



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DOSSIER TYPE DE DEMANDE

**DE SUBVENTION AU TITRE DU DISPOSITIF
FRANCE SERVICES**

Année 2025



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

Contenu du dossier de demande

Intitulé du projet et renseignements concernant le porteur de projet..... page n°

ANNEXE n°1 : Pièces à joindre au dossier de demande..... page n°



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

NOM DE LA STRUCTURE

Etablissement France Services de Briouze

TYPE DE STRUCTURE (France Services)

France Services

PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

COÛT TOTAL DU PROJET	105 000€ Dépenses liées à la présence de deux agents à temps plein pour permettre le fonctionnement de l'établissement France Service et pour accueillir les usagers dans le respect de la charte France Services Dépenses de fonctionnement autres que celles liées au personnel	100 %
FONDS NATIONAL FRANCE SERVICES SUBVENTION FORFAITAIRE ETAT (FNADT + FIO) SOLLICITEE	45 000 €	100 %

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PORTEUR DE PROJET

NOM ou RAISON SOCIALE : FLERS-AGGLO

FORME JURIDIQUE : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

ADRESSE : 41 rue de la Boule CS 149 61103 FLERS

ACTIVITE, objet social : Administration

N° SIRET : 20003581400017

REPRÉSENTANT LEGAL

FONCTION : Président

IDENTITE : YVES GOASDOUÉ

COORDONNÉES : - Tél : **02.33.64.66.00**

- Adresse électronique : accueil@flers-agglo.fr

RESPONSABLE À CONTACTER POUR LE PROJET (s'il diffère du représentant légal) :

Identité : Dominique LANCELIN

Coordonnées : - Tél : **02.33.64.66.20**

- Adresse électronique : dlancelin@flers-agglo.fr



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

Je soussigné Yves GOASDOUÉ, en qualité de représentant légal de FLERS-AGGLO ayant qualité pour l'engager juridiquement, sollicite une subvention pour le montant indiqué ci-dessus pour la réalisation du projet précité et décrit en annexe

Je certifie l'exactitude des renseignements indiqués dans le présent dossier.

J'atteste sur l'honneur la régularité de la situation fiscale et sociale de l'organisme que je représente.

Cachet

Date : 2 juin 2025

Nom et signature du représentant légal :



Yves GOASDOUÉ



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Annexe n° 1

PIÈCES À JOINDRE AU DOSSIER DE DEMANDE (indispensables à l'instruction du dossier)

1. **Relevé d'identité bancaire ou postal**
2. **La convention suivante :**
 - **L'annexe spécifique à la structure** issue de la convention départementale France Services
3. **Rapport d'activité annuel de la structure** (uniquement pour les structures ayant eu une activité en N-1)
4. **Relevé du suivi d'activité** sur l'année N-1 (uniquement pour les structures ayant eu une activité en N-1)

NB : Le service instructeur pourra demander les pièces complémentaires qu'il juge nécessaires à l'étude du dossier

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES
CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES
 TRÉSORERIE de FLERS et MESSEI
 5, RUE Guy Mollet
 B.P. 209
 61104 Flers Cedex
 Téléphone : 02 33 65 26 16
 Mèl : t061034@dgfip.finances.gouv.fr

Flers, le .

A l'attention de :

CAPF et Ville de Flers
 Service comptabilité
 61100 FLERS

POUR NOUS JOINDRE

Jours et heures d'ouverture : du lundi au Vendredi
 de 9h00 à 12h00
 de 13h30 à 16h45 sauf le vendredi
 fermeture à 16h00

Réception : (Avec ou sans RDV)
 Affaire suivie par : Anne-Claire LEGRAS
 Téléphone : 02.33.96.60.71
 Télécopie : 02.33.65.46.86
 Réf ... : ACL/2011-RIB
 V/Réf :

BORDEREAU D'ENVOI

Coordonnées bancaires de la trésorerie de Flers et Messei pour virement.

RIB

code banque	code guichet	n° de compte	cle
30001	00392	E615000000	53

IBAN

zone 1	zone 2	zone 3	zone 4	zone 5	zone 6	zone 7	BIC associé
FR36	3000	1003	92E6	1500	0000	053	BDFEFRPPCCT

Anne-Claire LEGRAS
 Inspectrice du Trésor

Reçu le présent bordereau à le,
 cachet et signature

**Avenant à la Convention France Services
du département de l'Orne en vue de
l'adhésion de l'établissement
France Services
de Flers**



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Entre

La Communauté d'Agglomération Flers Agglo, sise 41 Rue de la Boule – 61100 Flers, représentée par Monsieur Yves GOASDOUE, agissant en qualité de Président et de gestionnaire de l'établissement France Services de Flers,

et

La Préfecture de l'Orne, sise 39 rue Saint Blaise (61000), représentée par Monsieur Sébastien JALLET, Préfet de l'Orne ;

Ci-après dénommées « les Parties ».

Préambule :

Afin de renforcer l'accès et la qualité des services publics de proximité, le Président de la République a annoncé le 25 avril 2019 la mise en place et le déploiement du réseau France Services, qui poursuit trois objectifs :

- une plus grande accessibilité des services au public ;
- une plus grande simplicité des démarches administratives ;
- une qualité de services renforcée et homogène à l'ensemble du réseau France Services.

