



France
services

Liberté
Egalité
Fraternité

DOSSIER TYPE DE DEMANDE

DE SUBVENTION AU TITRE DU DISPOSITIF

FRANCE SERVICES

Année 2025



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

C o n t e n u d u d o s s i e r d e d e m a n d e

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 La Ferté Macé

TYPE DE STRUCTURE (France Services)

France Services

PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

COÛT TOTAL DU PROJET	78 200€ 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
 Mél : 061034@dgfip.finances.gouv.fr

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 :

Flers, le .

A l'attention de :

CAPF et Ville de Flers

Service comptabilité
 61100 FLERS

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	E6150000000	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 La Ferté- Macé**



**France
services**

Entre

La communauté d'Agglomération de Flers-Agglo, représentée par Monsieur Yves Goasdoué, agissant en qualité de président et de gestionnaire de l'établissement France Services de La Ferté-Macé,

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 :

- ⑩ une plus grande accessibilité des services au public ;
- ⑩ 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 20 minutes de leur domicile.

Les premières labellisations sont effectives depuis le 1^{er} janvier 2020 et de nouvelles sont intervenues 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 Coeur du Perche).

Un nouvel objectif national, fixé à 2800 établissements France Services d'ici à la fin de l'année 2024, a permis la labellisation d'un nouvel établissement à La Ferté-Macé, portant le nombre de France Services à 22 dans le département de l'Orne.

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 La Ferté-Macé, labellisé le 18 novembre 2024.

À ce titre, l'établissement France Services de La Ferté-Macé 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 La Ferté-Macé 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 La Ferté-Macé 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 La Ferté-Macé.

Fait à Alençon, le

Le Préfet de l'Orne,

Sébastien Jallet

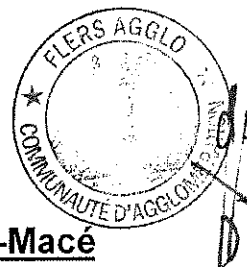
Le Président
de la Commuanuté d'Agglomération
de Flers-Aggllo,



Yves Goasdoué

Annexe

Établissement France Services La Ferté-Macé



Yves GOASDOUE

Adresse et coordonnées de la structure	<p>Établissement France Services de La Ferté-Macé Espace Culturel le Grand Turc 8, rue Saint Denis 61600 LA FERTE MACE 02.14.99.16.90 franceserviceslafertemace@flers-agglo.fr</p> <p>Préciser le nom et prénom du responsable du pôle Dominique LANCELIN, Directeur des Services au Public dlancelin@flers-agglo.fr Tél : 02.33.64.66.20</p>																					
Identités et coordonnées des agents d'accueil	<p>- Aurèle EL BIAINE, aelbiaine@flers-agglo.fr / 02.14.99.16.90</p> <p>- Franck GUEGUEN, fqueguen@flers-agglo.fr / 02.14.99.16.90</p>																					
Gestionnaire	<p>Communauté d'Agglomération de Flers 41, rue de la Boule – 61100 Flers Tél 02.33.64.66.00</p>																					
Jours et heures d'ouverture	<p>Merci de renseigner les horaires</p> <table border="1"><thead><tr><th>Jour</th><th>Matin</th><th>Après-midi</th></tr></thead><tbody><tr><td>Lundi</td><td>fermé</td><td>fermé</td></tr><tr><td>Mardi</td><td>9h-12h15</td><td>14h-18h</td></tr><tr><td>Mercredi</td><td>9h-12h15</td><td>14h-17h30</td></tr><tr><td>Jeudi</td><td>9h-12h15</td><td>14h-18h</td></tr><tr><td>Vendredi</td><td>9h-12h15</td><td>14h-17h30</td></tr><tr><td>Samedi</td><td>9h-13h</td><td>fermé</td></tr></tbody></table>	Jour	Matin	Après-midi	Lundi	fermé	fermé	Mardi	9h-12h15	14h-18h	Mercredi	9h-12h15	14h-17h30	Jeudi	9h-12h15	14h-18h	Vendredi	9h-12h15	14h-17h30	Samedi	9h-13h	fermé
Jour	Matin	Après-midi																				
Lundi	fermé	fermé																				
Mardi	9h-12h15	14h-18h																				
Mercredi	9h-12h15	14h-17h30																				
Jeudi	9h-12h15	14h-18h																				
Vendredi	9h-12h15	14h-17h30																				
Samedi	9h-13h	fermé																				
Opérateurs partenaires obligatoires	<p>Ministère de la Justice – Ministère de l'Intérieur Direction Départementale des Finances Publiques CAF – CPAM – MSA – CARSAT – France Travail – La Poste – Chèque Energie – Anah.</p>																					

