

Avis citoyen

Présentation du 25 avril 2022

Contexte local



Etat des lieux de l'offre de services

Afin,

- **d'identifier les opérateurs nationaux et locaux présents sur la commune** (physiquement ou via d'autres canaux),
- **de positionner le projet au regard de l'existant** (complémentarités, désengorgement, etc.)
- **de sonder l'intérêt des acteurs locaux** (identifier des partenaires et /ou porteurs potentiels)

N'ayant pas obtenu la cartographie des services présents sur le territoire de la part du service municipal concerné, nous n'avons pas pu mener cette étude.

Chiffres INSEE



19% de la population nationale est en difficulté (rapport HEDON 2022), face aux démarches administratives. Rapporté à Couëron cela représente 4150 personnes.

POP T1 - Population

	2018
Population	21 862
Densité moyenne (hab/km ²)	496,5

La population a évolué de 1,58% entre 2012 et 2017

3585 habitants

4657 habitants

POP G2 - Population par grandes tranches d'âges () -

	2018
0 à 14 ans	19,8
15 à 29 ans	16,4
30 à 44 ans	20,4
45 à 59 ans	22,1
60 à 74 ans	14,4
75 ans ou +	6,9

EMP T1 - Population de 15 à 64 ans par type d'activité () -

	2018
Ensemble	14 046
Actifs en %	78,3
Actifs ayant un emploi en %	71,4
Chômeurs en %	6,9
Inactifs en %	21,7
Élèves, étudiants et stagiaires non rémunérés en %	9,6
Retraités ou préretraités en %	6,7
Autres inactifs en %	5,4

1508 habitants

Notre constat



Les statistiques

Notre vision





Objectif départemental fixé à 30 Espaces France Services à fin 2022

- **Campagne 2022** : 9 candidatures pour une labellisation
- **1 candidature déposée au titre de l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI)** - dispositif itinérant France Services pour un projet lié au Programme Action Cœur de Ville : **Quartiers de la politique de la ville (QPV)** de Nantes

Objectif national de 2500 France Services fin 2022

État du déploiement

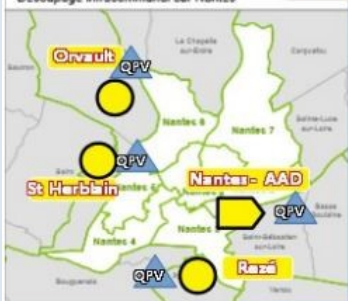


Au 11/04/2022 18 sites labellisés

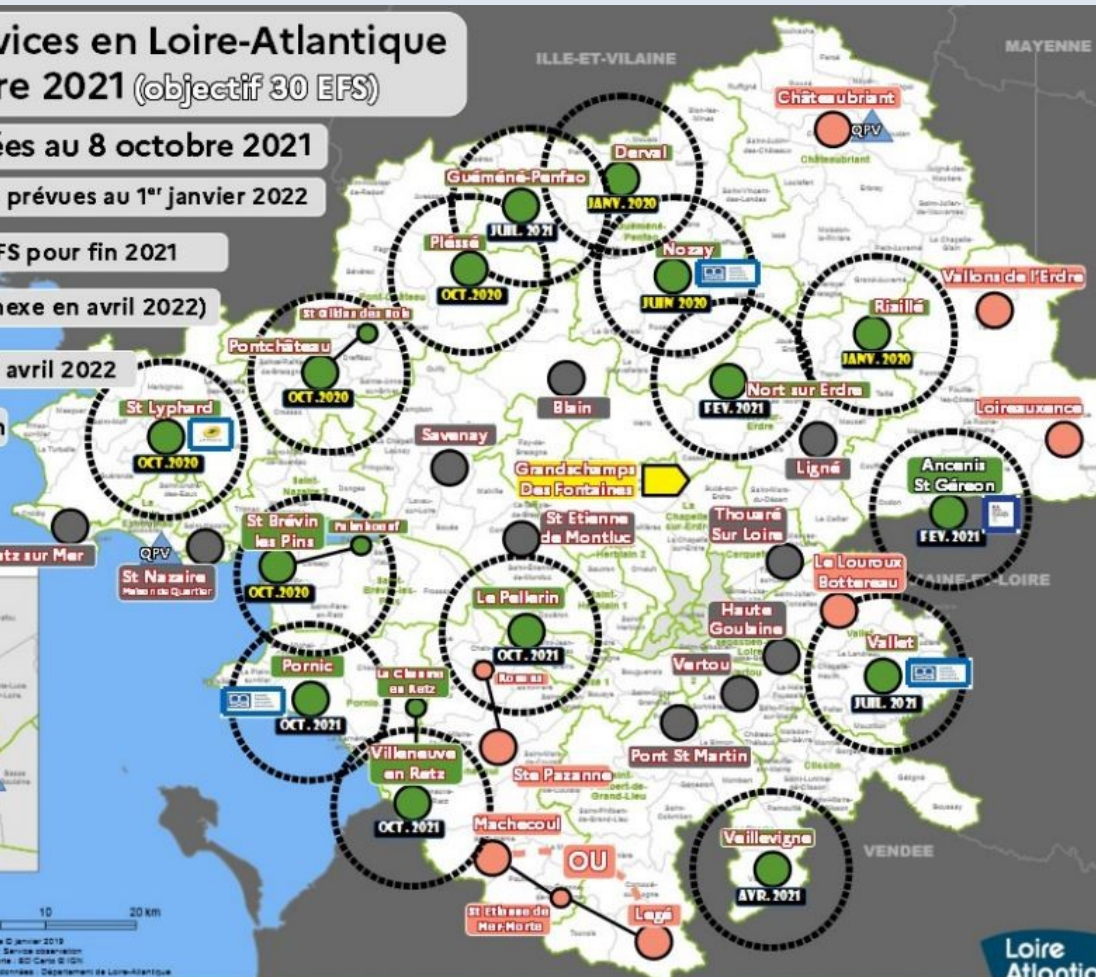
Les France Services en Loire-Atlantique 14 décembre 2021 (objectif 30 EFS)