Ce dispositif s'appuie sur une refonte du réseau de maisons de services au public (MSAP) existantes et sur l'ouverture de nouvelles structures, au plus proche des besoins des usagers, à moins de 30 minutes de leur domicile.

Les premières labellisations sont effectives depuis le 1^{er} janvier 2020 et de nouvelles interviendront de manière continue jusqu'à la fin de l'année 2022, avec un objectif de 2700 établissements France Services au niveau national et de 21 dans le département de l'Orne.

C'est dans ce contexte qu'a été signée le 20 février 2020 la convention France Services du département de l'Orne, entre la préfecture de l'Orne, les opérateurs partenaires du dispositif France Services et les établissements labellisés France Services dans le département (établissements France Services d'Alençon, de L'Aigle, de la Communauté de Communes Cœur du Perche).

Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes :

Art. 1- Objet de l'avenant

Le présent avenant vise à intégrer à la convention France Services du département de l'Orne l'établissement France Services de Flers, labellisé le 8 juillet 2022.

À ce titre, l'établissement France Services de Flers reconnaît avoir pu prendre connaissance et accepter l'intégralité des conditions posées par la convention départementale et ses annexes, telles que convenues entre la préfecture de l'Orne, les opérateurs partenaires du dispositif France Services et les structures labellisées France Services dans l'Orne.

L'établissement France Services de Flers s'engage à respecter et à mettre en œuvre l'intégralité des dispositions à sa charge, prévues au sein de la convention départementale et de ses annexes.

Le présent avenant sera transmis à l'intégralité des signataires de la convention France Services du département de l'Orne.

Art. 2- Entrée en vigueur de l'avenant et durée de l'adhésion

Le présent avenant entre en vigueur à compter de la date d'obtention du label France Services.

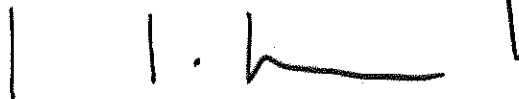
L'adhésion de l'établissement France Services de Flers à la convention France Services du département de l'Orne est effective à compter du jour de l'entrée en vigueur du présent avenant et pour la durée restant à courir de la convention départementale, avec tacite reconduction.

ANNEXE

- ⑩ Fiche d'identité de l'établissement France Services de Flers.

Fait à Alençon, le 18 NOV. 2022

Le Préfet de l'Orne,



Sébastien JALLET

Le Président de Flers Agglo



Yves GOASDOUE

Annexe

Établissement France Services de Flers

Adresse et coordonnées de la structure	<p>Établissement France Services de Flers <i>Préciser l'adresse de la FS</i> France Services de Flers Médiathèque de Flers 9 rue du Collège 61100 Flers Tél 02.33.98.42.33</p> <p><i>Adresses des antennes France Services -</i> Maison d'activités Emile Halbout 2 rue Pierre Lemièrre 61100 Flers</p> <p>Maison d'activités Saint Michel 25 rue du Mont Saint Michel 61100 Flers</p> <p>CCAS de Flers 9 avenue de la libération 61100 Flers</p> <p><i>Préciser le nom et prénom du responsable du pôle</i> Dominique Lancelin, Directeur des Services au Public de la Communauté d'Agglomération Flers Agglo dlancelin@flers-agglo.fr Tél : 02.33.64.66.20</p>																		
Identités et coordonnées des agents d'accueil	<p>Nom, prénom – adresse électronique – téléphone de chaque agent d'accueil Bouvet Sabrina – sbouvet@flers-agglo.fr Asiye Kaya – akaya@flers-agglo.fr Tél : 02.33.98.42.33</p>																		
Gestionnaire	Communauté d'Agglomération Flers Agglo																		
Jours et heures d'ouverture	<p><i>Merci de renseigner les horaires</i></p> <p>Flers – Site principal –Médiathèque de Flers</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Jour</th> <th style="text-align: center;">Matin</th> <th style="text-align: center;">Après-midi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Mardi</td> <td style="text-align: center;">9h00-12h15</td> <td style="text-align: center;">14h00-18h00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mercredi</td> <td style="text-align: center;">9h00-12h10</td> <td style="text-align: center;">14h00-17h30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Jeudi</td> <td style="text-align: center;">9h00-12h00</td> <td style="text-align: center;">14h00-18h00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Vendredi</td> <td style="text-align: center;">9h00-12h00</td> <td style="text-align: center;">14h00-17h30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Samedi</td> <td style="text-align: center;">9h00-13h00</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </tbody> </table>	Jour	Matin	Après-midi	Mardi	9h00-12h15	14h00-18h00	Mercredi	9h00-12h10	14h00-17h30	Jeudi	9h00-12h00	14h00-18h00	Vendredi	9h00-12h00	14h00-17h30	Samedi	9h00-13h00	/
Jour	Matin	Après-midi																	
Mardi	9h00-12h15	14h00-18h00																	
Mercredi	9h00-12h10	14h00-17h30																	
Jeudi	9h00-12h00	14h00-18h00																	
Vendredi	9h00-12h00	14h00-17h30																	
Samedi	9h00-13h00	/																	