DL

Budget Etablissement France Services La Ferté Macé 2024

Période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2024

Dépenses	Recettes
<p><u>Personnels</u></p> <p>2 agents catégorie C à temps complet : 17 500€</p> <p style="text-align: right;">Total : 17 500€</p> <p><u>Petits équipements</u></p> <p>Papeterie (papier pour imprimante et photocopieur, crayons...) : 200€</p> <p>Mobilier de bureaux, photocopieurs, Panneaux isolants pour assurer la confidentialité des échanges : 10 300€</p> <p style="text-align: right;">Total : 10 500€</p> <p><u>Matériel informatique</u></p> <p>Acquisition ordinateurs et imprimantes, Installation des logiciels à l'utilisation des postes de travail, : 3500 €</p> <p style="text-align: right;">Total : 3500€</p> <p><u>Fluides</u></p> <p>Chauffage et électricité : 3 500€</p> <p><u>Entretien des locaux</u></p> <p>Ménage hebdomadaire : 3 200€</p>	<p><u>Subvention Etat</u></p> <p>FNADT : 35 000€</p> <p><u>Contribution Flers-Agglo</u> : 2 700€</p>
37 700€	37 700€



Fait à Flers, le 2 juin 2025

Le Président

Yves GOASDOUÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

FRANCE SERVICES DE LA FERTÉ MACÉ



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

L'Etat a décidé en 2019 la mise en place d'un réseau France Services destiné à permettre aux citoyens d'effectuer leurs principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain. Ce dispositif vise à rapprocher l'administration des citoyens qui en sont éloignés soit géographiquement soit sociologiquement.

Dans cette optique, la Préfète de l'Orne a arrêté en octobre 2019 un schéma d'implantation des Espaces 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 France Services a été défini de sorte à répondre aux besoins des populations domiciliées dans les zones rurales mais aussi dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville. Ce maillage s'est traduit par l'implantation d'Espaces France Services permanents et par la mise en place en parallèle de dispositifs France services itinérants ou semi itinérants (bus ou permanence une journée ou une demi-journée par semaine).

Ce schéma d'implantation peut évoluer en fonction des besoins de la population. Dans cette optique, Monsieur le Préfet a informé Flers-Agglo de la décision de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) d'implanter un Espace France Services à la Ferté Macé. Cette commune était desservie par une France Services itinérante qui était animée par la Mutualité Sociale Agricole et qui tenait une permanence à hauteur d'une journée par semaine. Ce temps de présence étant notoirement insuffisant pour répondre aux besoins des usagers, l'Etat a donc donné son accord à la création à la Ferté Macé d'un Espace France Services permanent à l'instar des autres EFS de Flers-Agglo (Flers et de Briouze).

La création de cette nouvelle structure permet d'aboutir à un maillage France Services cohérent à l'échelle de l'agglomération. Le territoire de Flers-Agglo est désormais couvert par un EFS au Nord (Flers), au centre de son aire géographique (Briouze) et au sud (La Ferté Macé). Tous les habitants de Flers-Agglo peuvent donc disposer à 15 minutes maximum de leur domicile d'un Espace France services permanent.

