

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

France services de ST-THÉGONNEC LOC-ÉGUINER



PROCHE DE VOUS,

PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

◆	I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	3
	A. Origine de la labellisation	3
	B. Le territoire	4
◆	II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	5
	A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	5
	B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
	C. Instances de gouvernance et concertation	6
	D. Budget	6
◆	III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES	7
	A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	7
	B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	7
◆	IV. QUALITE DE SERVICE	9
	A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans [pourcentage] des cas	9
	B. Satisfaction des usagers	9
◆	V. ACTIVITE	10
	A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	10
	B. Typologie et évolution de l'activité	11
◆	VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE	13
	A. Animations	13
	B. Actions de communication mises en œuvre	14
◆	VII. PERSPECTIVES 2024	15

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation



| Façade de la France Services et de la mairie de Saint-Thégonnec Loc-Eguiner

- **Historique**

Jusqu'au 31 décembre 2021, notre commune bénéficiait des services d'une Maison de Services Au Public (MSAP) portée par La Poste, dans les locaux de son bureau. Dans le cadre de la réorganisation de ses services, La Poste a décidé de fermer ce bureau et de mettre fin à son partenariat MSAP.

Afin de maintenir des services de proximité à la population, la municipalité de Saint-Thégonnec Loc-Eguiner s'est alors engagée dans une double démarche de création d'une agence postale communale et de labellisation France Services. Au sein même du bâtiment de la mairie, dans les anciens locaux occupés par la Poste, l'espace a été réaménagé en début d'année 2022 afin d'accueillir ces services.

La collectivité a recruté un agent supplémentaire afin de renforcer l'équipe de trois autres agents communaux déjà en fonction dans différents services de notre collectivité, et permettre la continuité des services.

La labellisation officielle est intervenue le 15 avril 2022.

- **Conventions locales**

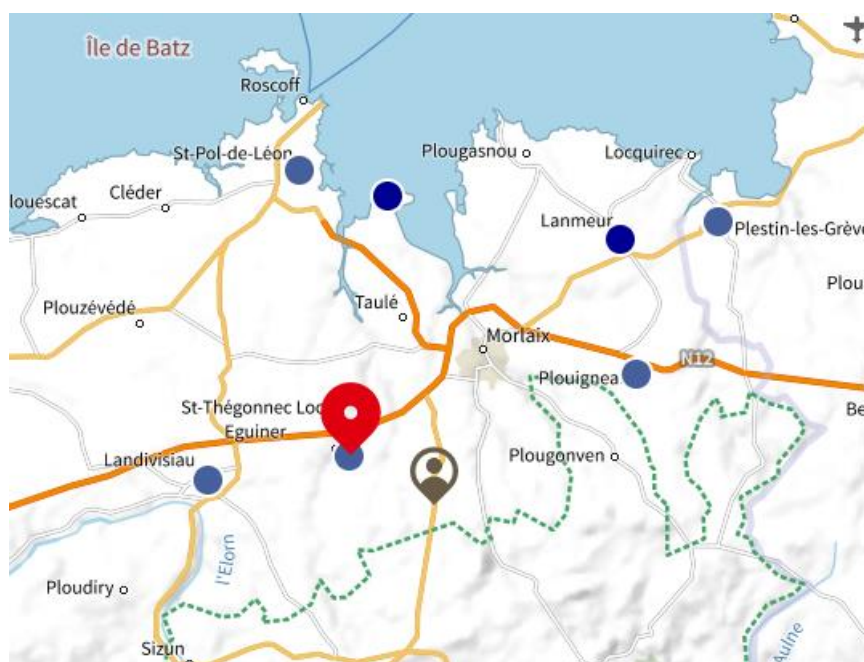
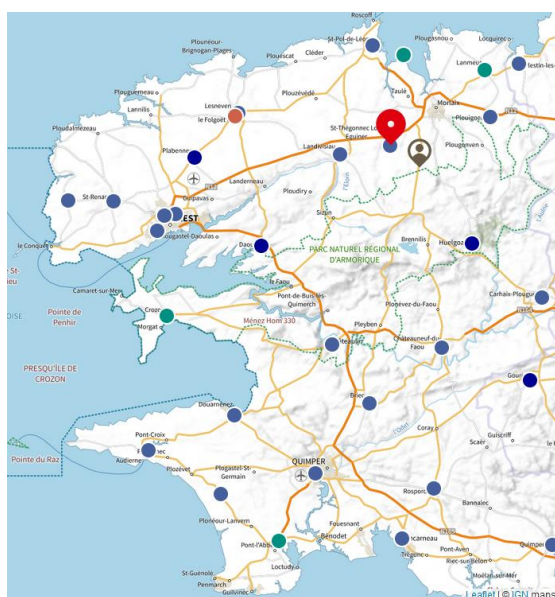
La mission de proximité a été inscrite et renforcée dans le cadre de plusieurs contractualisations, correspondantes à la volonté des élus de développer une offre de services de proximité et de qualité à l'attention des habitants. Les contractualisations sont les suivantes : Mission locale (insertion des jeunes), Assistante sociale du CDAS, Conciliateur de Justice, Accueil de proximité des Finances publiques, Association Droit à l'Emploi (label Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée), et depuis 2023, Gendarmerie, photographe (photos d'identités).