Jours et heures d'ouverture	Flers – Antenne 1 – Maison d'activités Saint Michel						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jour</th> <th>Matin</th> <th>Après-midi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mardi 1^{ère} semaine du mois</td> <td>9h00-12h15</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table>	Jour	Matin	Après-midi	Mardi 1 ^{ère} semaine du mois	9h00-12h15	/
	Jour	Matin	Après-midi				
Mardi 1 ^{ère} semaine du mois	9h00-12h15	/					
Flers – Antenne 2 - Maison d'activités Emile Halbout							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jour</th> <th>Matin</th> <th>Après-midi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vendredi 2^{ème} semaine du mois</td> <td>9h00-12h15</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table>	Jour	Matin	Après-midi	Vendredi 2 ^{ème} semaine du mois	9h00-12h15	/
Jour	Matin	Après-midi					
Vendredi 2 ^{ème} semaine du mois	9h00-12h15	/					
	Flers – Antenne 3 – CCAS de Flers						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jour</th> <th>Matin</th> <th>Après-midi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jeudi 3^{ème} semaine du mois</td> <td>09h00-12h15</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table>	Jour	Matin	Après-midi	Jeudi 3 ^{ème} semaine du mois	09h00-12h15	/
Jour	Matin	Après-midi					
Jeudi 3 ^{ème} semaine du mois	09h00-12h15	/					
Opérateurs partenaires obligatoires	Ministère de la Justice – Ministère de l'Intérieur Direction Départementale des Finances Publiques CAF – CPAM – MSA – CARSAT – Pôle emploi – La Poste						
Opérateurs partenaires complémentaires	<i>A préciser</i> Exemple CDHAT						
Services aux usagers	<i>Exemples (à préciser selon votre situation)</i> Matériel informatique avec accès à internet Imprimante / photocopieur / scanner / téléphone Services favorisant l'inclusion numérique : EPN Visio-accueil						

Budget Etablissement France Services FLERS 2024

Dépenses	Recettes
<p>Personnels 2 agents catégorie C à temps complet et 1 agent supplémentaire à temps complet à partir u 1^{er} septembre 2024 : 79 000€ Total : 79 000€</p> <p>Petits équipements Papeterie (papier pour imprimante et photocopieur, crayons...) : 200€ Remplacement cartouches d'encre pour imprimante et photocopieur : 800€ Total : 1 000€</p> <p>Matériel informatique Intendance nécessaire à l'utilisation des postes de travail (mises à jour, installation nouveaux logiciels, paramétrages ...) : 500 € Total : 500€</p> <p>Fluides Chauffage et électricité : 3 500€</p> <p>Entretien des locaux Ménage hebdomadaire : 3 200€</p>	<p>Subvention Etat FNADT : 40 000€</p> <p>Contribution Flers-Agglo : 47 200€</p>
87 200€	87 200€



Fait à Flers, le 2 juin 2025

Le Président

Yves GOASDOUÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

FRANCE SERVICES DE FLERS



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 de l'EFS	
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 Service proposé par l'EFS.....	7
◆ IV. QUALITE DE SERVICE	9
A Les principales demandes.....	9
B Les Représentations graphiques	
◆ V. ACTIVITE	10
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	10
B Evolution de l'activité	11
C. Perspectives 2024	

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. ORIGINE DE LA LABELLISATION

Madame la Préfète de l'Orne a arrêté en octobre 2019 un schéma d'implantation des Maisons France Services de nature à constituer un maillage cohérent à l'échelle du département et à répondre aux objectifs susvisés. Ce schéma a été élaboré sur la base du découpage des cantons mise en place en 2014 et a donné lieu à une concertation avec les élus locaux.

Ce maillage prévoyait l'implantation d'un Etablissement France Services à Flers pour structurer l'offre France Services dans la partie ouest du département mais aussi pour répondre aux besoins particuliers des populations domiciliées dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville et plus généralement pour accompagner les habitants des cantons Flers 1 et Flers 2 dans l'accomplissement de leurs démarches administratives.

Le choix de la localisation de l'Etablissement France Services à Flers a conduit à dresser un état des lieux des dispositifs d'accompagnement aux démarches administratives déjà préexistants sur le territoire communal. Ces derniers sont pour l'essentiel ceux proposés au sein des Maisons d'Activités (Emile Halbout et Saint Michel), du CCAS et des Etablissements Publics Numériques (EPN). Les accompagnements proposés au sein des Maisons d'Activités et du CCAS sont à destination d'un Public ciblé soit domicilié dans les quartiers soit en grande précarité ou très éloigné sociologiquement de l'administration. L'accompagnement proposé porte souvent sur un panel de demandes limitées.

A l'inverse, l'EPN qui était installé au sein de la Médiathèque, s'adressait à un large Public composé d'usagers de l'Agglomération pouvant être en difficulté avec les outils numériques, d'administrés ayant besoin d'être accompagnés totalement ou partiellement dans leurs démarches administratives et/ou d'habitants dépourvus d'outils numériques.

