



Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Espace France services de la Communauté de communes AYGUES OUVEZE EN PROVENCE







Reçu en préfecture le 26/06/2023

le



ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

SOMMAIRE

- **4** 3
 - A. Origine de la labellisation3
 - **B.** Le territoire4
- **†** 7
 - A. Fonctionnement 7
 - B. Ressources humaines et acteurs mobilisés8
 - C. Instances de gouvernance et concertation9
 - D. Budget9
- **4** 10
 - A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre10
 - B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre10
- **11**
 - A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 80,45% des cas11
 - **B.** Satisfaction des usagers12
- **4** 13
 - A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services 13
 - B. Typologie et évolution de l'activité14
- **4** 17
- **19**





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. ORIGINE DE LA LABELLISATION



Bus France Services porté par la Communauté de communes Aygues Ouvèze en Provence

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la Communauté de communes exerce une nouvelle compétence : la création et la gestion des maisons de service public, devenues depuis les Espaces France Services.

Ce nouveau service s'adresse plus particulièrement aux personnes qui ne peuvent se déplacer dans les services publics des agglomérations voisines (Orange, Carpentras, Avignon, Bollène) pour effectuer leurs démarches administratives les plus usuelles, mais aussi celles qui ont des difficultés à utiliser les outils numériques ou qui n'en ont pas à leur disposition.

C'est donc en étroite concertation avec plusieurs partenaires institutionnels que ce service est créé, sous l'égide de la Préfecture de Vaucluse : Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT, La Poste, les services fiscaux, le Conseil départemental d'accès au droit, etc.

La communauté de communes Aygues-Ouvèze en Provence a mis en place ce service dès le début de l'année 2021, grâce à un bus aménagé qui sillonne les 8 communes du territoire. Le bus est à la fois un point relais, un guichet de renseignement et d'accompagnement où les habitants pourront être informés, orientés et accompagnés dans leurs démarches administratives en ligne par les deux animatrices que la Communauté de communes a recrutées dans cette optique.

Tous les habitants de la Communauté de communes peuvent ainsi accéder à internet et bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches administratives dématérialisées, grâce à la présence d'agents formés aux espaces numériques des services partenaires.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

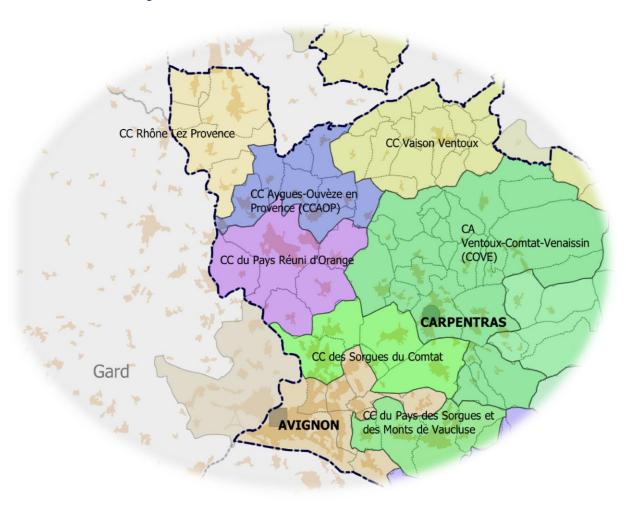
B. LE TERRITOIRE

La Communauté de communes Aygues Ouvèze en Provence a été créée en 1992. Elle se compose des communes de Camaret-sur-Aygues, Lagarde-Paréol, Piolenc, Sainte-Cécile-les-Vignes, Sérignan-du-Comtat, Travaillan, Uchaux et Violès.

La communauté de communes Aygues Ouvèze en Provence est un territoire rural qui s'étend sur 142 Km² et qui compte 20 244 habitants au 1^{er} janvier 2022.