B. Le territoire

La France services est située dans la région Bretagne, dans la partie nord-est du département du Finistère. D'une superficie de 6733 km², le département compte près de 921 000 habitants, soit une densité de population de 137 hab/km².

Le bassin de vie dans lequel est située la France services est principalement caractérisé par un territoire rural, riche d'un patrimoine religieux (enclos paroissial), drainant de nombreux flux de touristes lors des périodes estivales. La commune fait partie de l'aire d'attraction de Morlaix, dont elle est une commune de la couronne. Cette aire, qui regroupe 26 communes au sein de la Communauté d'Agglomération du Pays de Morlaix, compte près de 64 600 habitants. Le territoire est bien desservi par des voies routières (RN 12) et un pôle de mobilité à Morlaix.

La France Services de Saint-Thégonnec Loc-Eguiner s'insère dans le maillage territorial d'une trentaine de France services du département, dont 6 dans la Communauté d'Agglomération du Pays de Morlaix, ainsi que celle du Pays de Landivisiau à environ 10 Km.



| Le Finistère dispose de 31 France services

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

◆ Horaires d'ouverture :

Lundi : fermé

Mardi : 09:30 - 12:30 / 13:30 - 17:00

Mercredi : 13:30 - 17:00

Jeudi : 09:30 - 12:30 / 13:30 - 17:00

Vendredi : 09:30 - 12:30

Samedi : 09:00 - 12:00

L'espace France Services est ouvert 24 heures par semaine.

Étant situées dans les mêmes locaux, les horaires de la France services et de l'Agence postale communale ont été alignés, et intègrent une ouverture le samedi matin afin d'accueillir les usagers ne pouvant se déplacer en France services dans la semaine en raison de leur emploi du temps professionnel.

◆ Équipements mis à disposition.

La France services se situe au sein de la mairie (accès indépendant ou par la mairie pour les PMR), à proximité immédiate d'un arrêt de bus, de plusieurs commerces et professionnels de santé. Deux parkings desservent ce bâtiment public, accessible aux PMR. La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté un photocopieur,
- deux bureaux cloisonnés afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité, et accueillir les permanences,
- 2 ordinateurs en libre-service avec imprimante et scanner, un accès wifi gratuit.

◆ Autres activités dans les mêmes locaux. Indiquer si la structure a bénéficié d'une extension de ses locaux.

La France services partage les mêmes locaux que l'Agence Postale Communale. Ces deux services ont pris place dans les anciens locaux du bureau de Poste, au sein même du bâtiment de la mairie, entièrement réaménagés pour l'occasion. Les travaux se sont achevés fin mars 2022. Les agents ont effectué l'aménagement des nouveaux locaux dans le courant du mois d'avril 2022.

Afin d'offrir un maximum de services au public, la Commune s'est aussi engagée dans le traitement des demandes de titres sécurisés (ANTS), et traite les demandes de cartes d'identité et passeports dans les mêmes locaux que la France Services, dans un bureau dédié permettant la confidentialité.

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Deux conseillers assurent un accueil quotidien de 1^{er} niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs. En pratique, quatre agents polyvalents se relaient afin d'assurer les différents postes d'accueil (France Services, Agence postale, mairie).

Céline RAMS



Sylvie LE SAOUT

J-Jacques AUDEMARD



Ghislaine COLOMBIER

L'équipe de la France services

Les conseillers ont notamment participé cette année aux formations suivantes :

- Webinaire des Impôts pour le service « Gérer Mes Biens Immobiliers »,
- Webinaire de France Rénov'.