Cet état des lieux a permis de mettre en évidence que l'EPN constituait le dispositif préexistant dont le fonctionnement était le plus proche de celui des Etablissements France Services. Il proposait à la fois un accompagnement aux démarches administratives mais aussi une initiation structurée aux outils numériques (double objectif assigné aux Maisons France Services). Par ailleurs, l'EPN entretenait déjà, dans le cadre de l'inclusion numérique, des liens étroits avec les principaux opérateurs de l'Etat concernés par les démarches administratives et présentait en outre un accueil polyvalent en capacité d'accompagner les usagers sur un panel de démarches diversifiées.

C'est la raison pour laquelle, il a été proposé aux services de l'Etat de prendre appui sur l'EPN et d'implanter l'Etablissement France Services au lieu et place de l'EPN.

L'Etablissement France Services n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs d'accompagnement existant au sein des Maisons d'Activités et du CCAS. L'EFS est complémentaire à ces dispositifs en raison du Public particuliers qu'ils accompagnent et de leur vocation sociale. Dans cette optique, les Maisons d'Activités et le CCAS constituent des antennes de l'Etablissement France Services. Une relation de travail régulière et pérenne est mise en place avec les dispositifs accompagnements existant. Des bornes e-administration (labellisée France Services) sont installées sur les différentes structures.

L'Etablissement France Services de Flers ne sera pas durablement établie dans les locaux de la Médiathèque. Afin de faciliter les démarches administratives des usagers, il semble pertinent de constituer à terme un pôle géographique cohérent où sera regroupé l'ensemble des services de la Ville de Flers et de Flers-Agglomération accueillant le Public aux fins de démarches administratives. C'est pourquoi, la Maison France Services sera intégrée dans la réflexion concernant la rénovation de l'Hôtel de Ville de Flers.

L'ensemble du projet décliné ci-avant a été présenté le 13 octobre 2021 à Monsieur le Sous-Prefet de Mortagne au Perche et a été approuvé par le Conseil Communautaire du 14 décembre suivant. Le dossier de labellisation France Services a été déposé au mois d'avril 2022. L'audit a eu lieu le 22 juin 2022 et l'EFS a été labellisé le 8 juillet suivant.

L'EFS a ouvert ses portes au Public le mardi 4 octobre 2022 date à laquelle les deux agents France Services recrutés sur ce dispositif ont pu être pleinement affectés pour assurer les fonctions d'animateur France Services. Au regard de l'affluence du Public fréquentant l'EFS de Flers, Flers-Agglomération a décidé de renforcer les effectifs de la structure et de porter le nombre de conseillers France Services à 3 agents à temps complet à partir du 1^{er} septembre 2024.

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. Au-delà des opérateurs France Services ayant conventionné avec l'Etat, Flers-Agglomération a décidé d'élargir ce panel France Services en contractualisant avec AGGIR/ARRCO.

B. LE TERRITOIRE

L'Espace France services de Flers est situé non loin du centre-ville. Cette structure relève de la gestion de Flers-Agglo et, à ce titre, vocation à répondre aux besoins des usagers d'un large bassin de vie. L'EFS de Flers est donc situé dans l'aire géographique de Flers-Agglo. Cet EPCI regroupe 42 communes et est implanté dans la partie ouest du département de l'Orne. Il couvre une superficie de 567,7 km² et s'étend des frontières du Calvados à celles de la Mayenne. Flers-Agglo compte plus de 50 000 habitants répartis sur un territoire essentiellement rural comportant deux pôles urbains (Flers et la Ferté-Macé).

La France Services de Flers s'inscrit dans le maillage départemental France Services qui comptabilise 30 Espaces France Services.

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. FONCTIONNEMENT DE L'EFS

Ouverture de la structure au Public

- **Le Mardi** : de 09h00 à 12h15 de 14h00 à 18h00
- **Le Mercredi** : de 09h00 à 12h15 de 14h00 à 17h30
- **Le Jeudi** : de 09h00 à 12h15 de 14h00 à 18h00
- **Le Vendredi** : de 09h00 à 12h15 de 14h00 à 17h30
- **Le Samedi** : de 09h00 à 13h00

◆ *Descriptif des locaux de l'EFS .*

La France services est implantée rue du collège à Flers à l'intérieur des locaux de la Médiathèque. Cette implantation à cet endroit est à titre provisoire. La structure aura vocation à intégrer le pôle des services d'accueil au Public de la Mairie lorsqu'elle celle-ci aura été reconstruite. L'espace public situé aux abords de la structure comporte de nombreuses places de stationnement aux abords immédiats. En raison de son positionnement au sein de la Médiathèque, l'EFS est desservie par un bus. En outre, le bâtiment est accessible aux PMR et elle est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté d'un photocopieur, d'une imprimante/scanner,
- un bureau individualisé afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- un espace multimédia avec 3 postes informatiques, un accès wifi-libre gratuit,

◆ *Particularités des locaux de l'EFS.*

La France services de Flers partage les mêmes locaux que la Médiathèque dont la gestion relève également de Flers-Agglo. La configuration des locaux permet de dissocier les deux type d'activités culturelles et administratives même si les horaires de l'EFS sont liés aux horaires d'ouverture de la Médiathèque. L'espace d'attente est insuffisant au regard du grand nombre d'usagers fréquentant cet EFS.

B. RESSOURCES HUMAINES ET ACTEURS MOBILISES

◆ *Les conseillers/conseillères France Services*

Deux conseillers assurent un accueil quotidien, de 1^{er} niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs. Le nombre très élevé d'usagers fréquentant l'EFS de Flers a conduit au recrutement d'une conseiller/conseillère supplémentaire au 1^{er} septembre 2024.