- 15 FS labellisées au 8 octobre 2021
- 3 FS Labellisation prévues au 1^{er} janvier 2022
- 2 projets de Bus FS pour fin 2021
- 3 annexes (+ 1 annexe en avril 2022)
- 6 FS : Prévu au 1^{er} avril 2022
- 10 FS : en réflexion

Découpage infra-communal sur Nantes



Assens Libéré du canton
Canton
Commune
0 10 20 km
Campagne © janvier 2019
Réalisation : Service Innovation
Fonds de carte : BD Cartho © IGN
Source des données : Département de Loire-Atlantique



France services est l'une des composantes du dispositif Petites villes de demain (PVD)

→ 24 centralités lauréates PVD en Loire-Atlantique sollicitées



Depuis la première création en 2020 à décembre 2021

Nombre total de demandes

40 094

Moyenne par jour

77

Rdv Partenaires

11 223

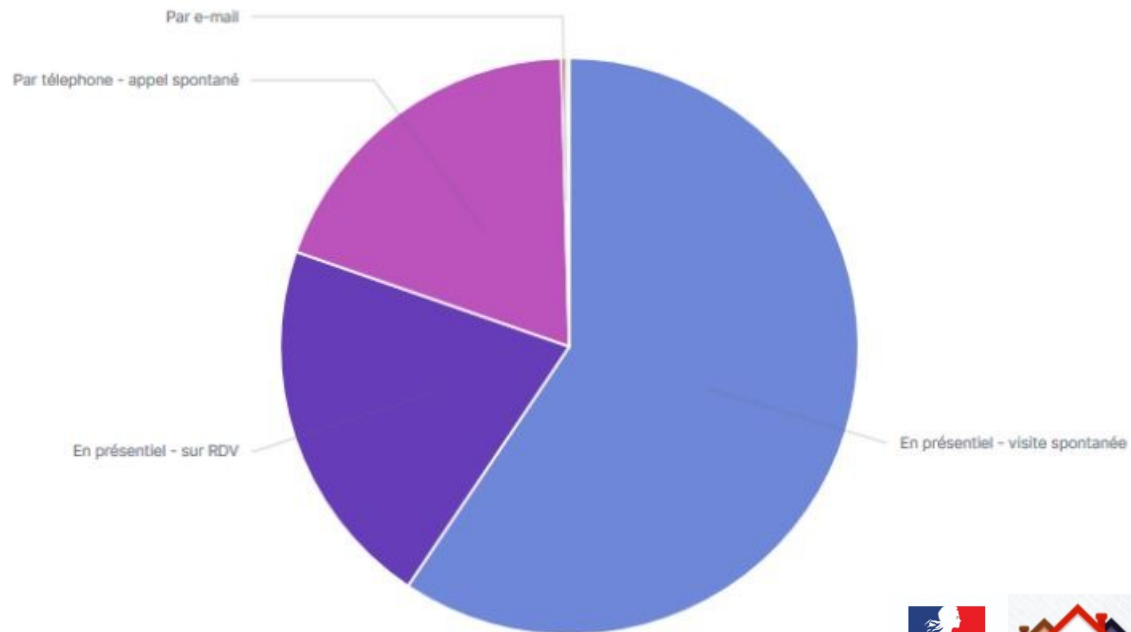
Postes informatique

3 166

Atelier

354

Modalité d'accès

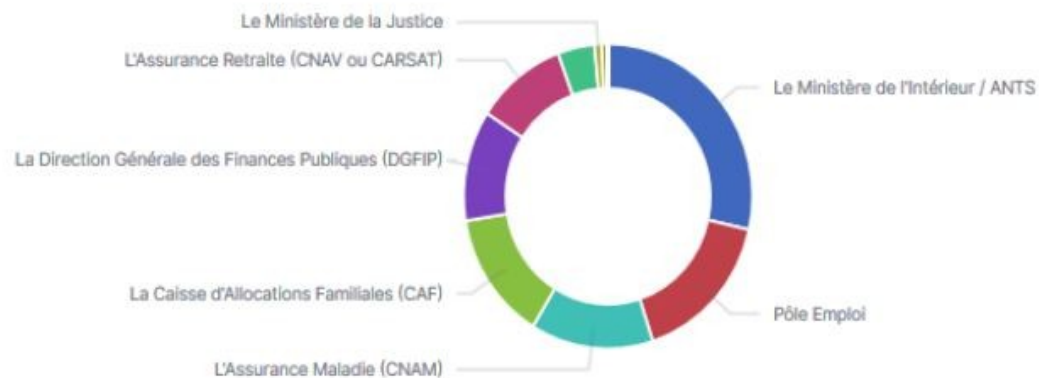


Statistiques des besoins les plus courants formulés par les usagers

TOP 10 des partenaires locaux

Partenaires ↕	Nombre de demandes ▼
SMIE	2 236
Mission locale	1 891
Services à la personne	1 077
MLRS	926
PMI	867
CCAS Centre Communal d'Action Sociale	729
Assistance sociale	668
Emploi / Formation / Insertion	576
Association	530
MSAP / France Services	433