Depuis quelques mois, d'abord à mi-temps et désormais à temps plein, Benjamin COURTOIS, l'animateur France services du Finistère accompagne la structure dans la réalisation de ses missions. Plusieurs projets sont envisagés par ce dernier afin de développer le réseau départemental et les relations entre les structures : Déploiement d'un séminaire départemental France services, rencontres inter-opérateurs ou développement du réseau France services départemental.

C. Instances de gouvernance et concertation

◆ Mentionner toute **instance de gouvernance** ou bien de **concertation** régissant le développement de la structure (comité de pilotage départemental, réunion de coordination de réseau entre conseillers du territoire, comité de pilotage partenarial, participation à un groupe de travail national [physique ou en ligne], comité usagers, participation aux réflexions autour du schéma départemental d'accessibilité des services au public...).

Un comité de pilotage devrait être mis en place en 2024.

D. Budget

◆ Indiquer les **budgets de fonctionnement, d'investissement, dépenses exceptionnelles et sources de revenus** (porteur, FNADT, FEDER...).

Fonctionnement	2023
Dépenses	
Frais de fonctionnement/entretien bâtiment	8 612,50 €
Frais de personnel administratif/entretien	65 543,00 €
Total	74 155,50 €
Recettes	
Indemnité compensatrice La Poste	13 680,00 €
FNADT	20 000,00 €
Total	33 680,00 €
Solde	- 40 475,50 €

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre

◆ Rappel des **partenaires nationaux** et de leur mobilisation à vos côtés au niveau local (interlocuteurs, permanences et ateliers organisés dans la structure, formations particulières...)



La France services bénéficie en outre de la présence bimensuelle d'un accueil de proximité assuré par des agents des Finances publiques.

L'un des bureaux de l'espace France Services accueille un Dispositif de Recueil de l'ANTS : si les remises de titres d'identité se font essentiellement durant les heures d'ouverture de France Services, les dépôts de demande, eux, se font en dehors de ces créneaux.




B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre





◆ Descriptif des partenariats locaux mis en œuvre et leur matérialisation (permanences et ateliers organisés dans la structure...). Indiquer si les partenariats ont fait l'objet d'une contractualisation.

En fin d'année 2023, la France Services a commencé à expérimenter deux nouveaux partenariats locaux : la Gendarmerie et une photographe.

La photographe propose une fois par mois ses services pour les photos d'identité agréées pour les titres sécurisés et a rencontré un succès immédiat auprès des usagers.

La permanence mensuelle de la Gendarmerie a lieu le même jour que celle du Conciliateur de justice.

	<p>Le Centre Départemental d'Action Sociale assure une permanence d'une assistante sociale le 1^{er} jeudi de chaque mois, de 9h à 12h.</p>
	<p>Pour les questions liées à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans, la Mission locale organise une permanence mensuelle les 1^{er} et 3^e mardis de chaque mois, de 14 à 17h.</p>
	<p>Pour permettre le règlement à l'amiable de tous types de différends, un conciliateur reçoit les parties prenantes lors d'une permanence mensuelle, chaque 1^{er} vendredi du mois, de 9h à 12h.</p>

	<p>Accueil de proximité des agents des Impôts pour toute question liée aux impôts, au paiement de facture d'organismes publics, etc, les 2^e et 4^e vendredi du mois, de 14h à 17h.</p>
	<p>Dans le cadre du projet « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée », l'association « Droit à l'Emploi » mobilise les personnes privées durablement d'emploi habitant la commune et les accompagne dans leurs démarches de retour à l'emploi, au sein de l'Entreprise à But d'Emploi qui a été créée. Permanence tous les mercredis, de 14h à 17h.</p>
	<p>Accueil de proximité de la brigade locale de Gendarmerie Nationale pour du conseil ou le recueil de dépôts de plainte, le 1^{er} vendredi de chaque mois, le matin.</p>
	<p>Photographe présente le 1^{er} mercredi de chaque mois, pour les photos d'identité agréées pour les titres sécurisés</p>