Dans l'optique de la mise en place de ce nouvel EFS et afin de se conformer aux prescriptions consignées dans la charte France Services, le conseil communautaire du 27 juin 2024 a décidé la création de deux postes à temps complet de conseillers ou conseillères France Services. La commission de recrutement s'est réunie au mois de septembre suivant et la nomination des deux agents retenus est intervenus le 1^{er} octobre 2024.

Parallèlement, des locaux provisoires ont été aménagés dans l'espace culturel de Flers-Agglo à la Ferté Macé. Une salle d'exposition a été transformée de sorte à pouvoir installer l'EFS et accueillir les usagers dans des conditions satisfaisantes et en conformité avec les prérequis fixés par la Charte France Services. L'ouverture officielle de l'EFS a eu lieu le 15 octobre 2024 et la labellisation de la structure a été annoncée le 20 novembre suivant.





France Services : les habitants accompagnés dans leurs démarches administratives

Un espace France Services a ouvert mardi 15 octobre, à l'espace culturel Le Grand Turc, à La Ferté-Macé. Dans ce lieu, géré par Flers Agglo, les habitants peuvent être aidés dans leurs démarches administratives.

Un espace France Services a ouvert le 15 octobre, au sein de l'espace culturel Le Grand Turc, à La Ferté-Macé. C'est le troisième sur le territoire après Briouze et Flers.

Cet équipement, géré par Flers Agglo, permet aux usagers d'avoir accès à différents services publics. Sur place, deux conseillers France Services accueillent les habitants pour les accompagner dans leurs démarches et les aider à utiliser les services en ligne.

Les habitants peuvent y trouver de l'information sur leurs droits, être aidés pour créer un compte Ameli, ANTS (Agence nationale des titres sécurisés)

ou un espace personnel Assurance retraite. Les usagers ont aussi la possibilité d'obtenir des simulations de droits à différentes prestations (APL, Prime d'activité, RSA, Caf...). Il permet également aux demandeurs d'emploi de s'inscrire auprès de France Travail ou d'actualiser leur statut. Des ordinateurs sont à la disposition des usagers ainsi qu'une imprimante, un scanner et une photocopieuse.

« Une nécessité pour les habitants »

« C'est un investissement de 80 000 € par an à La Ferté-Macé à la charge de Flers Agglo, déduction faite de l'aide

de l'État, mais nous considérons que c'est une nécessité absolue », tient à souligner Yves Goasdoué, président de Flers Agglo. Auparavant, La Ferté-Macé était desservie par une France Services itinérante une journée par semaine. Ce temps de présence était insuffisant pour répondre aux besoins de la population.

12 500

C'est le nombre de personnes accueillies au sein des espaces France Services de Flers et de Briouze entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} septembre 2024.

Espace France Services – Espace culturel Le Grand Turc
8, rue Saint-Denis, à La Ferté-Macé
02 14 99 16 90 - franceserviceslafertemace@flers-agglo.fr
Ouvert les mardis et jeudis, de 9h à 12h15 et de 14h à 18h,
les mercredis et vendredis, de 9h à 12h15 et de 14h à 17h30,
et les samedis, de 9h à 13h.

flers-agglo.fr

La Ferté-Macé

LE PUBLICATEUR LIBRE
JEUDI 17 OCTOBRE 2024
26

FLERS AGGLO. Un Espace France Services ouvert 5 jours sur 7 à la médiathèque La Grande nouvelle

Le 15 octobre, un Espace France services a ouvert ses portes à la médiathèque La Grande Nouvelles. Géré par Flers Agglo, il a été présenté par son président Yves Goasdoué, qui a insisté sur son « utilité absolue ».

Situé au Grand Turc, face à la médiathèque, la salle d'exposition Jacques-Rousseau change de destination pour quelques mois. C'est en effet à cet endroit que Flers Agglo a choisi d'y installer son 3^e Espace France Services, après celui de Briouze (octobre 2020) et Flers (octobre 2022). Le 10 octobre, le président Yves Goasdoué est venu expliquer les objectifs, accompagné d'Annette Hammelin, conseillère déléguée de Flers Agglo en charge des espaces France services.