Le territoire est peu industrialisé, hormis le secteur agro-alimentaire et le BTP, et sa richesse repose essentiellement sur les TPE/ PME, artisans, commerçants et professionnels du tourisme. Les services publics sont dispersés et concentrés dans les agglomérations voisines - Orange, Bollène, Carpentras et Avignon.

Aucune structure France Services n'est présente sur le bassin de vie qui se trouve à cheval sur les cantons de Bollène, Orange et Vaison-la-Romaine.







Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

Contexte Social

Les services publics sont dispersés et concentrés dans les agglomérations voisines, ce qui implique l'utilisation d'un véhicule ou de transports en commun pour s'y rendre. Or, en milieu rural, certains foyers ne disposent pas de moyen de locomotion, ce qui rend leurs déplacements vers les agglomérations plus difficiles.

De plus, les lignes nationales des opérateurs sont régulièrement soumises à des menus digitaux ou des attentes qui découragent les usagers à aller plus loin dans leurs démarches.

Par ailleurs, les services publics dématérialisent de plus en plus leurs procédures. De nombreux habitants, n'utilisant pas les outils numériques, éprouvent des difficultés à effectuer leurs démarches administratives. A ceci s'ajoute le fait que certains foyers ne disposent pas du matériel nécessaire ou de la couverture internet suffisante.

Enfin, il est à noter que, selon les données INSEE, 27,9 % de la population du territoire est retraitée, 14,1 % est sans emploi et 12 % est monoparentale.

Enjeux locaux

Face à ce constat, le conseil communautaire a souhaité créer un Espace France Services itinérant qui vise principalement les personnes âgées, isolées, sans permis ou sans véhicule, sans emploi ou en fracture numérique.

L'objectif de ce projet est d'accompagner l'usager dans l'utilisation des services en ligne, garantir l'accès aux droits et aux services publics et faciliter les démarches administratives. Il permet également de créer du lien social.

C'est donc en étroite concertation avec plusieurs partenaires institutionnels que ce service est créé, sous l'égide de la Préfecture de Vaucluse : Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT, La Poste, les services fiscaux, le Conseil départemental d'accès au droit, etc.

Tous les habitants de la Communauté de communes peuvent ainsi accéder à internet et bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches administratives dématérialisées, grâce à la présence d'agents formés aux espaces numériques des services partenaires.

L'accès est entièrement gratuit et la confidentialité est respectée.





Envoyé en préfecture le 26/06/2023

Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

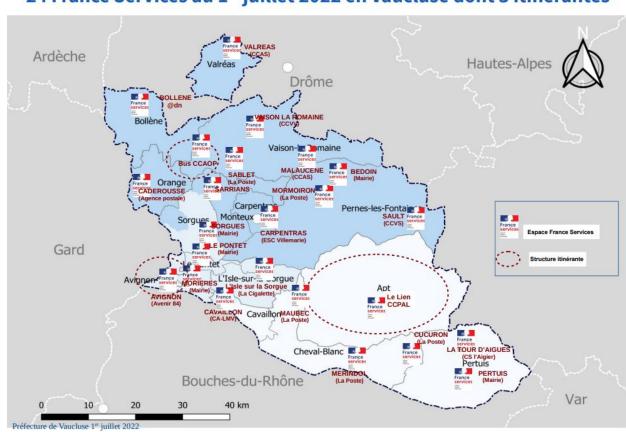
Articulation avec les autres structures du département.

Le Vaucluse dispose de 24 espaces France services labellisés, dont 3 itinérants.

Depuis avril 2022, le département est supervisé par une animatrice départementale, Mme Françoise FANGUET, qui fait le lien entre les EFS et la Préfecture. Elle accompagne également les agents de la structure dans la réalisation de leurs missions. L'animatrice a visité tous les EFS de Vaucluse durant l'année 2022.

