



Rapport d'activité 2024

France services
de Châteaumeillant

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

❖ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	2
A. Origine de la labellisation	2
B. Le territoire	2
❖ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	3
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	3
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	3
C. Instances de gouvernance et concertation	3
D. Budget	3
❖ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	4
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	4
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	4
❖ IV. QUALITÉ DE SERVICE	5
A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 80 % des cas	5
B. Satisfaction des usagers	6
❖ V. ACTIVITE	7
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à France services	7
B. Nature et évolution de l'activité	11
❖ VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION	12
A. Animations	12
B. Actions de communication mises en œuvre	12
❖ VII. PERSPECTIVES 2025	13

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation



France services de Châteaumeillant

Le Relais services publics (RSP) a été créé en 2009 par la mairie de Châteaumeillant. Le 26 mai 2016, la compétence liée aux Maisons de services au public (MSAP) a été transférée par arrêté préfectoral à la Communauté de Communes Berry Grand Sud.

La Maison de services au public (MSAP) a été transférée de la mairie de Châteaumeillant à la Communauté de Communes Berry Grand Sud le 1^{er} octobre 2016.

Dans ce cadre, la Communauté de Communes Berry Grand Sud a signé avec la mairie de Châteaumeillant, une convention pour la mise à disposition d'un bâtiment communal.

Au 1^{er} janvier 2022, la Maison de services au public (MSAP) a été labellisée « France services ».

En 2024, la Communauté de Communes Berry Grand Sud dispose sur son territoire de deux espaces France services : l'une à Châteaumeillant et l'autre à Saulzais le Potier.

L'espace France services de Châteaumeillant est situé dans le centre-ville où un bureau est mis à disposition de la Mission Locale Cher Sud dont le siège social est basé à Saint-Amand-Montrond. Ceci permet à la Mission Locale de disposer dans le Sud du Cher d'une base avancée à partir de laquelle, l'agent qui y est attaché peut organiser des permanences et des rendez-vous.

Au titre de l'année 2024, la mission de proximité a été renforcée en signant différentes conventions locales avec les partenaires suivants : Alec 18, ARPPE en Berry - ACEPP 18, BGE Berry Touraine, Clic Info Sénior Cher Sud, Croix marine du Cher, FNATH du Cher, Humensia (anciennement Facilavie), Le Relais, Mission locale Cher Sud, Particulier Employeur (FEPEM), SAUR, UDAF du Cher.

B. Le territoire

La France services de Châteaumeillant est située dans la région Centre Val de Loire, dans la partie sud du département du Cher. Le département du Cher s'étend sur 7 235 km² et compte près de 299 573 habitants* soit une densité de population de 41,4 habitants/km².*

Le bassin de vie dans lequel est située la France services est principalement rural.

Le territoire de la Communauté de Communes est composé de 32 communes membres et compte 11 492 habitants.*

Ce territoire est limitrophe des départements de l'Allier (03), la Creuse (23) et l'Indre (36).

* Source : INSEE - données en vigueur au 13/12/2024 (données pour l'année 2021)

La France services de Châteaumeillant est en étroite collaboration avec les 23 France services du département du Cher et plus particulièrement avec la France services de Saulzais le Potier car celle-ci dépend de la Communauté de Communes Berry Grand Sud.



Le Cher dispose de 23 France services dont 2 bus itinérants

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

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

❖ Jours et horaires d'ouverture de la France services

Les usagers sont accueillis en France services de Châteaumeillant :

Lundi : 8:30 - 12:00 / 13:30 - 17:00

Mardi : 8:30 - 12:00 / 13:30 - 17:00

Mercredi : 8:30 - 12:00 / 13:30 - 17:00

Jeudi : 8:30 - 12:00 / 13:30 - 17:00

Vendredi : 8:30 - 12:00

❖ Équipements mis à disposition

La France services a déménagé mi-janvier 2024 afin d'intégrer de nouveaux locaux plus spacieux et adaptés au label France services.

La France services est située en centre-ville à proximité des commerces. Un parking dessert ce bâtiment public, accessible aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR). La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté d'un photocopieur, imprimante et scanner ;
- deux salles d'attente (l'une pour France services et l'autre pour la Mission locale) ;
- un espace coworking ;
- un cyber espace avec 3 ordinateurs en libre-accès, un accès wifi-libre gratuit ;
- un bureau cloisonné afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité ;
- trois bureaux de permanences dont un dédié à la Mission locale ;
- une salle de réunion.