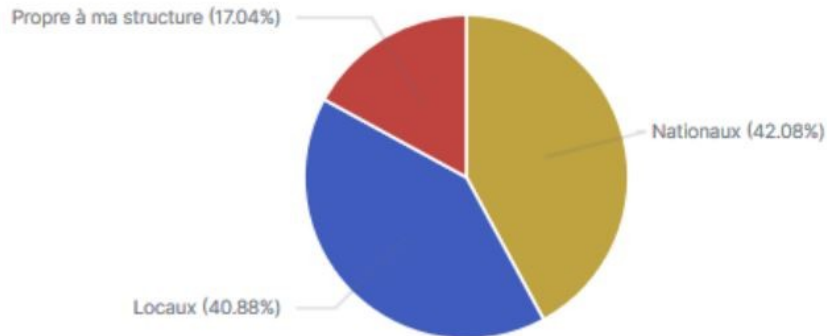
Demandes par partenaire national



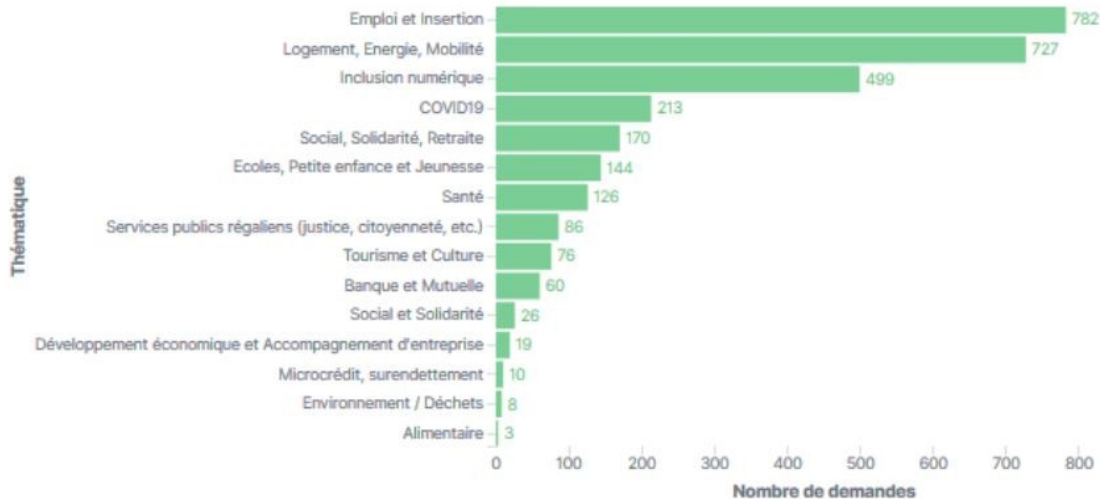
Statistiques des besoins les plus courants formulés par les usagers

Fraternité

Répartition des demandes par type de partenaire



Répartition des thématiques pour l'accompagnement propre à ma structure



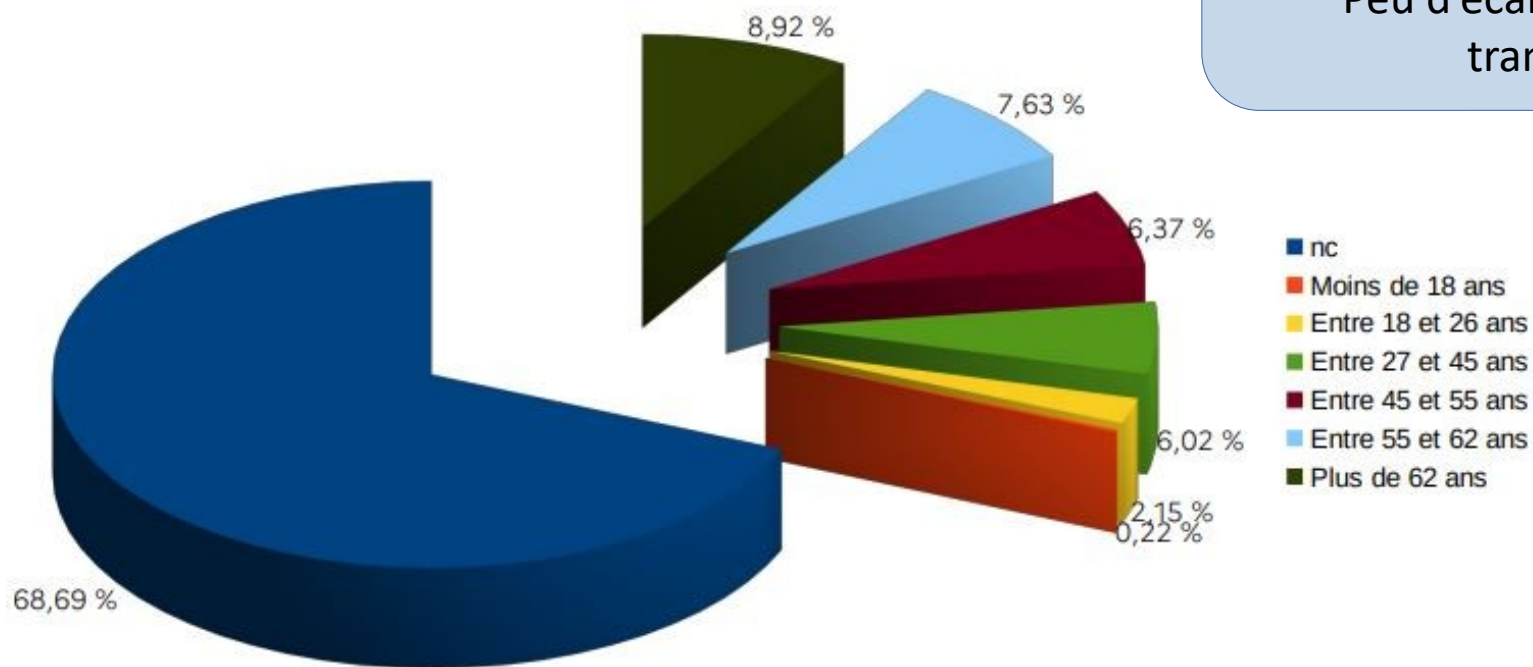
Besoins les plus courants formulés par les usagers - EFS Pontchâteau

1. **Accompagnement sur pole-emploi.fr** (actualisation – inscriptions – scans - échanges...).
2. **Démarches ANTS (Préfecture)** (demande carte grise et/ou résolution de situations complexes).
3. **Démarches auprès de la CARSAT** (préparation et création de dossier retraite – relevé de carrière...).
4. **Démarches auprès des Impôts** (déclaration de revenus – avis d'imposition à suivre...).
5. **Accompagnement sur les sites CPAM et CAF** (attestation - création de compte...).
6. **Besoins administratifs** (photocopies - scans...).
7. **Démarches ANTS** (demande permis de conduire et/ou résolution de situations complexes).
8. **Démarches de création de boîte mail.**
9. **Accompagnements sur différents sites Internet** (emploi – formation – orientation...).
10. **Demandes d'informations sur la thématique Justice** (médiations civile et familiale...).