« Utilité absolue »

Pour mémoire, depuis janvier 2021, une permanence France services était assurée chaque lundi matin et après-midi, à la Maison des services publics, dans le cadre d'un dispositif itinérant via la MSA Mayenne Orne Sarthe. « Cela n'était pas suffisant pour la 5^e Ville de l'Orne. Ce temps de présence était insuffisant pour répondre aux besoins des usagers. Il y avait une utilité absolue de proposer un accueil permanent » estime Yves Goasdoué.

Et le nombre d'usagers se rendant au sein des Espace France Services de Flers Agglo



Devant la médiathèque fertoise, les élus Annette Hammelin et Yves Goasdoué, avec les deux agents Franck Gueguen et Aurèle-Médéric El Biaïna.

déjà en place vient confirmer cette utilité. Entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} septembre 2024, pas moins de 12 500 administrés de Flers Agglo se sont présentés au sein des structures de Flers (10 500) et de Briouze (2 000).

De l'humain

Comme l'a fait remarquer le président Goasdoué en préambule, « en matière d'administration, nous venons de vivre ces 10 dernières années une grande innovation avec

la dématérialisation des démarches. Ce qui a transformé les points de contact entre les usagers et les services administratifs ». Et de poursuivre : « pour certains, et pas seulement les plus âgés, cette dématérialisation pose problème pour accéder à leurs droits, que ce soit par manque d'équipement ou en raison de difficultés à appréhender l'outil numérique. Ce qui débouche parfois sur un sentiment de relégation du

monde rural, avec derrière celui de l'injustice, de l'isolement, voire la colère ».

A travers cet Espace France services, Flers Agglo entend ainsi « remettre de l'humain » en recrutant des agents : 7 au total dont 2 pour La Ferté-Macé (Franck Gueguen et Aurèle-Médéric El Biaïna). « Ce sont de nouveaux métiers de la fonction publique où il faut être un véritable couteau suisse et savoir orienter les usagers, les accompagner dans leurs dé-

marches administratives ». Les deux conseillers accueillent les habitants pour les aider à utiliser les services en ligne et les outils numériques. Ils pourront y trouver de l'information sur leurs droits, être aidés pour créer un compte Ameli, ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) ou un espace personnel Assurance retraite. Les usagers auront aussi la possibilité d'obtenir des simulations de droits à différentes prestations comme l'Aide au logement (APL), la Prime d'activité, le Revenu de solidarité active (RSA), auprès de la Mutuelle sociale agricole (MSA) ou de la Caisse d'allocations familiales (CAF). Cet espace permettra également aux demandeurs d'emploi de s'inscrire auprès de France Travail ou d'actualiser leur statut. Des ordinateurs sont à la disposition des usagers ainsi qu'une imprimante, un scanner et une photocopieuse. Un espace confidentiel a également été aménagé.

Un lieu temporaire

« Avec cet équipement, on supplée les opérateurs de l'Etat », a observé Yves Goasdoué. Un équipement qui a aussi un coût. « Déduction faite de l'aide de 50 000 € de

l'Etat, le fonctionnement de ce nouvel espace revient à 80 000 € par an pour l'Agglo, soit 240 000 € pour les trois sites », a évalué le président.

En revanche, il a été précisé que la médiathèque était un site temporaire pour ce nouveau service. « Nous sommes en train de faire l'acquisition d'un local en rez-de-chaussée à l'entrée de la rue d'Hautville où il y a un magasin de meubles voilà déjà un certain temps, a confié Yves Goasdoué. Le projet est de pouvoir y regrouper cet Espace France services, notre permanence logement pour l'OPAH et à terme l'Office de tourisme. On table sur au moins 8 mois de travaux ». Dans le même temps, Flers Agglo est également en train de réfléchir au devenir de son Centre de télé-travail, ouvert en juin 2016, route d'Argentan.