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

L'équipe de la France services est composée de deux agents :

- Madame Sylvie LABOUREAU (mutation au 1^{er} janvier 2024) afin de remplacer Madame Marie-Christine QUEYRANNE partie à la retraite au 27 juin 2024 ;
- Madame Christine BRIGAND (mutation au 17 juin 2024), recrutement d'un second agent afin de respecter le label France services.

Ces deux conseillères sont chargées d'accueillir les usagers, de les accompagner dans leurs démarches administratives et/ou les orienter vers les opérateurs concernés (démarches de 1^{er} niveau).

Les conseillers ont participé cette année aux formations suivantes :

- Formations obligatoires du CNFPT à la suite du recrutement des nouveaux agents (formations « socle commun » et « socle métiers ») ;
- Formations proposées par les différents partenaires nationaux (visioconférence ou présentiel).

C. Instances de gouvernance et concertation

Au titre de l'année 2024, il n'y a pas eu de comité de pilotage.

D. Budget

Les charges de personnel sont réparties ainsi :

- Le poste de conseillère France services représente un temps plein, soit 35/35^{ème} ;
- Le poste de conseillère France services représente 80 % d'un temps plein soit 28/35^{ème}.

En 2024, la France services a bénéficié d'une subvention de fonctionnement de 45 000 € répartie de la façon suivante :

- 20 000 € du Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT) ;
- 20 000 € du Fonds National France Services (FNFS) ;
- 5 000 € de France ruralités revitalisation.

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

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



En 2024, les conseillers France services ont accompagné les usagers sur les démarches administratives des 11 partenaires nationaux : Allocations familiales, ANTS, Assurance maladie, Assurance retraite, le Chèque énergie, Finances publiques, France Travail, France Rénov, La Poste, MSA et le Point justice.

Les conseillers ont participé cette année aux formations suivantes :

- Formations mensuelles en visioconférence et formation en présentiel avec la CPAM du Cher et la CAF du Cher ;
- Formation en présentiel des impôts lors de la campagne de déclaration d'impôts (avril-mai) et de lors de la réception des avis d'impôts (septembre - octobre) ;
- Formation en visioconférence avec la CARSAT et France Travail ;
- Formation en présentiel sur Ma Prime Rénov ;
- Formation en présentiel avec la FEPEM / CESU ;
- Formation en présentiel « Mobilité durable et solidaire » afin de connaître les solutions et aides à la mobilité dans la Région Centre Val de Loire.

Au titre de l'année 2024, différentes permanences ont eu lieu :

- L'assistante sociale de la CAF du Cher ;
- Le CDAD du Cher (Conseil Départemental de l'Accès au Droit) : 1^{er} et 3^{ème} vendredi de chaque mois ;
- Les impôts : permanence physique (campagne de déclaration) et visioconférence (lors de la réception des avis d'impôts) ;
- L'assistante sociale du Conseil Départemental du Cher ;
- L'UDAF du Cher (Union Départementale des Associations Familiales) ;
- Le conseiller numérique France services du Conseil Départemental du Cher.

Au cours du 4^{ème} trimestre 2024, la France services de Châteaumeillant a organisé des ateliers numériques animés par le conseiller numérique France service du Conseil Départemental du Cher.

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

En 2024, la France services de Châteaumeillant n'a pas officialisé de nouveaux partenariats.

Toutefois, les conventions de partenariats locaux signées en 2021 sont arrivées à terme. De ce fait, afin de renouveler ce partenariat local des nouvelles conventions ont été signées en 2024 pour une durée de 3 ans renouvelable par tacite reconduction.

Au titre de l'année 2024, les partenaires locaux sont les suivants :

- Alec 18 ;
- ARPPE en Berry - ACEPP 18 ;
- BGE Berry Touraine ;
- Clic Info Senior Cher Sud ;
- Croix marine du Cher ;
- FEPEM (dénommé France Emploi Domicile) ;
- FNATH du Cher ;
- Humensia - Antenne du Cher (anciennement Facilavie) ;
- Le Relais ;
- Mission locale Cher Sud ;
- SAUR ;
- UDAF du Cher.