Statistiques sur les usagers



Les demandes par tranche d'âge



- **Principale population utilisatrice + de 62 ans**
- Peu d'écart entre les autres tranches d'âge

Enquête de satisfaction



98%
Je recommande
France services



18 000
avis

92,9%
Satisfaction

89,3%
J'habite à moins de
30min

L'accueil était
courtois

4,78

Réponse adaptée à
ma demande

4,75

J'ai été pris(e) en
charge

4,67

Locaux agréables et
adaptés

4,66

Etat des
équipements
informatiques

4,62





Notre vision

En bref, nous relevons

- que les « non-recours », ou les « non-demandes » sont **multifactoriels** et sont **encore trop importants** générant des **ruptures de droits non acceptables**,
- que la **dématérialisation s'avère un accélérateur des inégalités** et mériterait d'être compensée par plus de rendez-vous possibles dans les organismes de protection, et **doit rester une offre supplémentaire** ,
- que des **services étatiques supprimés, dispersés , voir éloignés** de la commune **avec des lieux d'accueil quelques peu anxiogènes** voir **stigmatisant** ne sont pas adaptés, générant un phénomène de résistance de la part des usagers,
- qu'il est **difficile de bénéficier d'un accompagnement administratif** sur de nombreuses thématiques de la vie quotidienne : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.
- qu'il faut **réduire les inégalités sociales** dans l'accès aux services,
- qu'il faut **améliorer l'accueil et la qualité de services** aux citoyens,
- qu'il faut faciliter **la mixité sociale et intergénérationnelle** ,

la solution , la création d'un Espace France Services



Le service public doit s'adapter aux besoins et aux réalités des usagers et non l'inverse !

Revenir aux fondements du service public !

Pouvoir choisir réellement mon mode d'interaction avec les administrations !

Pouvoir rencontrer quelqu'un !

Nos souhaits

Notre vision d'un Espace France Services

Espace de travail
partagé évolutif

Concentration de
l'offre de service

Accueil de
proximité
adapté

Insertion
Socio Professionnelle

Guichet
unique

Solidarité
sociale et
intergénérationnelle

Accompagnement

Information
Facilitation



L'Espace France Services devra couvrir les besoins suivants:

FAMILLE – LOGEMENT

pour...

- Faire une simulation
- Demander une prestation
- Déclarer un changement de situation
- Demander une attestation ...

SOCIAL – SANTÉ

pour...

- Ses droits et démarches
- Ses remboursements
- La protection à la personne

...

EMPLOI – RÉINSERTION

pour...

- Consultation des offres,
- Inscription, actualisation,
- Recherche de formations,
- Impression de CV,
- Lettre de motivation ...

JUSTICE

pour...

- Accéder à ses droits
- Obtenir son casier judiciaire
- Conciliation / médiation

...



RETRAITE pour...

- Demander un relevé de carrière
- Estimer le montant de sa retraite
- Télécharger un relevé ou une attestation

...

CITOYENNETÉ – MOBILITÉ

démarches en lien avec...

- Passeport
- Carte Nationale d'Identité
- Immatriculation / carte grise
- Permis de conduire / Timbre fiscal

...

IMPÔTS – BUDGET

pour...

- Déclarer vos revenus
- Payer ses impôts en ligne

...

L'Espace France Services devra accueillir :

- un socle de services communs relevant des 9 organismes étatiques partenaires :



- Les partenaires locaux (département, commune)
- En plus de ces services obligatoires, **des services complémentaires devront être proposés** : bornes SNCF, formalités relevant des collectivités (service sociaux, médico-psychologiques, habitat, covoiturage...), les associations caritatives, mutuelles, assistantes maternelles, groupement artisans, écrivain public numérique,....

- La Poste ; Pôle emploi ;
- la Caisse nationale d'assurance maladie (**Cnam**) ;
- la Caisse nationale d'allocations familiales (**Cnaf**) ;
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (**Cnav**) ;
- **CARSAT** et la Caisse de retraite complémentaire des salariés de l'agriculture, du commerce, de l'industrie et des services (**Agirc-Arrco**) ;
- la Mutualité sociale agricole (**MSA**) ;
- les services de la Direction générale des Finances publiques (**DGFIP**) ;
- des services du **ministère de l'intérieur** ;
- des services **du ministère de la justice**.