Le Vaucluse dispose de 24 France services. Source : www.vaucluse.gouv.fr

24 France Services au 1er juillet 2022 en Vaucluse dont 3 itinérantes







Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. FONCTIONNEMENT

Jours et horaires d'ouverture au public du bus France services Aygues Ouvèze en Provence

JOUR	MATIN	APRES-MIDI
LUNDI	Sainte-Cécile-les-Vignes	Lagarde-Paréol
	8 h 00 – 13 h 00	14 h 00 – 15 h 15
MARDI	Piolenc	Piolenc
	8 h 00 – 12 h 00	12 h 45 – 16 h 15
MERCREDI	Camaret-sur-Aygues	Camaret-sur-Aygues
	8 h 00 – 12 h 00	12 h 45 – 16 h 15
JEUDI	Sérignan-du-Comtat	Travaillan
	8 h 00 – 13 h 00	14 h 00 – 15 h 15
VENDREDI	Uchaux	Violès
	9 h 00 – 11 h 00	12 h 15 – 15 h 15

Le bus assure des permanences sur les huit communes du territoire intercommunal, à raison de 32 h 30 par semaine sur 5 jours. Les lieux de stationnement ont été choisis en concertation avec les communes et en corrélation avec la vie locale. Une attention particulière a été portée sur les moyens de connexion requis.

Équipements mis à disposition.

La France services est dotée des équipements suivants :

- Un fourgon de type FIAT Ducato aménagé en deux bureaux mobiles isolés afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- Un des deux bureaux permet un accès aux PMR
- Chaque bureau est doté d'un ordinateur portable, d'un téléphone, d'un photocopieur et d'une imprimante / scanner,
- Le véhicule dispose d'une box 4G permettant une bonne connexion internet, sauf dans certains secteurs où l'absence de réseau pose problème.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

RESSOURCES HUMAINES ET ACTEURS MOBILISES

Deux conseillères assurent un accueil quotidien, de 1^{er} niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs.



L'équipe de la France services de la Communauté de communes Aygues Ouvèze en Provence : Emilie SILBERT et Clarisse CHEVALIER

La sous-préfecture a piloté la formation des agents. Celle-ci s'est décomposée en deux parties :

- Un socle commun dispensé par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT).
- > Des formations spécifiques organisées par chaque partenaire institutionnel relatives au fonctionnement de leur site internet.

Nos animatrices ont également suivi la formation AIDANT CONNECT.

Par ailleurs, la DGFIP organise régulièrement des webinaires en distanciel, sur une journée, permettant de faire le point sur les fondamentaux et suivre les nouveautés fiscales qui feront l'objet de sollicitation des usagers.

La CPAM organise tout au long de l'année des petits webinaires de 30 minutes sur un thème précis.

La CAF programme tous les mois des rendez-vous réservés aux France services pour présenter les actualités, les changements à venir et recueillir les questions des animateurs.

Emilie SILBERT a suivi en Septembre 2022 la formation de Sauveteur secouriste du travail (SST).





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le



ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

B. INSTANCES DE GOUVERNANCE ET CONCERTATION

Pour l'année 2022, le comité de pilotage s'est réuni le 11 octobre à la sous-préfecture de Carpentras. Le COPIL était présidé par les sous-préfets d'arrondissement : M. Christian GUYARD, M. Bernard ROUDIL et Mme Christine HACQUES, en présence des partenaires locaux et des services de la préfecture. La Communauté de communes était représentée par Mme Brigitte MACHARD, vice-présidente déléguée à l'espace France services, et Emilie SILBERT, animatrice France services.

La commission intercommunale France services s'est réunie le 15 novembre, en vue de la présentation du rapport d'activité 2021 aux membres du conseil communautaire.

BUDGET

L'acquisition du véhicule a été financée à hauteur de 30 000 € par la Banque des Territoires. En parallèle, l'Etat a participé au fonctionnement de ce service en allouant une subvention annuelle de 30 000 € pendant 3 ans, conditionnée par l'obtention de la labellisation France Services.

