administratives, d'autant plus quand l'environnement informatique et numérique n'est pas maîtrisé. Important du contact humain avec l'agent pour rassurer. Lieu de médiation numérique.
- Service accueillant une typologie de public très variée
- L'itinérance des services permet de répondre à la problématique des déplacements des usagers vers les services administratifs
- Nécessité d'une grande adaptabilité du service, des agents
- Des limites se dessinent au fur et à mesure de la montée en compétence et en expertise des agents (complémentarité des services, respect des missions respectives des acteurs sociaux, financier, ...) / le lien partenarial est primordial