Modalités d'accueil des personnes

aux zones
d'accueil

au lieu

aux caractéristiques
de l'EFS

au matériel

Porter une attention particulière

aux horaires

au personnel

à la qualité des
réponses

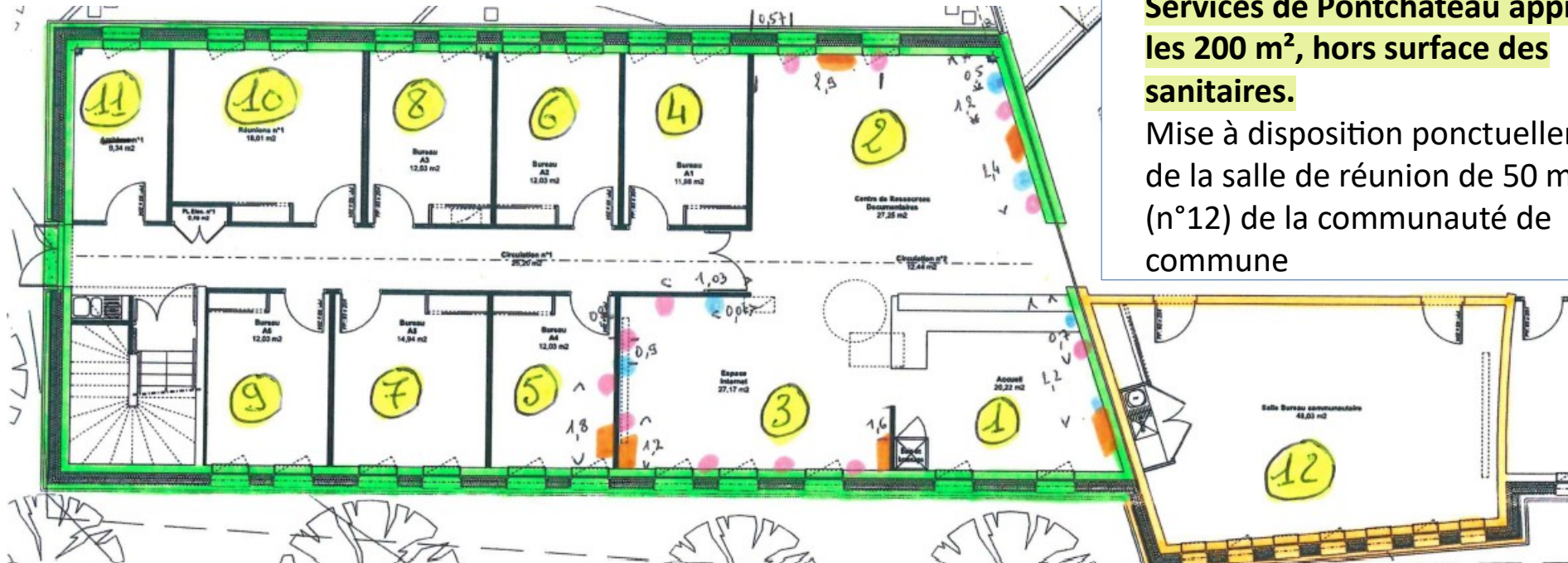


Le lieu

- **Veiller,**
 - à **l'emplacement** (s'y rendre en moins de 30 minutes),
 - à la **surface utile,**
 - à la **signalisation** sur place et dans la commune,
 - à la **facilité d'accès,** au transport urbain à proximité, à un parking dédié, ...



La surface utile



Pour exemple l'**Espace France Services de Pontchâteau** approche les **200 m²**, hors surface des **sanitaires**.

Mise à disposition ponctuellement de la salle de réunion de 50 m² (n°12) de la communauté de commune

- 1 Guichet accueil
- 2 Zone d'attente + espace ressources documentaire des partenaires + bornes informatique
- 3 Zone internet, scanner, imprimante, photocopieur.
- 4,5,6,8 Bureaux informatisés pour échanges sous confidentialité et permanence des partenaires
- 7,9 Bureaux du personnel
- 10 Salle de réunion (12 personnes max)
- 11 Bureau équipé pour entretiens individuels en visioconférence – webinaire

**Même surface
au Pellerin**

Les caractéristiques de l'EFS

- Créer un lieu de vie moderne, agréable et convivial qui renouvelle la vision des guichets de services publics,
- Penser à l'**ergonomie** du lieu, au mobilier, à l'accès aux PMR, à la présence de sanitaires,....



Les horaires

- Prévoir **une ouverture sur 5 jours plus le samedi matin** afin de satisfaire tout type d'utilisateur.
- **Des tranches horaires** devront être **réservées aux RDV.**

Les animatrices de l'espace France Services vous accueillent (*prise de rendez-vous conseillée*) :

le lundi de 8h30 à 12h30

le mardi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

le mercredi de 8h30 à 18h

le jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

le dernier samedi du mois (sauf pendant les vacances scolaires) de 10h à 13h

Horaires de la Maison France Services

Lundi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 17h00

Mardi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 17h00

Mercredi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 17h00

Jeudi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 16h30

Vendredi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 16h30

Samedi : 9h – 12h00

Exemples

Accueil de la Maison France Services

Du lundi au jeudi : De 9h à 12h30 et de 14h à 17h

Vendredi : De 9h à 12h30

Un samedi par mois : De 9h à 12h30

Consulter le calendrier sur : www.....fr

La qualité des réponses

- Apporter des réponses à visage humain aux besoins des citoyens par la présence **d'interlocuteurs uniques**.



Dialogue ^{Humanité} Écoute
Proximité
Lien social ^{Confiance}

Le personnel

- Présence de **deux agents médiateur + un conseiller numérique** .
- **Le responsable** ne doit pas être une de ces personnes.



Le matériel

- **Disposer de bornes numériques** dédiées (Pôle emploi, CAF, SNCF, la Poste , ...) permettant d'accéder en libre service aux services des opérateurs partenaires en complément des permanences physique,



- **Disposer en libre service, d'un**
 - espace internet
 - scanner /imprimante
 - photocopieur



Les zones d'accueil

- Disposer d'une zone d'attente assise et d'un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretien qu'ils soient en direct ou à distance ,



et d'un espace wifi gratuit.



Le personnel

L'agent médiateur devra être capable:

En fonction de la demande de l'utilisateur,

- **de donner une information de 1^{er} niveau** (accueil)
 - sur **le fonctionnement et l'offre** des opérateurs
 - **d'orienter** vers le bon interlocuteur

- **ou en 2^{ème} niveau** (assistance)
 - **de mettre à disposition et accompagner** à l'utilisation des outils informatiques.
 - **d'aider aux démarches en ligne** en complément du conseiller numérique
 - **de résoudre les cas les plus complexes**, en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires-opérateurs.
 - **d'accompagner les personnes** éloignées du numérique (**habilitation « Aidants-Connect » par l'ANCT**)

Le conseiller numérique devra être capable:

- **Analyser, répondre** aux besoins des usagers et les **accompagner individuellement** .
- **Présenter** aux usagers **les services et dispositifs disponibles** .
- **Soutenir les usagers dans leur utilisation quotidienne du numérique** : découvrir et utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion),
- **Organiser et animer des ateliers thématiques** afin de faire
 - **découvrir et utiliser les réseaux sociaux,**
 - **découvrir, installer et utiliser les logiciels de communication sur les outils numériques,**
- **Accompagner pour** acheter en ligne, travailler à distance, consulter un médecin, etc,
- **Accompagner dans la réalisation de démarche administrative en ligne** (trouver un emploi ou une formation, suivre la scolarité de son enfant, accéder aux services en ligne communaux de l'enfance, accompagner à l'utilisation du coffre-fort numérique, etc.)
- **Promouvoir les dispositifs nationaux d'inclusion numérique** (le Pass numérique, aidants Connect, Solidarité Numérique...)