C. INSTANCES DE GOUVERNANCE ET CONCERTATION

Pour l'année 2024, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 3 décembre 2024, en présence de Monsieur le Préfet, des partenaires locaux des France services et des membres élus de la Commission intercommunale.

D. BUDGET

Budget Etablissement France Flers Services 2024	
Dépenses	Recettes
<p><u>Personnels</u> 2 agents catégorie C à temps complet et 1 agent supplémentaire à temps complet à partir u 1^{er} septembre 2024 : 79 000€ Total : 79 000€</p> <p><u>Petits équipements</u> Papeterie (papier pour imprimante et photocopieur, crayons...) : 200€ Remplacement cartouches d'encre pour imprimante et photocopieur : 800€ Total : 1 000€</p> <p><u>Matériel informatique</u> Intendance nécessaire à l'utilisation des postes de travail (mises à jour, installation nouveaux logiciels, paramétrages ...) : 500 € Total : 500€</p> <p><u>Fluides</u> Chauffage et électricité : 3 500€</p> <p><u>Entretien des locaux</u> Ménage hebdomadaire : 3 200€</p>	<p><u>Subvention Etat</u> FNADT : 40 000€</p> <p><u>Contribution Flers-Aggle</u> : 47 200€</p>
87 200€	87 200€

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

A. PRESENTATION DES PARTENAIRES NATIONAUX ET ACTIONS CIBLEES MISES EN ŒUVRE



De plus en plus de partenaires ou différents organismes (Organismes de bailleurs sociaux, Action Sociale du Département) redirigent les usagers vers la France Services, parfois pour des demandes longues à traiter (demandes de logements sociaux).

B. SERVICES PROPOSES PAR L'EFS.

L'EFS de Flers accompagne les usagers dans leurs démarches administratives via les outils numériques. Cet accompagnement s'effectue au sein d'un bureau individuel soit dans un espace ouvert en fonction du niveau d'autonomie de l'utilisateur et du degré de confidentialité des dossiers traités.

De plus en plus de partenaires ou différents organismes (Organismes de bailleurs sociaux, Action Sociale du Département) redirigent les usagers vers la France Services, parfois pour des demandes longues à traiter (demandes de logements sociaux).

IV. QUALITE DE SERVICE

A. LES PRINCIPALES DEMANDES

CPAM : 28% des demandes

Depuis la fermeture de l'accueil CPAM de Flers au 1^{er} janvier 2023, le nombre de demandes a considérablement augmenté. Désormais, les usagers sont uniquement accueillis sur rendez-vous.

Les conseillers effectuent un grand nombre de demandes A+ (demandes d'attestation de droits, demandes de RDV ou demande de fabrication de carte vitale)

- accompagnement aux démarches en lignes
- impression du dossier ou demande en ligne de la Complémentaire Santé solidaire
- impression d'attestation de droit ou de relevé de paiement
- demande de carte européenne d'assurance maladie
- création compte Ameli.fr
- aide à la prise de RDV en ligne

CAF : 19% des demandes

La CAF de Flers, accueille également les usagers uniquement sur rendez-vous depuis le 1^{er} janvier 2023.

- aide à l'utilisation de service en ligne (simulation prime d'activité, RSA),
- aide à la connexion sur leur espace personnel pour des impressions d'attestations
- aide aux demandes de prestations (prime d'activités, RSA, APL)
- déclaration de ressources trimestrielles pour la prime d'activité/RSA
- aide à la prise de RDV en ligne,

Services : Accès aux ordinateurs en autonomie ou accompagné / Autres : 15%

Les usagers viennent principalement pour se connecter à leur espace personnel (Pôle emploi, CAF, etc...), consulter leur messagerie.

- création d'adresse mail pour diverses démarches, création d'espace personnel (hors partenaires)
- l'utilisation des outils numériques mis à disposition des usagers : numérisation de documents et impressions (beaucoup d'usagers ne sont pas équipés)
- aide à l'envoi de mail

ANTS (Agence Nationale des titres sécurisés) : 10% des demandes

Immatriculation des véhicules, permis de conduire et pré-demandes de titre d'identité ou de voyage. De plus en plus de pré-demandes sont réalisées en France Services.

ASSURANCE RETRAITE : 5% des demandes

- création d'espace personnel, attestation de paiement
- explication du relevé de carrière et droit à la retraite
- demande de retraite en ligne et suivi
- renseignement sur la demande anticipée pour carrière longue, comment obtenir l'attestation carrière longue durée
- rédaction de message via l'espace personnel des usagers
- information et demande de réversion

IMPOTS : 5% des demandes

- déclaration de revenus
- déclaration des biens mobiliers mis en place en début d'année 2023
- demande de l'indemnité carburant

France Travail : 3% des demandes

- aide à l'utilisation de service en ligne (actualisation)
- inscription en ligne
- impression d'attestation de paiement
- documents à scanner et envoi

HORS OPERATEURS NATIONAUX

➤ AGIRC-ARRCO

Après une demande de retraite en ligne sur le site de l'assurance retraite, les conseillers effectuent la demande auprès des régimes complémentaires

- demande en ligne et suivi
- numérisation et photocopies

➤ ANEF : Administration Numérique des Etrangers en France (3%)

Les conseillers ne sont pas autorisés à faire les démarches du public étranger mais les accompagnent régulièrement dans le suivi de leurs demandes (renouvellement titre de séjour, document de voyage...)