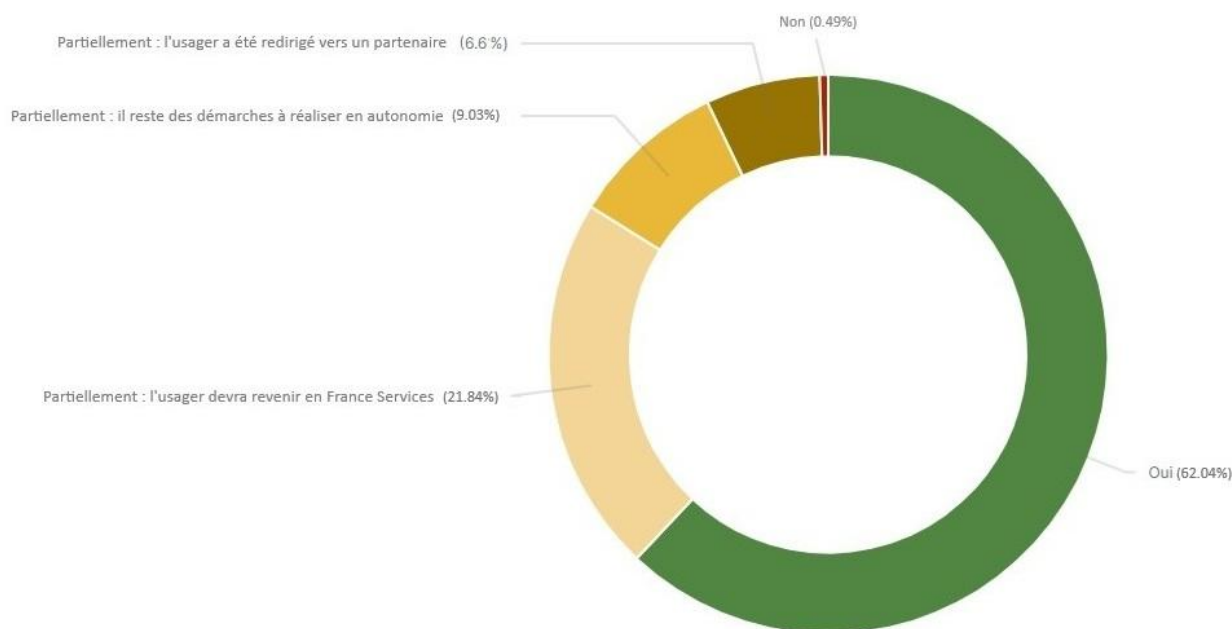
IV. QUALITÉ DE SERVICE

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 80 % des cas

NB : Au courant de l'année 2024, l'outil de compte-rendu d'activité a subi une refonte. De ce fait, les analyses statistiques seront exceptionnellement dissociées pour certaines rubriques ; avant la refonte (soit du 01/01 au 18/06/2024) et après refonte (soit du 19/06 au 31/12/2024) afin de faciliter la lecture et la restitution.