MFS : Profil du personnel

- **Le personnel devra posséder des compétences afin d'être capable :**
 - **d'assurer** un accueil physique et téléphonique de qualité en médiation sociale
 - **d'intervenir** en médiation sociale numérique
 - **de communiquer efficacement** en situation de médiation sociale
 - **de gérer** des situations d'accueil difficiles
 - **de prévenir et gérer** des situations d'agression
 - **de se réinventer et de s'adapter** aux spécificités locales ainsi qu'aux nouveaux usages

Points de vigilance

- **Le choix du personnel** (agent médiateur, conseiller numérique, responsable)
- **Mise en place d'une signalétique** extérieure sur le bâtiment et d'une signalisation sur la voirie.
- **Information de tous les services communaux, centres sociaux, associations, partenaires locaux, habitants, commerçants, ..** de la présence et du rôle de l'EFS.
- **Dans le respect de la Charte d'engagement**, de l'Accord cadre national, de la convention départementale « France services », **les partenaires-opérateurs devront être invités à :**
 - **Désigner des référents locaux** : un (ou plusieurs) correspondant(s) référent(s) accessible (s) par téléphone ou par mail, pour résoudre les cas les plus complexes,
 - **Former le personnel** : formation métier, initiale et continue (obligatoire) des agents à l'ensemble des démarches des partenaires inscrites dans le *Bouquet de services*,
 - **Actualiser les connaissances du personnel** : régulière, en fonction de l'évolution de l'offre de services (avec périodes d'immersion si possible),
 - **Mettre en place des permanences**,
 - **Mettre à disposition une documentation** : régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents.



La labellisation Démarche



Démarche de labellisation - Obligations des partenaires-opérateurs

Pour être officiellement reconnue, par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), la structure souhaitant devenir « Espace France Services » doit passer obligatoirement par une démarche de labellisation.

1. Auto diagnostic de la structure demandeuse : Grille de 30 critères obligatoires
2. Dépôt d'un dossier de demande en Préfecture
3. Proposition de labellisation du Préfet auprès de l'ANCT
4. Audit de labellisation de la structure demandeuse : AFNOR
5. Formation des agents de l'Espace France Services : Préfecture, Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), Journées d'immersion dans les services des différents opérateurs et EFS, Formation continue par les partenaires
6. Labellisation officielle de l'Espace France Services PPSG
7. Rencontre avec les partenaires-opérateurs
8. Rencontres avec les collectivités et organismes-partenaires
9. Signature d'une convention cadre départementale (Etat/Partenaires-Opérateurs et EPCI labellisée) : programmé par la Préfecture
10. Mise en place d'un Comité Local de suivi: A programmer par la structure labellisée



Extrait grille des 30 critères (*)

CATEGORIE	CRITERES	POINTS
Articulation avec le schéma		
	Le projet de structure s'inscrit dans le cadre du schéma d'accessibilité des services au public lorsqu'il existe	1
	Le projet de structure s'inscrit en cohérence avec le maillage des implantation locales des opérateurs	1
Nombre de personnes à l'accueil		
	Deux agents polyvalents	1
	Plus de deux personnes sont mobilisées sur l'activité de la structure	
	Plus de trois personnes sont mobilisées	
Horaires		
	Ouverture de 24 heures hebdomadaires	1
	Ouverture de 30 heures hebdomadaires	
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
Jours		
	Ouverture minimale de 5 jours	1
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
	Ouverture weekend / jours fériés	
Partenariats		
Socle minimum	Relais des 6 partenaires nationaux + les services de l'Etat au travers : - d'un contact référent privilégié, identifié et joignable - et/ou de rendez-vous visio - et/ou de permanences physiques Communication régulière sur les services proposés par les opérateurs et affichage du panier de services	1
Liberté locale	Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	
Services délivrés aux usagers		
	Information / conseil	1
	Orientation	1



Les partenaires

Les partenaires

- **La Préfecture : Comité de pilotage**, accompagnement dans l'élaboration du projet, **aide au financement**.
- **Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) : pilote la politique publique** d'accessibilité aux services, définit les conditions d'octroi du financement, et coordonne les acteurs du programme.
- **La Caisse des Dépôts** : mandatée pour **assurer l'animation nationale du réseau** des Espaces France Services. Dans ce cadre, elle intervient sur quatre grands volets : **l'aide à la mise en place du programme et à son évaluation, l'appui au déploiement, l'animation du réseau et enfin la communication**.
- **Les opérateurs nationaux** : Ils se sont mobilisés **pour favoriser l'implantation des Espaces France Services** qui délivrent des services pour leur compte. La CNAF, la CNAMTS, la CNAV, GRDF, La Poste, la MSA et Pôle emploi ont matérialisé leur appui par la constitution **d'un fond inter-opérateurs abondé à hauteur de 20 millions d'euros, qui vient doubler l'effort initial de l'État**.

Les partenaires

- **L'Union nationale des PIMMS (Point Information Médiation Multi Services)** : Cette association intervient à deux titres : sur le champ du déploiement, mais également sur le champ de la formation où, forte de son expérience, elle **apporte son expertise dans la formation des agents-médiateurs** qui sont amenés à délivrer les services dans les Maisons.
- **Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)** : catalogue de formation pour le personnel.
- **L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)** : facilite l'accès des collectivités locales aux ressources nécessaires pour concrétiser leurs projets : **ingénierie technique et financière, partenariats, subventions.**

Les aides financières

Un accompagnement de l'État dans l'élaboration du projet par :

- Une **subvention annuelle de 30 000 euros** (15 000 euros au titre du fonds FNADT et 15 000 euros au titre du fonds inter-opérateurs alimenté des cotisations des partenaires France services) ;
- Un **soutien possible via la dotation de soutien investissements local (DSIL), peut couvrir jusqu'à 80 % des dépenses d'investissement pour les travaux d'aménagement des locaux** qui accueillent l'espace France service.
- **Une prise en charge la formation des agents, l'animation du réseau ainsi que le déploiement des outils informatiques** par le biais de la Banque des Territoires de la Caisse des dépôts et consignations.