De plus en plus de partenaires ou différents organismes (Organismes de bailleurs sociaux, Action Sociale du Département) redirigent les usagers vers la France Services, parfois pour des demandes longues à traiter (demandes de logements sociaux).

Flers et Bocage

Les demandes augmentent à France services

Ouvert en octobre 2022, l'espace France services accompagne les usagers dans leurs démarches administratives. Les demandes se multiplient et une troisième agente a été recrutée en septembre.

Reportage

« Ils nous aident bien. Heureusement qu'ils sont là : ce sont des bons services », sourit Sami Leghemara, en sortant de l'espace France services, vendredi 7 février. « Je viens souvent faire des déclarations pour la prime d'activité, sortir des papiers, faire des photocopies. » Si le Flézien rencontre, chez lui, un « problème d'équipement », il a aussi l'envie de « ne pas se tromper » en remplissant ses papiers.

« Je préfère leur faire confiance »

Ouvert en octobre 2022, sous l'égide de Flers agglo, l'établissement accueille et accompagne les usagers dans leurs démarches administratives. « Et comme ces démarches sont numériques », fait remarquer Dominique Lancelin, directeur des services au public à Flers agglo, les agents les accompagnent aussi sur le digital.

« Ce sont les demandes de premier niveau » qui sont traitées. « Les ordinateurs sont mis à disposition et il est possible d'imprimer ou de scanner gratuitement, tout ce qui est administratif », présente Céline Chapparon, responsable du réseau France services dans Flers agglo.

« Parmi les usagers, il y a ceux qui sont éloignés du numérique », qui n'ont « pas d'équipements », qui ne se sentent « pas à l'aise » ou qui ont « la peur de faire une mauvaise déclaration », décline-t-elle. C'est le cas de cette jeune Flézienne âgée de 21 ans, qui souhaite rester anonyme : « Je préfère leur faire confiance, sinon je vais me tromper à la maison. »

Pour Eric Debaiza, venir, c'est « une habitude ». L'homme, qui attend patiemment son tour, lance : « C'est sur internet. C'est plus facile de faire ça ici. » Il chambre : « Il faut aimer attendre ! »

Entre « cent et cent vingt visiteurs » le mardi

Il faut dire que l'espace France services est très sollicité. En 2022, Céline Chapparon a compté 500 demandes pendant les trois premiers mois d'ouverture. Environ 10 500 en 2023. Puis, 15 000 en 2024.

Le mardi, premier jour d'ouverture de l'établissement en semaine, entre « cent et cent vingt visiteurs » sont

requis. Les petites journées, quatre-vingt. Une troisième agente, Audrey Lemoine, a été recrutée en septembre.

Flers agglo compte deux autres espaces France services, à Brétouze (4 400 demandes en 2024) ainsi qu'à La Ferté-Macé depuis octobre (850 demandes). A Flers, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) représente « 30 % des accompagnements que peuvent faire les agents sur l'ensemble des partenaires [au nombre de onze en 2024, NDLR] » et la Caisse d'allocations familiales (CAF), « pratiquement 20 % », ajoute Céline Chapparon.

Le résultat, selon elle, d'un « report », la CPAM et la CAF à Flers accueillant seulement sur rendez-vous.