Taux de finalisation des accompagnements*

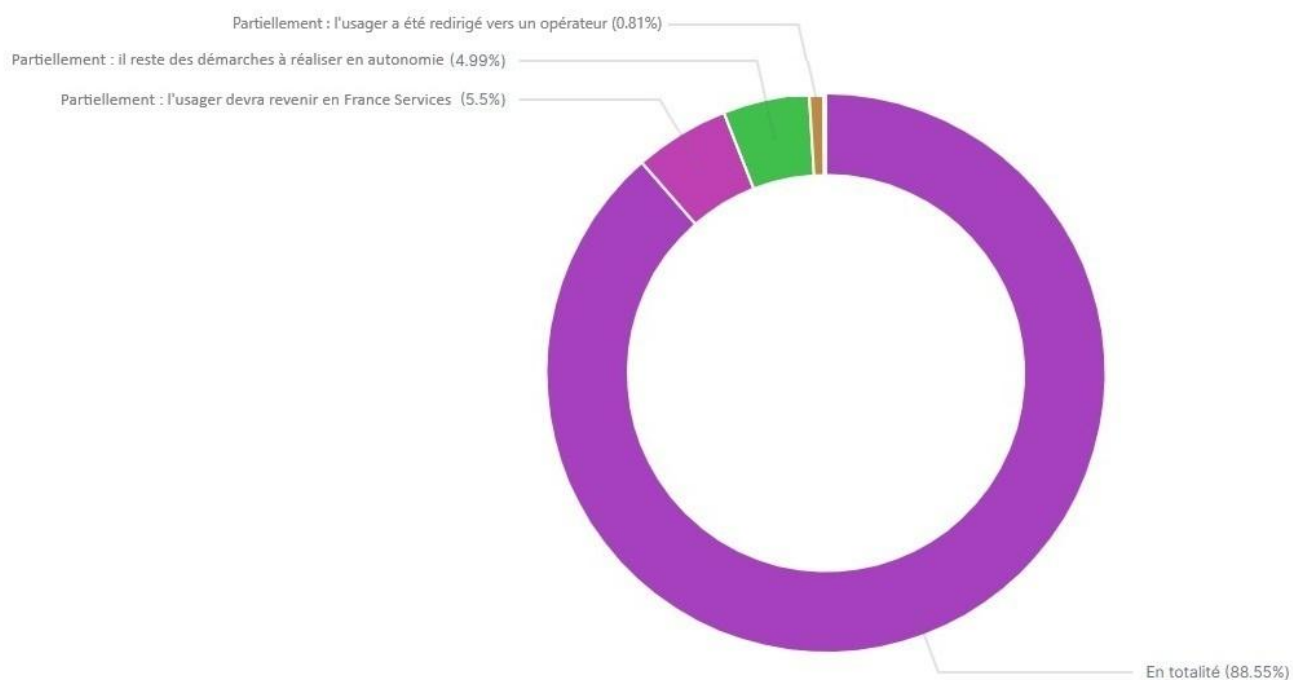
Taux de finalisation des accompagnements (du 01/01/2024 au 18/06/2024)



*Source : Plateforme France services

Pour la période du 01/01 au 18/06/2024, 62,04 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 37,47 % d'entre eux ont finalisé partiellement leurs démarches (9,03 % des démarches ont été réalisées en autonomie, 6,6 % des usagers ont été redirigés vers un partenaire et 21,84 % des usagers sont revenus en France services pour finaliser des démarches (maintenance de sites Internet, complétude de dossier pour ANTS, démarches à réaliser en plusieurs fois, ...).

Taux de finalisation des accompagnements (du 19/06/2024 au 31/12/2024)



*Source : Plateforme France services

Pour la période du 19/06 au 31/12/2024, 88,55 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 11,30 % d'entre eux ont finalisé partiellement leurs démarches (4,99 % des démarches ont été réalisées en autonomie, 0,81 % des usagers ont été redirigés vers un opérateur et 5,5 % des usagers sont revenus en France services pour finaliser des démarches (maintenance de sites Internet, complétude de dossier pour ANTS, démarches à réaliser en plusieurs fois, ...).

On peut constater que plus de 50 % des démarches sont réalisées en un seul accompagnement et que très peu de démarches sont effectuées en autonomie.

B. Satisfaction des usagers

Afin d'accompagner au mieux les administrés dans leurs démarches, la France services propose généralement la prise de rendez-vous pour permettre un accueil et un accompagnement de qualité. Par ailleurs, cela permet aux usagers de revenir avec les documents demandés pour effectuer la démarche correspondante.

De manière générale, les usagers sont très satisfaits de leur passage en France services car certaines personnes peuvent revenir à plusieurs reprises pour d'autres types de demandes.

V. ACTIVITE

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

❖ Fréquentation par commune de résidence*

*Source : Plateforme France services

Les habitants de la commune de la France services représentent 58,4 % du public accueilli. Il est à noter que certains administrés viennent d'un autre département car la France service est limitrophe avec 3 départements (l'Allier, la Creuse et l'Indre) même si cela représente très peu d'usagers.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
Châteaumeillant	1 552	58,4
Saint-Saturnin	194	7,3
Le Châtelet	168	6,3
Préveranges	137	5,2
Culan	119	4,5
Autres communes (Saint Maur, Vicq Exempt, ...)	487	18,3
Total	2 657	100
Information non communiquée	0	

❖ Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, genre, statut d'activité)*

* Source : Plateforme France services

Pour la période du 01/01 au 18/06/2024

AGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 18 ans	0	0,0
Entre 18 et 26 ans	24	3,5
Entre 27 et 45 ans	24	3,5
Entre 45 et 55 ans	91	13,1
Entre 55 et 62 ans	181	26,1
Plus de 62 ans	373	53,8
Total	693	100
Information non communiquée	197	