**Le montant total des contributions versées au programme France Services par l'État et les 9 opérateurs partenaires s'élèvera à 75,3 millions d'euros en 2022.*

Pour les projets situés en quartier politique de la ville (QPV) **financement de la banque des territoires à hauteur de 60000€*



Nos Inspirations



Idées inspirantes : en terme d'EFS

- Pontchâteau, le Pellerin, Fougères



Pontchâteau-Saint-Gildas-des-Bois 31 849 habitants



Le Pellerin 5 212 habitants



Idée inspirante : pour Couëron

Brinberne

11 min
8 km

Quartier ouest

7 min
3,1 km

11 min
toutes les 30 minutes

Bord
de Loire

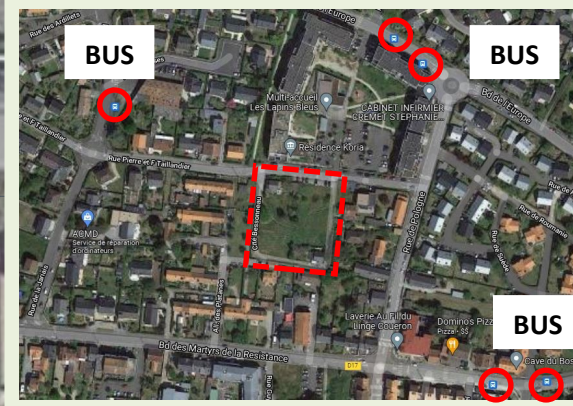
25 min
1,9 km

Chabossiere

7 min
3,7 km

15 min
toutes les 15 minutes

Bâtiment communal
mutualisé



ID.ciTé

Veille juridique et professionnelle des Collectivités Territoriales



AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



Ressources



Institut national de la statistique et des études économiques

Mesurer pour comprendre



Bibliographie et liens utiles

Maison de services au public :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Maison_de_services_au_public

FRANCE SERVICES dossier de presse novembre 2020

https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-04/21063_DP-France-Services_WEB_0.pdf

Agence nationale de la cohésion des territoires :

<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>

Critères de labellisation des maisons France services :

<https://www.senat.fr/questions/base/2020/qSEQ200214464.html>

Monter et faire vivre une maison de services exemple :

<https://www.herault.gouv.fr/content/download/19412/145766/file/Guide-Etd-Maison-de-Services-2014-2.pdf>

Association PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) :

<https://www.pimms.org/connaitre-nos-actions/>

Bibliographie et liens utiles

Résumé analytique d'un non recours (exemple RSA) :

https://www.secours-catholique.org/sites/scinternet/files/publications/rap-nonrecours_-_def.pdf

Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité,

[« LES PIMMS dans le pays du CHAROLAIS-BRIONNAIS »](#)

Jean-Marc Joannès, [« Les maisons de services au public : un « objectif de présence territoriale »](#)

Ministère de la cohésion des territoires [« Observatoire des territoires »](#)

Assemblée des communautés de France, [« Objectif 1000 maisons de services au public »](#)

France TV info,

[« La maison de services au public ramène Pôle emploi, La Poste et la Caf dans les zones rurales »](#)

Service public [« Recherche maison de services en loire atlantique »](#)

Bibliographie et liens utiles

Aidants connect: accompagne les personnes en difficulté avec le numérique dans la réalisation de démarches en ligne <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/CCAS>

CCAS : <https://www.ville-coueron.fr/solidarites/centre-communal-daction-sociale/>

Conseiller numérique : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>
fiche de poste : <https://cdn.conseiller-numerique.gouv.fr/Fiche%20de%20poste%20type.pdf>

ANCT : L'Agence nationale de la cohésion des territoires assure d'abord un rôle de « fabrique à projets » pour permettre aux collectivités de mener à bien leurs projets.

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/lagence-21#scrollNav-1>

CNFPT : La délégation des Pays de la Loire propose, en complément des outils en ligne, l'ensemble de l'offre de formation pour les agents territoriaux:

<https://www.cnfpt.fr/se-former/suivre-formation/rechercher-formation/loffre-formation-2022-pays-loire/pays-loire>

Bibliographie et liens utiles

RM - Financement des maisons France services

https://www.idcite.com/RM-Financement-des-maisons-France-services_a57421.html#:~:text=Il%20permet%20d'accorder%20un,identique%20de%2030%20000%20%E2%82%AC

Services publics : les limites du tout numérique

<https://www.franceinter.fr/emissions/le-telephone-sonne/le-telephone-sonne-du-vendredi-18-fevrier-2022>

Démarches administratives : le numérique doit rester « une offre supplémentaire » rapport Claire HEDON
défendeuse des droits

[https://www.francetvinfo.fr/societe/demarches-administratives-le-numerique-doit-rester-une-offre-supplementaire-preconise-la-defenseure-des-droits_4963431.html#xtor=CS2-765-\[share\]-](https://www.francetvinfo.fr/societe/demarches-administratives-le-numerique-doit-rester-une-offre-supplementaire-preconise-la-defenseure-des-droits_4963431.html#xtor=CS2-765-[share]-)

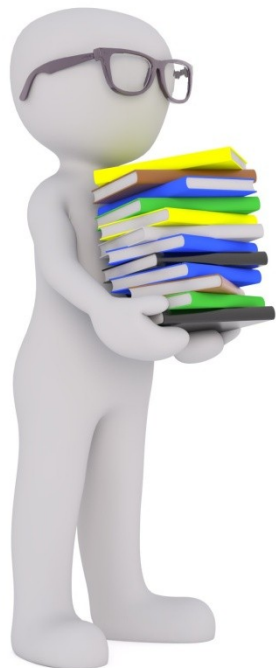
Rapport- Dématérialisation des services publics : Les 38 recommandations

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-a-pres-ou-en-est-on>

Dossier INSEE Commune de Couëron

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-44047>





Annexes



TYPOLOGIE EXPLICATIVE DU NON-RECOURS

La non-connaissance : lorsque l'offre n'est pas connue

La non-demande : lorsque l'offre est connue mais pas demandée, ou bien un droit est ouvert mais non utilisé .connaître une aide n'enlève pas la difficulté d'en maîtriser les conditions d'éligibilité.