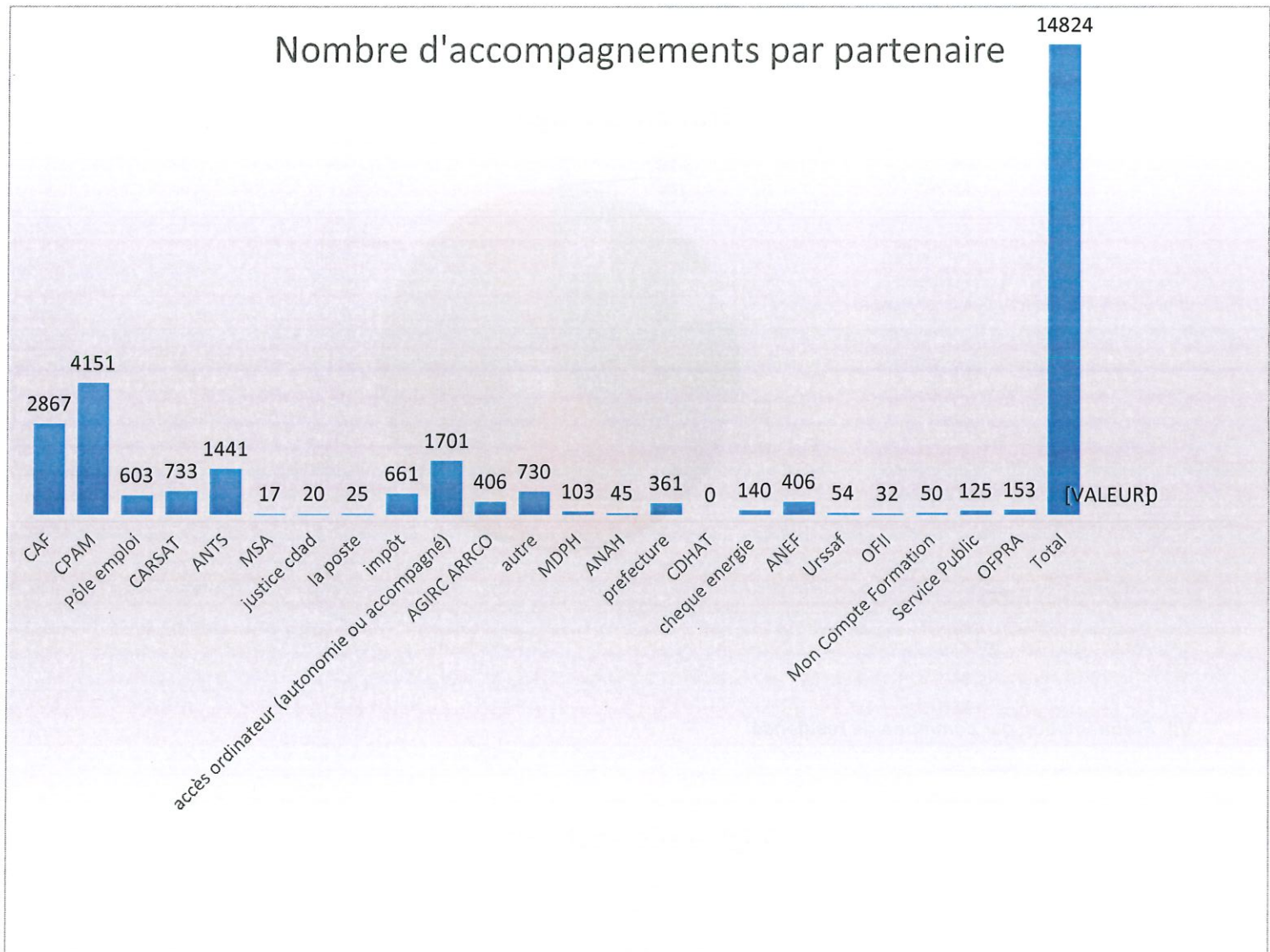
Cette année, l'espace France services compte un douzième partenaire, l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (Urssaf). Les agents vont y être formés. L'établissement a par ailleurs « vocation à intégrer les locaux de la future mairie », signale Dominique Lancelin.

Laure BESNIER.

Contact : tél. 02 33 98 42 23.