Bilan financier 2022:

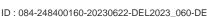
Dépenses de fonctionne	ement	Recettes de fonctio	nnement
Carburant	1 111,87 €	FNADT	15 000 €
Assurances	500€		
Fournitures administratives, flyers et autres fournitures non stockées	477 €	FN France Services	15 000 €
Télécommunication	1 459,23 €		
Frais d'entretien ou de réparation du véhicule	1121,16€		
Charges de personnel	72 646 €		
Total	77 315,26 €	Total	30 000 €





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le



III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

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

♦ Le « bouquet de base » des France services est constitué des partenaires nationaux suivants :



















Chaque partenaire doit communiquer un référent, fournir une ligne téléphonique et une adresse mail dédiés aux conseillers France services afin de répondre au mieux aux usagers.

B. PRESENTATION DES PARTENAIRES LOCAUX ET ACTIONS CIBLEES MISES EN ŒUVRE

◆ L'espace France services Aygues Ouvèze en Provence n'a conclu aucun partenariat en plus de ceux intégrés au « bouquet de base », toutefois, nos conseillères sont régulièrement amenées à travailler avec les structures suivantes :



La MDPH est une structure très demandée. Une formation pour l'aide à la complétude des dossiers serait souhaitable et il serait utile de définir une modalité de contact privilégiée.



Structure qui a quitté le dispositif France services très rapidement mais qui est très sollicitée. Le personnel est disponible par téléphone (numéro payant), il serait toutefois intéressant d'avoir un contact privilégié.



Régulièrement sollicitées sur cette aide gouvernementale (vérification d'éligibilité, affectation de chèque, demande de chèques exceptionnels), nos animatrices ont dû découvrir et accompagner sur cette plateforme sans formation.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE



Afin de mieux accompagner les usagers en questionnement sur les aides mobilisables pour la réalisation d'améliorations de leur habitat, nos animatrices ont suivi une formation avec le CEDER en Novembre 2022. Il a été convenu que les usagers devaient être en premier lieu dirigés vers le CEDER qui fournit des renseignements sur les travaux éligibles aux aides et que les espaces France services s'occupaient du dépôt de la demande de subvention sur la plateforme Ma prime rénov'.

Une fiche navette CEDER-EFS a été communiquée aux animatrices.

IV. QUALITE DE SERVICE

A. LES DEMARCHES SONT REALISEES EN UNE SEULE FOIS DANS 80,45% DES CAS

◆ Taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement et son évolution. Source : Plateforme France services.

80,45 % des demandeurs ont pu finaliser avec les agents leurs démarches en un seul accompagnement. 4,16 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et 9,56 % finaliseront leur dossier en autonomie.

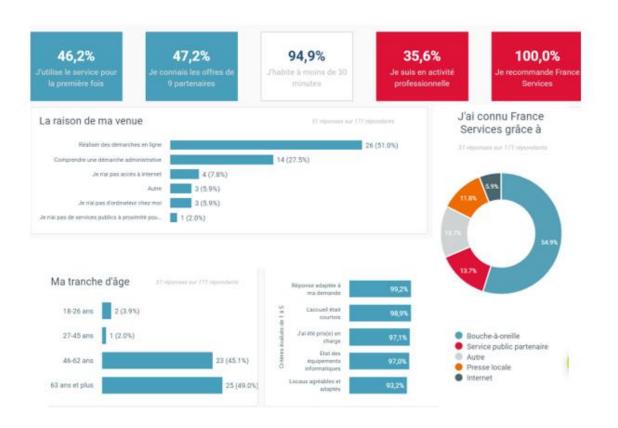






B. SATISFACTION DES USAGERS

- ♦ Le bus France services Aygues Ouvèze en Provence est doté d'une borne de satisfaction permettant d'évaluer le service rendu. Un rapport mensuel est édité sur la plateforme CIVILIZ et affiché au sein des bureaux.
- ♦ Le profil des répondants pour l'année 2022 est le suivant :



Le service est régulièrement très bien noté et recommandé.