La non-réception : lorsque l'offre est connue, demandée, mais pas obtenue.

La non-proposition : lorsque l'offre n'est pas activée malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.

La non-orientation : lorsque les destinataires potentiels qu'ils connaissent ou pas l'offre **ne sont pas sollicités ou accompagnés pour demander l'ouverture ou le renouvellement d'un droit**, sinon pour en vérifier la possibilité.

Source : WARIN P. (2016) «Le non-recours » : définition et typologie», Working paper 1 de l'Observatoire des non-recours aux droits et services

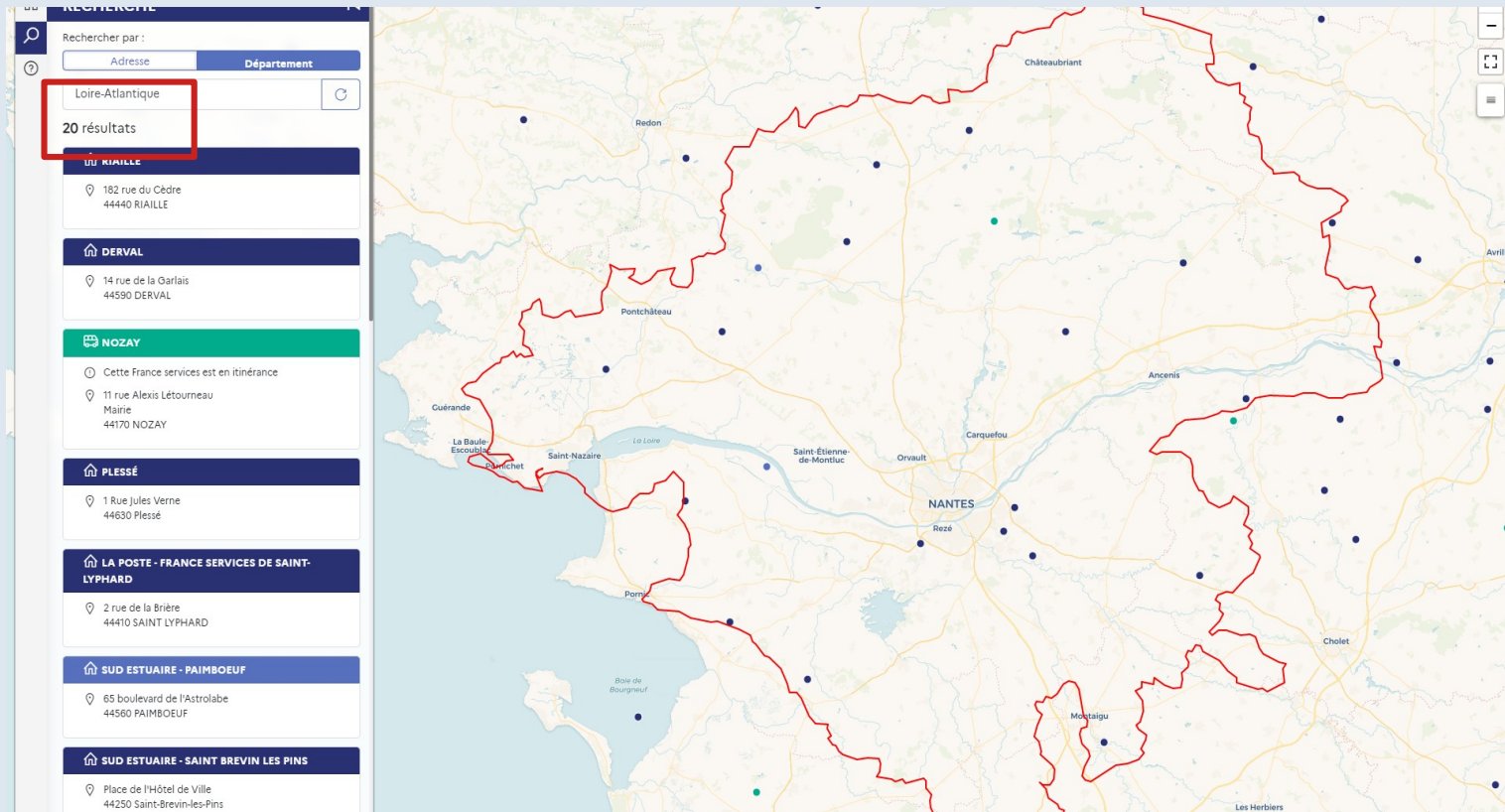
EFS : cadre législatif

- **Espace France Services** : c'est le terme employé par le projet de loi clarifiant l'organisation territoriale de la République. En 2020, il vient remplacer le terme de « **maison de services au public (MSAP)** » inscrit dans la loi de 2000.
- L'état a souhaité développer ce mode d'organisation en apportant un cadre à ces structures d'accueil mutualisées avec la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire (LOADT) puis avec la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations qui modifie la première.
- En parallèle, la LOADT prévoit la possibilité pour les collectivités locales de mettre leur personnel à la disposition de ces regroupements de services dans les conditions prévues par la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

Espace mutualisé de services au public : c'est le terme générique utilisé pour désigner les formes d'organisation qui consistent à regrouper différents services en un lieu unique, autour d'un personnel d'accueil polyvalent accompagnant le public dans la réalisation des différentes procédures administratives.



État de déploiement en temps réel



Source: https://anct-carto.github.io/france_services/



**Donc, si je résume !
nous recommandons de porter une
attention particulière
aux caractéristiques du lieu,
demander la labellisation,
et être attentif aux compétences
du personnel !**

**Oui, bien
résumé!**



Fais de tes réflexions un rêve, et d'un rêve une réalité !

Les sages couëronnais

Espace Bessonneau

Le conseil des sages
de Couëron
vous remercie
de votre attention !

COUËRON



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

C.C.A.S

Entrée



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