Michel Moricau

« Espace France Services, médiathèque La Grande Nouvelle, 8, rue Saint-Denis. Ouvert les mardi et jeudi, de 9 h à 12 h 15 et de 14 h à 18 h ; les mercredi et vendredi, de 9 h à 12 h 15 et de 14 h à 17 h 30, et le samedi, de 9 h à 13 h.

B. LE TERRITOIRE

L'Espace France services de La Ferté Macé est situé dans le 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 16 rue Saint Denis à l'intérieur des locaux de la Médiathèque. Cette implantation à cet endroit est à titre provisoire. La structure aura vocation à intégrer la Maison de Flers-Agglomération lorsque celle-ci aura été aménagée non loin des locaux provisoires. 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 la Ferté Macé partage les mêmes locaux que la Médiathèque dont la gestion relève également de Flers-Agglomération. La configuration des locaux permet de dissocier les deux types 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.

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 Services 2024 Période du 1 ^{er} octobre au 31 décembre 2024	
Dépenses	Recettes
<p><u>Personnels</u> 2 agents catégorie C à temps complet : 17 500€</p> <p style="text-align: right;">Total : 17 500€</p> <p><u>Petits équipements</u> Papeterie (papier pour imprimante et photocopieur, crayons...) : 200€ Mobilier de bureaux, photocopieurs, Panneaux isolants pour assurer la confidentialité des échanges : 10 300€</p> <p style="text-align: right;">Total : 10 500€</p> <p><u>Matériel informatique</u> Acquisition ordinateurs et imprimantes, Installation des logiciels à l'utilisation des postes de travail, : 3500 €</p> <p style="text-align: right;">Total : 3500€</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 : 35 000€</p> <p><u>Contribution Flers-Agglo</u> : 2 700€</p>
37 700€	37 700€

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 La Ferté Macé 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.

IV. QUALITE DE SERVICE

A. LES PRINCIPALES DEMANDES

CPAM : 19% 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 : 14% 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 : 1%

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) : 12% 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 : 9% 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 : 9% des demandes

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

France Travail : 4% 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

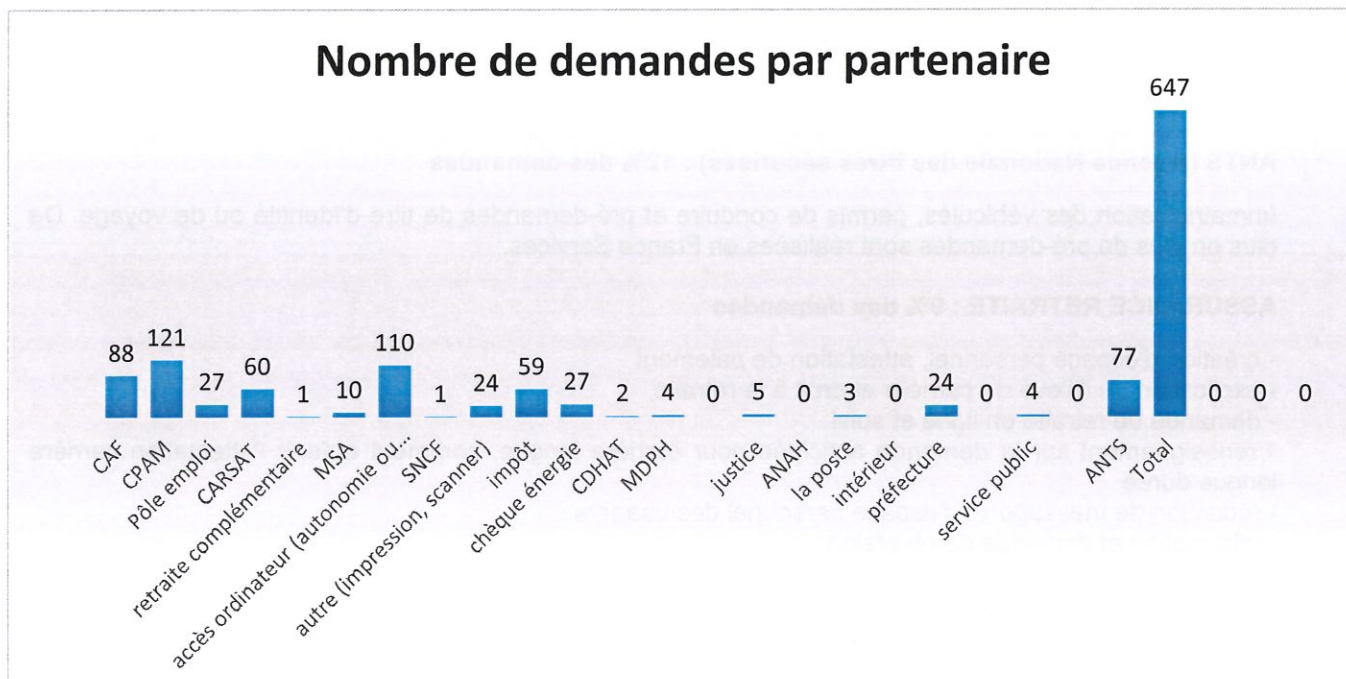
- demande en ligne et suivi
- numérisation et photocopies