Il est à noter que l'usage de la borne de satisfaction n'est pas forcément la plus aisée pour le public éloigné





Envoyé en préfecture le 26/06/2023

Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

Berger Levrault

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

du numérique car au choix du smiley s'ajoutent deux questionnaires un peu longs qui nécessitent également un accompagnement.



Source: platef

V. ACTIVITE

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

♦ Typologie et analyse de l'évolution des **publics accueillis** en France services (âge, sexe, autonomie numérique). Source : Plateforme France services

Les usagers accueillis sont pour la plupart en difficulté avec le numérique.

	ÂGE	
Tranche	Nombre	%
Moins de 18 ans	2	0,06%
Entre 18 et 26 ans	70	2,16%
Entre 27 et 45 ans	241	7,44%
Entre 45 et 55 ans	241	7,44%
Entre 55 et 62 ans	821	25,34%
Plus de 62 ans	1864	57,54%
Total	3239	100%
Information non communiquée	516	

	SEXE	
Sexe	Nombre	%
Homme	1474	39,27%
Femme	2279	60.72%
Total	3753	100%
Information non communiquée	2	

♦ Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services

Comme l'année précédente, Camaret-sur-Aygues reste une commune où les sollicitations sont les plus fréquentes. La présence du bus sur le marché le mercredi matin a permis à celui-ci d'être bien repéré par les usagers et draine les personnes d'autres communes fréquentant ce marché.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

Berger Levrault

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

Les communes de Piolenc, Sainte-Cécile-les-Vignes et Sérignan-du-Comtat sont juste derrière en termes de fréquentation.

COMMUNES DE RÉSI	DENCE DES USAGERS	
Nom de la commune	Nombre	%
Camaret-sur-Aygues	1343	31,49%
Lagarde-Paréol	67	1,57%
Piolenc	726	17,02%
Sainte-Cécile-les-Vignes	645	15,12%
Sérignan du Comtat	472	11,06%
Travaillan	117	2,74%
Uchaux	237	5,55%
Violès	265	6,21%
Autres communes	392	9,19%
Total	4264	100%
Information non communiquée	230	

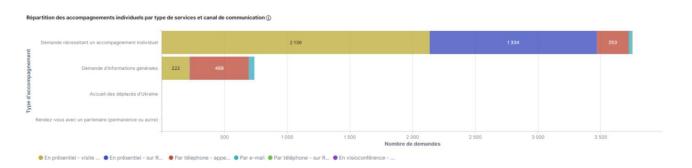
♦ Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services

Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la CNAV/CARSAT ainsi qu'au Ministère de l'Intérieur.

	THÉMATIQUES LE	S PLUS TRAITÉES	
Тор	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Retraite personnelle	CNAV / CARSAT	601
2	La demande concerne les impôts	DGFIP	262
3	Pré-demande titre d'identité et de voyage	ANTS	247
4	Immatriculation de véhicule	ANTS	201
5	Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité)	CAF	171

La visite spontanée reste le mode de venue majoritaire pour les usagers mais ils prennent souvent contact par téléphone ou par mail.

Face à l'accroissement d'activité, la prise de RDV devient nécessaire afin d'apporter à chacun un temps d'accueil et d'écoute de qualité.







Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le



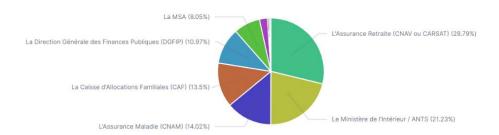
ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

Les partenaires nationaux représentent 66.5% de l'activité du bus France services. Le partenaire principal reste la CARSAT. Les usagers sont donc souvent accompagnés sur les quelques mois nécessaires à leur demande et l'obtention de leur notification de retraite, que ce soit auprès du régime général (CARSAT/MSA) ou auprès des différentes caisses de retraite complémentaires (AGIRC-ARRCO, IRCANTEC) bien qu'elles ne soient pas des partenaires officiels.