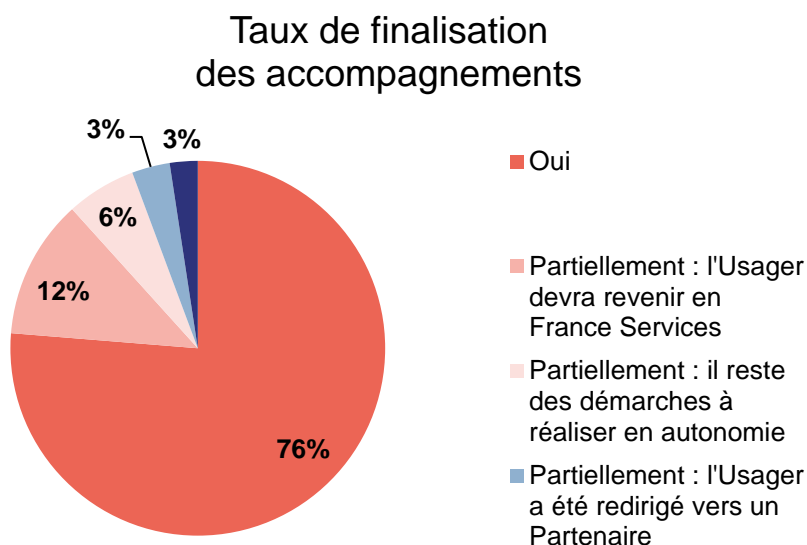
◆ *indiquer si la France services bénéficie de l'intervention d'un CNFS et comment sa présence se matérialise sur le site (ateliers, ...)*

Notre France Services ne dispose pas d'un-e Conseiller-e Numérique France Services actuellement. Depuis 2022, la Communauté d'Agglomération du Pays de Morlaix, mène une réflexion pour une éventuelle prise de compétence et de mutualisation de conseillers numériques et des France services de son territoire. Ce travail est toujours en cours.

IV. QUALITE DE SERVICE

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 76 % des cas

76 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. Pour 12 % d'entre eux un second rendez-vous en France services a été nécessaire, et 6 % ont finalisé leur dossier en autonomie.



B. Satisfaction des usagers

Bien qu'aucun outil d'évaluation de la satisfaction des usagers n'ait été mis en place pour l'instant, les retours sont extrêmement positifs.

De manière générale, à l'issue de leur passage en France services les usagers manifestent une grande satisfaction d'avoir pu rencontrer physiquement une personne à l'écoute et apportant son aide ; et il arrive fréquemment qu'ils souhaitent donner une gratification financière ou en nature.

V. ACTIVITE

A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

De par sa situation géographique, la France Services de Saint-Thégonnec Loc-Eguiner accueille historiquement un public « senior ». Près de 43 % des usagers ont plus de 62 ans. La tranche d'âge entre 45 et 55 ans, que l'on pourrait penser plus à l'aise avec le numérique est bien représentée également (près de 24 %).

Les usagers accueillis sont pour la plupart en difficulté avec le numérique : 86% d'entre eux sont complètement accompagnés par nos conseillers lors de la réalisation de la démarche.

9% des usagers participent à la réalisation de la démarche, par exemple en utilisant par moments le clavier et/ou la souris. Bien souvent, pour ces usagers, la présence d'un·e conseiller·e vient surtout rassurer la personne dans sa démarche.

D'une manière générale, au-delà de difficultés avec le numérique, il s'agit également de difficultés avec les démarches administratives.

ÂGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 18 ans	5	0,55
Entre 18 et 26 ans	28	3,09
Entre 27 et 45 ans	143	15,80
Entre 45 et 55 ans	215	24,31
Entre 55 et 62 ans	122	13,70
Plus de 62 ans	385	42,54
Total	905	100%
Information non communiquée	17	