➤ ANEF : Administration Numérique des Etrangers en France

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).

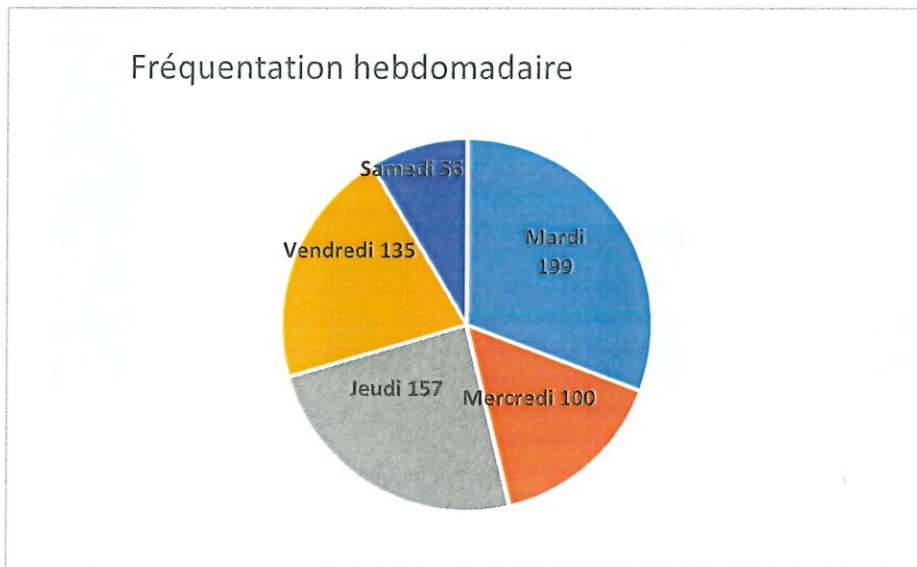
B. LES REPRSENTATIONS GRAPHIQUES



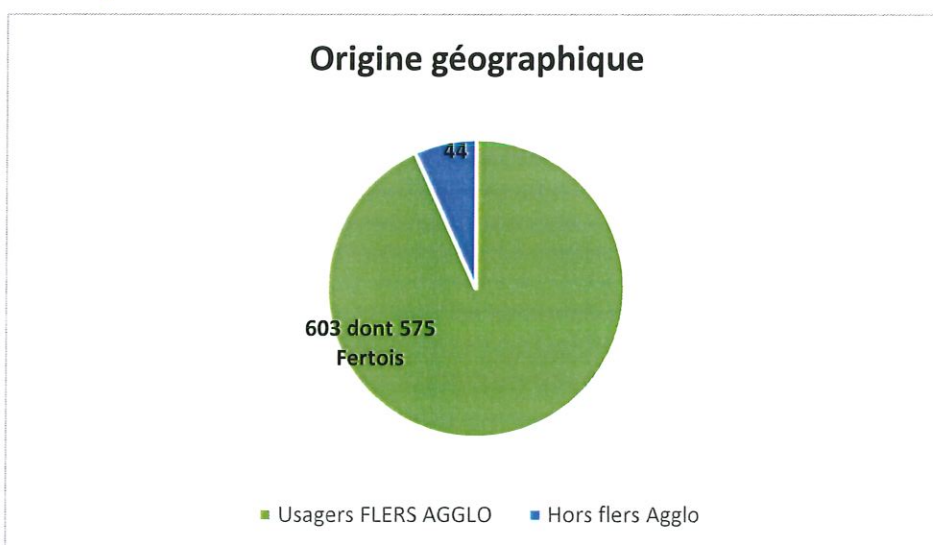
V. ACTIVITE

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

VI. Fréquentation hebdomadaire de la France services

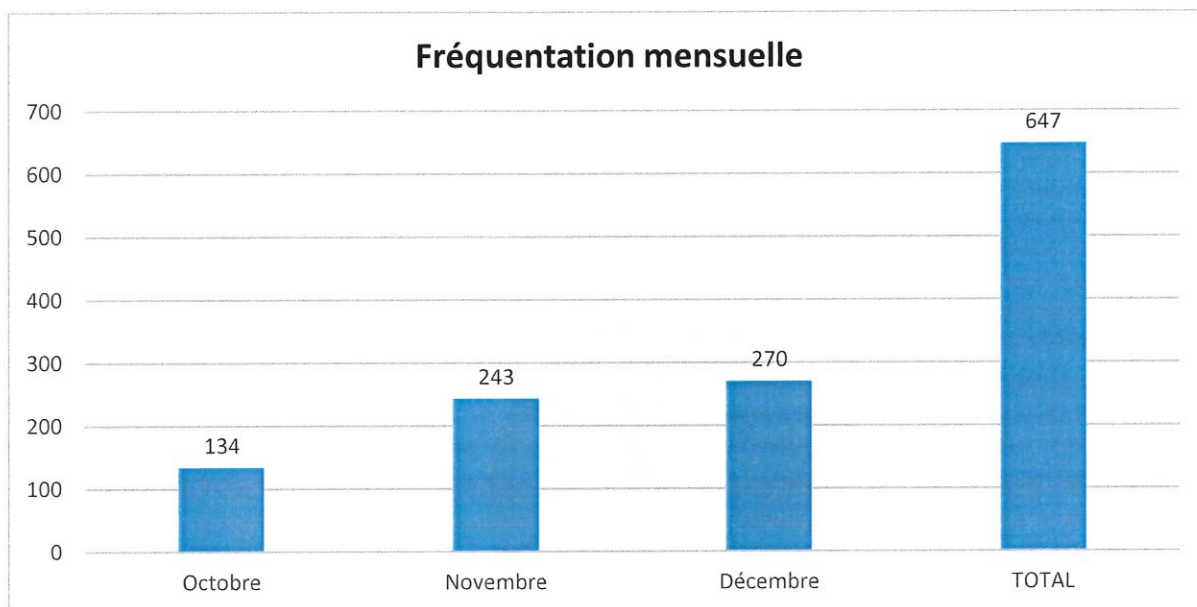


VII. Fréquentation par commune de résidence.



B. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

L'année 2024 a été la première année de pleine activité pour l'EFS de La Ferté Macé (octobre à décembre). Il n'y a donc pas de comparatif par rapport aux années antérieures. Le nombre de demandes au titre de l'année 2024 s'élève à 647.



C. PERSPECTIVES 2025

Poursuivre l'important travail d'accompagnement des usagers afin de répondre aux nombreux exprimés par ces derniers

- 2 JUIN 2025



Yves GOASDOUÉ