Les partenaires locaux représentent 7% de l'activité de la structure.

Le reste de l'activité concerne un accompagnement propre à la structure avec une thématique sociale, solidaire ou de caisse de retraite complémentaire du secteur privé.

Répartition des accompagnements par partenaire national ①





Répartition des types de partenaire et Accompagnement propre à la structure ① Propre à ma structure (26.47%) Locaux (7.03%) Nationaux (66.5%)

Nationaux Locaux Propre à ma structure

63 19 16 13
16
13
1
10
1



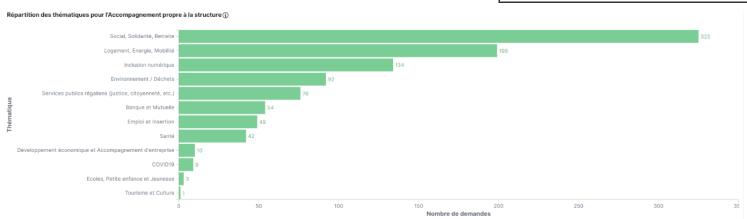


Envoyé en préfecture le 26/06/2023

Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

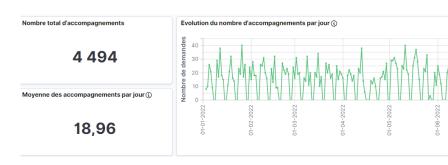


Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois (excepté lors des périodes de congés hivernaux et estivaux). Une très forte activité s'est faite sentir durant la campagne de déclaration des revenus en Mai/Juin.

Au total, nos animatrices ont réalisé **4 494 démarches en 2022**, contre 3 162 en 2021 : la France services réalise en moyenne **18,96 accompagnements par jour**.

De plus, les chasseurs ont désormais l'obligation de créer un compte sur le SIA, ce qui a entraîné une forte sollicitation du service en provenance des communes du territoire ou de communes voisines, les usagers étant orientés vers la structure par l'armurerie d'Orange.

Nos animatrices sont de plus en plus interrogées sur la règlementation en matière d'armes, or, elles n'ont reçu aucune formation ou information.







Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le



ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

VI. LES ACTIONS DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

ACTIONS DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

L'espace France services porté par la CCAOP a bénéficié de 2 articles de presse parus dans La Provence et Vaucluse Matin, qui ont grandement participé à sa notoriété, en plus du facteur « bouche-à-oreille ».







Reçu en préfecture le 26/06/2023

Levrault

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

Communication dans les communes

A chaque parution du magazine de la Communauté de Communes Aygues Ouvèze en Provence, une page est dédiée aux actions entreprises par l'espace France services.

Le planning des permanences a fait l'objet d'un affichage sur panneau lumineux dans chaque commune depuis le lancement du service en janvier 2021, ainsi qu'au sein des mairies

Les communes diffusent également les informations relatives au bus et ses permanences via leur magazine communal.

Le bouche-à-oreille est un canal de communication très important.

Réseaux sociaux

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. L'espace France services bénéficie de publications via la page Facebook de la Communauté de communes Aygues Ouvèze en Provence.

Les communes relaient les informations relatives au bus via leurs pages Facebook ou Instagram respectives

♦ Autres actions spécifiques de communication déployées

En complément, des flyers sont régulièrement distribués lors du passage des usagers au sein du bus France service, et sont à disposition dans les mairies des communes du territoire.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

VII. BILAN 2022 ET PERSPECTIVES 2023

Le début d'année 2022 a été marqué par des problématiques techniques liées à la batterie du véhicule qui faisait défaut tous les lundis matin.

Nous remercions les communes qui ont mis des salles à disposition pour que le service puisse continuer malgré les pannes.