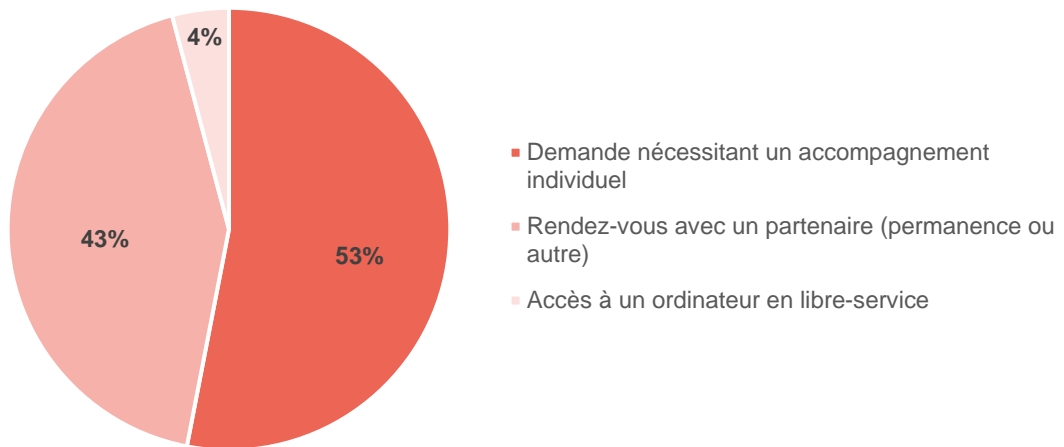
GENRE		
Genre	Nombre	%
Homme	425	46
Femme	497	54
Total	922	100%

Les habitants de la commune représentent 74% du public accueilli.

Le reste du public accueilli provient essentiellement des communes limitrophes, ainsi que des deux communes-centre de la Communauté d'Agglomération : Morlaix et Saint-Martin-des-Champs

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
Saint-Thégonnec Loc-Eguiner	1 245	74%
Guiclan	101	6%
Pleyber-Christ	100	6%
Morlaix	44	3%
Plounéour-Ménez	30	2%
Autres communes	163	9%
Total	1683	100%

Répartition par motif de venue



Un peu plus de la moitié des usagers se rendent directement en France services, de manière spontanée (55%), afin de réaliser une démarche. Les demandes de rendez-vous se font autant par téléphone que lors d'un passage dans nos locaux.

Seuls 4 % des demandes sont traitées entièrement par téléphone.

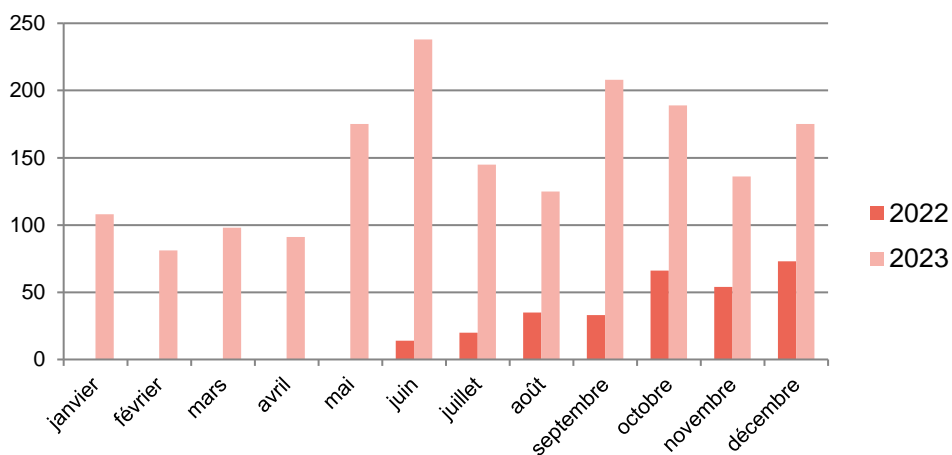
B. Typologie et évolution de l'activité

La France Services a démarré en cours d'année 2022, la comparaison entre l'activité de 2022 et 2023 s'en trouve un peu faussée.

Nous avons pu noter une réelle augmentation de l'activité au fil des mois (malgré une baisse durant l'été).

La communication réalisée au moyen des différents supports de communication de la commune et auprès des mairies des communes voisines a porté ses fruits. Nous avons également bénéficié d'articles dans la presse locale.

La France services réalise en moyenne 7,5 accompagnements par jour.



En 2023, la thématique la plus fréquente était liée aux Impôts, notamment en raison de la démarche de déclaration de biens immobiliers obligatoire pour tous les propriétaires (GMBI).

Les démarches liées au Ministère de l'Intérieur (ANTS) viennent ensuite, puis la CAF.

Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers Frances services est variable. En effet, un dossier de retraite peut demander plusieurs rendez-vous de 1h30 alors que pour d'autres demandes la durée du rendez-vous est plus réduite (ex : une demande de carte grise lorsque les personnes ont effectué les pré-demandes et possèdent l'ensemble des documents requis).