GENRE		
Genre	Nombre	%
Homme	435	48,9
Femme	454	51,1
Total	889	100
Information non communiquée	1	

Pour la période du 19/06 au 31/12/2024

AGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 15 ans	1	0,1
Entre 15 et 24 ans	93	9,0
Entre 25 et 34 ans	51	4,9
Entre 35 et 44 ans	67	6,5
Entre 45 et 54 ans	200	19,3
Entre 55 et 64 ans	241	23,2
Entre 65 et 74 ans	226	21,8
Plus de 75 ans	158	15,2
Total	1 037	100
Information non communiquée	107	

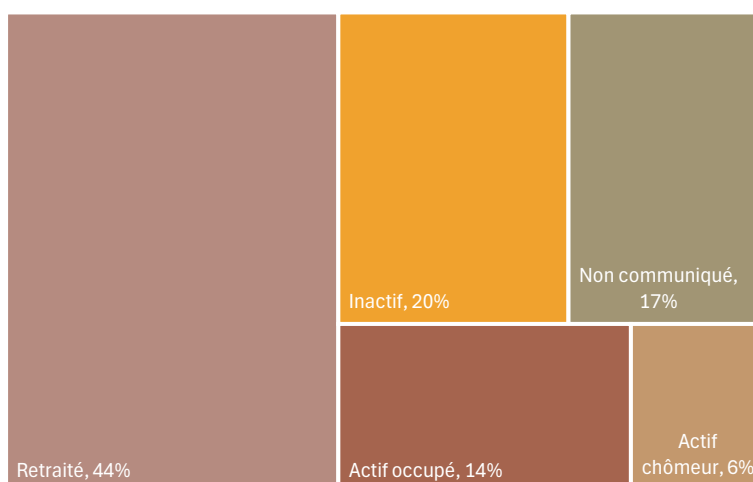
GENRE		
Genre	Nombre	%
Homme	530	47,7
Femme	580	52,3
Total	1 110	100
Information non communiquée	34	

En 2024, nous pouvons constater que France services a accueilli majoritairement un public ayant plus de 55 ans et qui représente pour :

- la période du 01/01 au 18/06/2024 : 554 usagers (soit 79,9 %) ;
- la période du 19/06 au 31/12/2024 : 625 usagers (soit 60,3 %).

La majeure partie des personnes accueillies rencontrent des difficultés dans l'utilisation des outils numériques ou n'ont pas accès à Internet pour réaliser les démarches administratives en ligne.

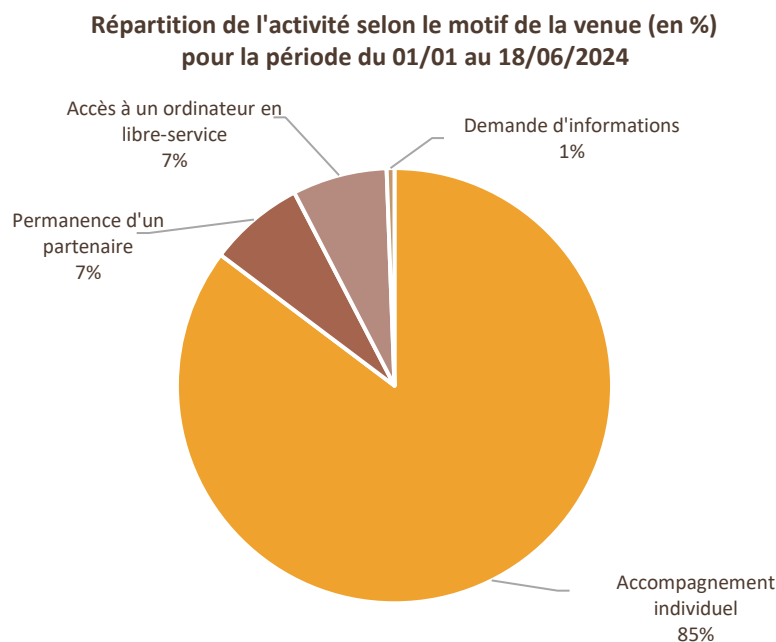
**Statut d'activité des usagers (en %)
pour la période du 19/06 au 31/12/2024**