Un branchement du véhicule sur secteur le vendredi soir permet désormais de démarrer la semaine sereinement.

En mars, les mesures liées au COVID ont été allégées. Cela a permis de retirer les plexiglass des bureaux et augmenter la proximité avec les usagers. Le retrait du masque a également permis de meilleurs échanges.

Nos animatrices rencontrent des usagers ponctuels, ou plus réguliers, qu'elles accompagnent maintenant depuis 1 an et demi sur différentes problématiques. Un vrai lien se crée avec eux.

Le métier d'animateur France Services demande de se former aussi « sur le tas » sur les différentes demandes, qui débordent régulièrement du champ de la formation continue : faire une demande de logement social (usagers envoyés par le CCAS ou des travailleurs sociaux), gestion de la communication avec les fournisseurs d'énergie (Edf ou autre...), aide au dépôt de dossier France Rénov', publication d'annonce sur le bon coin, recherche de location en ligne....

La dématérialisation laisse beaucoup d'usagers en marge et les limites du champ d'action du métier sont parfois floues, c'est pourquoi, les usagers témoignent régulièrement leur satisfaction de l'existence du service auprès des élus locaux.

Par ailleurs, la charte France Services prévoit dans le cahier des charges national, l'obligation pour les partenaires nationaux d'attribuer un interlocuteur dédié et des lignes téléphoniques directes avec les agents (« Charte nationale d'engagement France Services », Engagement N°1, point 1.1)
Force est de constater que les faits sont bien différents des préconisations et complique la tâche des agents. Le niveau de réponse apporté aux usagers en est impacté en qualité ou en délai.

A noter:

MSA: plus de référent dédié depuis plusieurs mois et les retours des agents de la MSA sur la plateforme A+ ne permettaient pas une relation apaisée. Ce problème a été exposé aux services de la Préfecture.

<u>CAF</u>: pas de référent et pas de ligne téléphonique dédiés. La seule manière de les contacter est via la plateforme A+ mais les règles de sollicitations sont très précises et ne permettent pas une résolution « rapide » d'une question, excepté si l'usager se trouve dans une situation de détresse sociale, si le numéro national de la CAF 3230 ne répond pas ou si message d'erreur figure sur le site.

PREFECTURE : il y a eu un changement de référent dernièrement (Mai). Une adresse mail dédiée a été communiquée, mais les délais de réponse sont souvent très longs.

Nos animatrices sont parfois sollicitées sur des demandes d'étrangers – qui ne devraient pas être traitées en France Services – et pour lesquelles elles n'ont pas de réponse à apporter. La Préfecture est de plus très difficile à joindre par téléphone.

A contrario, les référents de la **CPAM, CARSAT, DGFIP, CDAD** apportent un véritable soutien dans les accompagnements.





Reçu en préfecture le 26/06/2023

Publié le

ID: 084-248400160-20230622-DEL2023_060-DE

Très peu de sollicitations pour LA POSTE.

Régulièrement, des bugs informatiques, des maintenances des sites officiels compliquent l'accompagnement des usagers, en particulier celui de l'ANTS (ants.gouv.fr) qui gère les titres d'identité, toute démarche liée aux immatriculations et permis de conduire. Cela implique parfois de faire revenir les usagers à plusieurs reprises, sans certitude de pouvoir finaliser la demande.

La fin de l'année 2022 a été marquée par le départ de Clarisse, pour des raisons personnelles. Le recrutement de sa remplaçante a duré plusieurs semaines, durant lesquelles Emilie a dû assurer les permanences seule, bien que le label France services impose la présence de deux agents, afin de ne pas interrompre le service.

Catherine Irles a pris ses fonctions le 2 janvier 2023 au sein du bus France services, cependant, aucune formation de base avec les partenaires nationaux n'a pu être organisée pour le moment. Il lui faut donc apprendre le métier au jour le jour.