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES			
Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Impôts	DGFIP	203
2	Pré-demande de titre	Intérieur / ANTS	140
3	Immatriculation de véhicule	Intérieur / ANTS	52
4	Permis de conduire	Intérieur / ANTS	32
5	Solidarité	CAF	10

Les partenaires locaux représentent 40% de l'activité de la structure.

Dans les partenaires locaux, sont comptées une partie des remises de titres sécurisés ; qui ont représenté 550 accompagnements en 2023.

En dehors de cela, les partenaires locaux les plus sollicités sont l'Assistante sociale du Département (48 accompagnements), la Mission locale (31 accompagnements) et le Conciliateur de justice (15 accompagnements).

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Afin de se mieux se faire connaître du public, la France services a concentré ses efforts sur la communication locale (supports de communication de la Commune, diffusion auprès des communes voisines, présentation locale, journée portes ouvertes).

A. Animations

La France services a organisé plusieurs animations :

- Réunion d'information de la gendarmerie à destination des séniors sur le thème de la sécurité
- Opération portes ouvertes
- Réunion d'information avec la CARSAT au sujet de la réforme des retraites

◆ Les Journées portes ouvertes les 3-4-5 octobre 2023

Dans le cadre des journées portes ouvertes organisées au niveau national, un accueil convivial et des ateliers sur le thème des éco-gestes, et sur celui de la cybersécurité ont été proposés.

JOURNÉES
Du 2 au 14
octobre
2023
France services

France Services Saint-Thégonnec Loc-Éguiner
2-4 place de la mairie
Contact : 02.98.79.69.22 / 02.98.79.61.06
ou par mail : saint-thegonnec-loc-eguiner@france-services.gouv.fr

Participez à nos événements :

Le mardi 3 octobre
9h30 - 12h : Café rencontre

Le mercredi 4 octobre
14h - 16h : Atelier éco-gestes (sur inscription)
13h30 - 17h Présentation du projet Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée

Le jeudi 5 octobre
9h30 - 12h : Café cybersécurité

Egalement les permanences mensuelles
Mardi 3 octobre, 14h-17h : Mission locale
Jeudi 5 octobre, 9h-12h : Assistante sociale
Vendredi 6 octobre, 9h-12h : Conciliateur de Justice et Gendarmerie nationale
Mercredi 11 octobre, 13h30-17h : Droit à l'Emploi
Vendredi 13 octobre, 14h-17h : Impôts

| Aperçu des affiches

◆ Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services :

MOIS	ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS
Octobre	Journées portes ouvertes
Octobre	Animation Info-Jeunes, avec la MJC et la Mission locale
Novembre	Atelier éco-gestes, avec l'Agence de l'Energie Heol
Novembre	Réunion d'information « sécurité », avec la Gendarmerie
Décembre	Réunion d'information « réforme des retraites », avec la CARSAT

B. Actions de communication mises en œuvre

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires. La France services s'est pleinement saisie du kit bureautique et du kit de communication partagé par l'ANCT.

◆ *Articles de presse*

La France services a bénéficié de plusieurs articles de presse parus dans les journaux locaux, qui ont participé à la notoriété de la France services.



Article paru le 12/10/2023 dans Le Télégramme



Article paru le 24/10/2023 dans Ouest-France



Article dans Ouest-France et sur le site Infolocale

◆ *Signalétique mise en place*

La France services a pu commander une oriflamme afin d'être plus visible de l'extérieur ou lors d'événements en dehors des locaux, venant ainsi compléter éléments de signalétique déjà présents : vitrophanie, enseignes...

◆ *Communication dans la commune*

A chaque parution du bulletin communal (parution tous les 6 mois), une page est consacrée aux actions entreprises par la France services.

Les permanences proposées dans la France services ont également fait l'objet d'un affichage communal, ainsi que dans la lettre d'information bimensuelle (Inkanter).

Sur le site internet de la commune, dès la page d'accueil un bouton cliquable permet d'accéder à la page dédiée à l'espace France Services.

◆ *Réseaux sociaux*

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre : la France services dispose d'une page Facebook dédiée et des relais via la page Facebook de la commune.

VII. PERSPECTIVES 2024

◆ *Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)*

La France services va reconduire les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires. En complément, la France services souhaite trouver de nouveaux partenaires locaux répondant aux besoins de la population.

Des contacts seront pris avec la Cyber-Base de Morlaix afin de bénéficier d'interventions régulières de son Conseiller Numérique France Services.