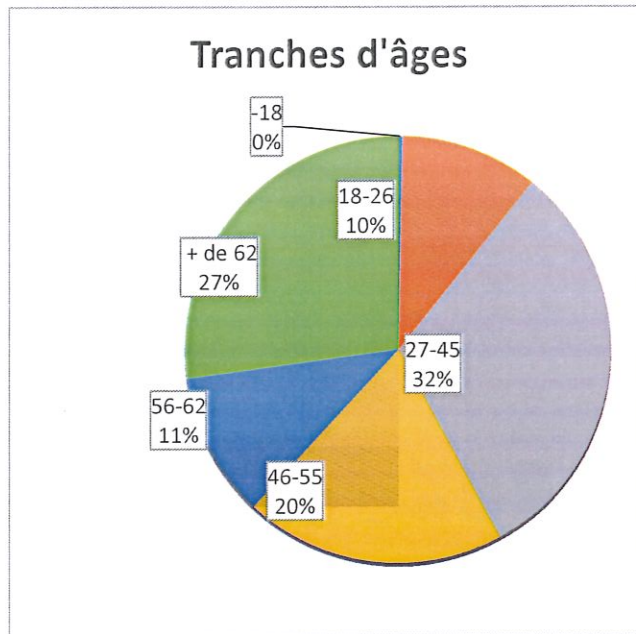
B. LES REPRESENTATIONS GRAPHIQUES



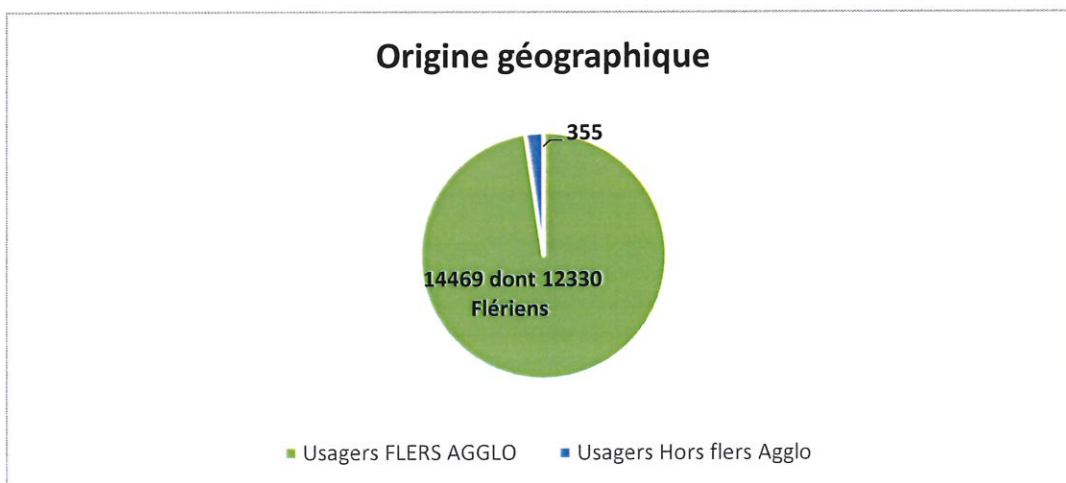
V. ACTIVITE

A. FOCUS SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS ET LES MODALITES D'ACCES A LA FRANCE SERVICES

VI. Typologie des publics accueillis en France services

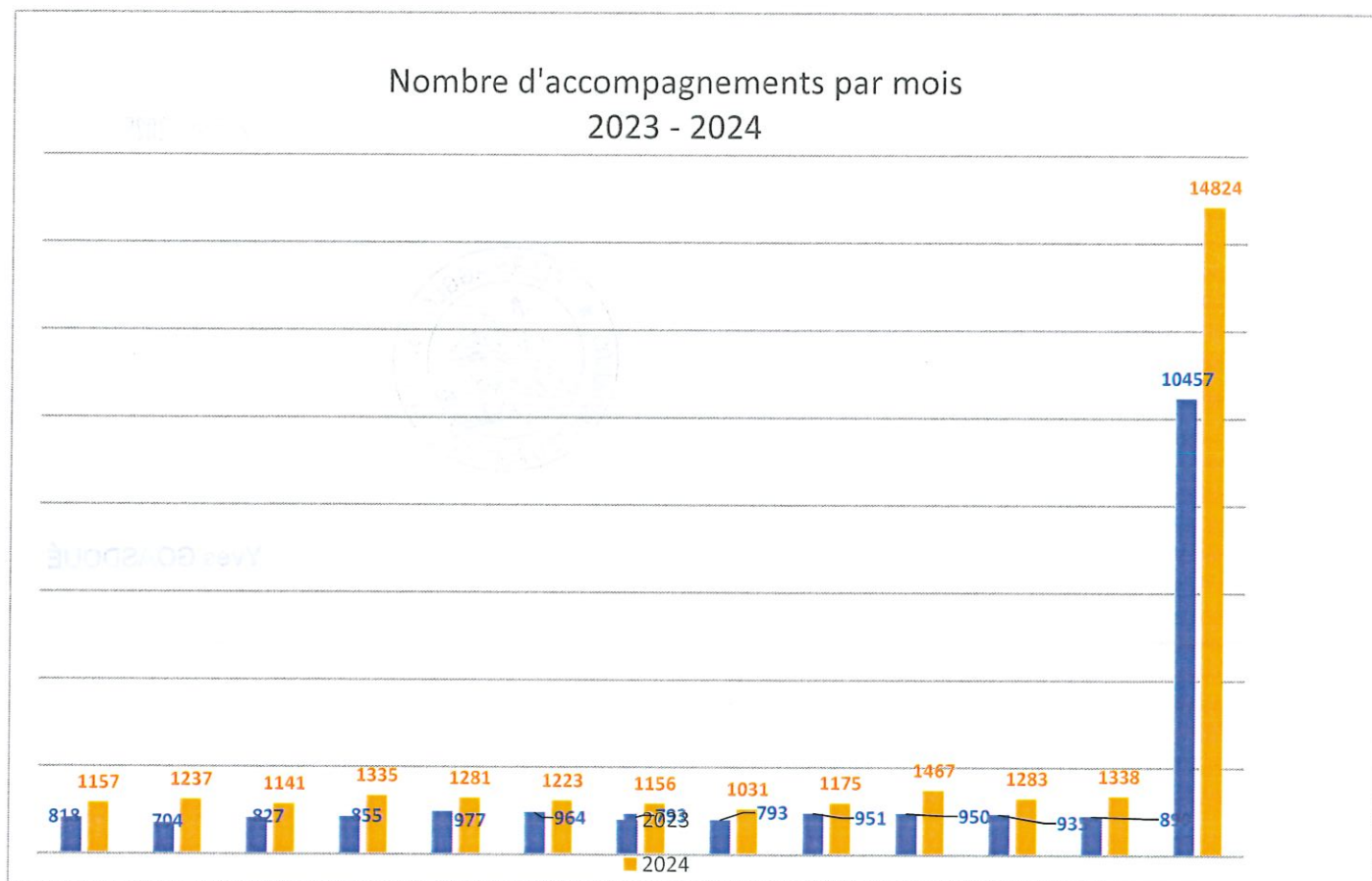


VII. Fréquentation par commune de résidence.



B. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

L'année 2024 a été la deuxième année de pleine activité pour l'EFS de Flers. Il y a donc un comparatif par rapport à la seule année 2023. Le nombre de demandes au titre de l'année 2024 s'élève à 14 824 soit une augmentation de 42% par rapport à l'année 2023 représentant une moyenne de 1234 demandes mensuelles.



C. PERSPECTIVES 2025

Poursuivre l'important travail d'accompagnement des usagers afin de répondre et satisfaire les besoins exprimés par ces derniers.

- 2 JUIN 2025



Yves GOASDOUÉ