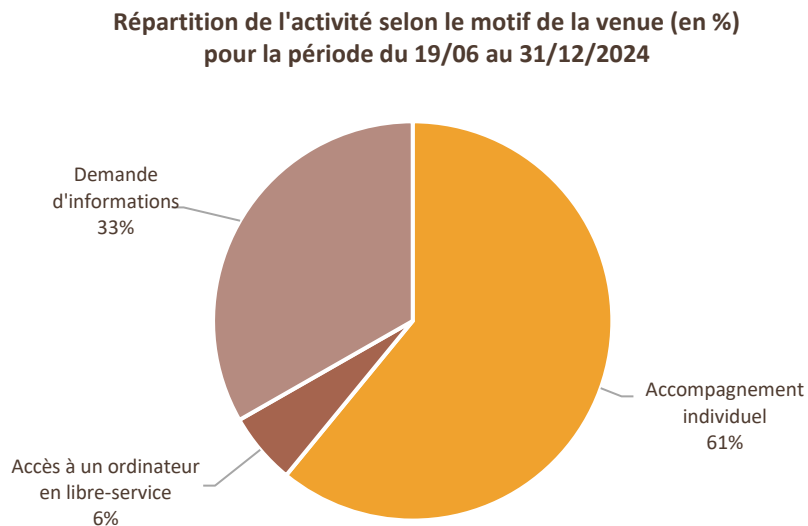
NB : Au vu du changement de l'outil de compte-rendu d'activité, le statut d'activité des usagers n'est pas connu pour la période du 01/01 au 18/06/2024 car cette information n'était pas renseignée dans la précédente version.

Toutefois, nous constatons que les retraités (44 %) représentent plus d'un tiers du public se rendant en France services et les inactifs (20%) soit 1/5^{ème} du public.

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



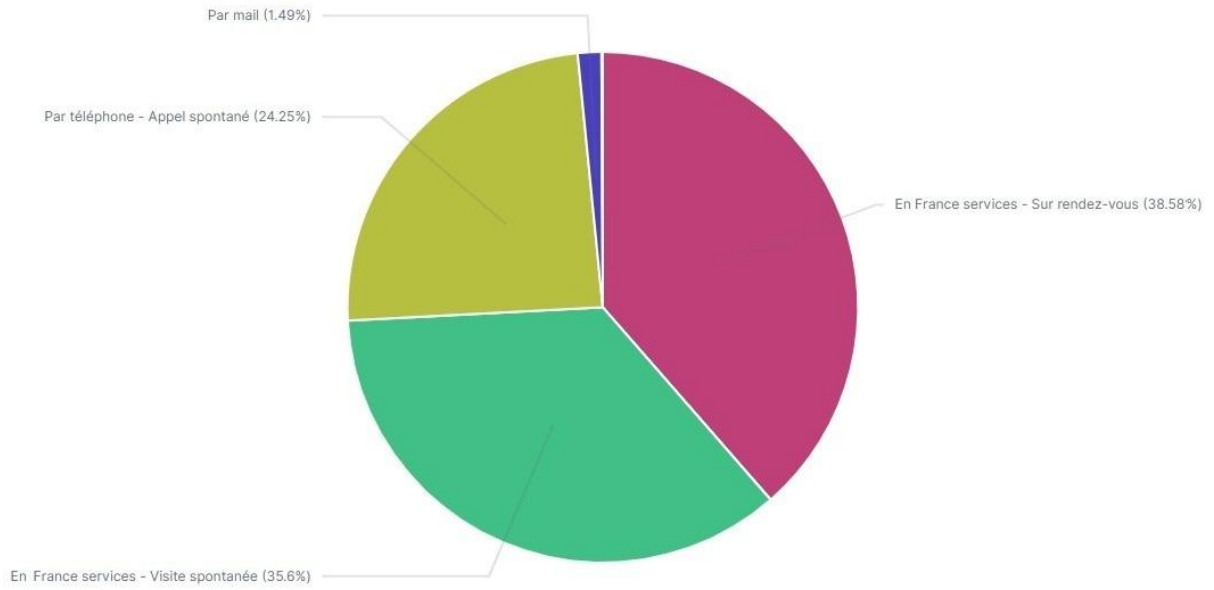
Pour la période du 01/01 au 18/06/2024, les accompagnements individuels représentent plus de 4/5^{ème} (85 %) de l'activité en France services suivis de l'accès aux ordinateurs en libre-service (7 %) et des permanences de partenaires (7 %).



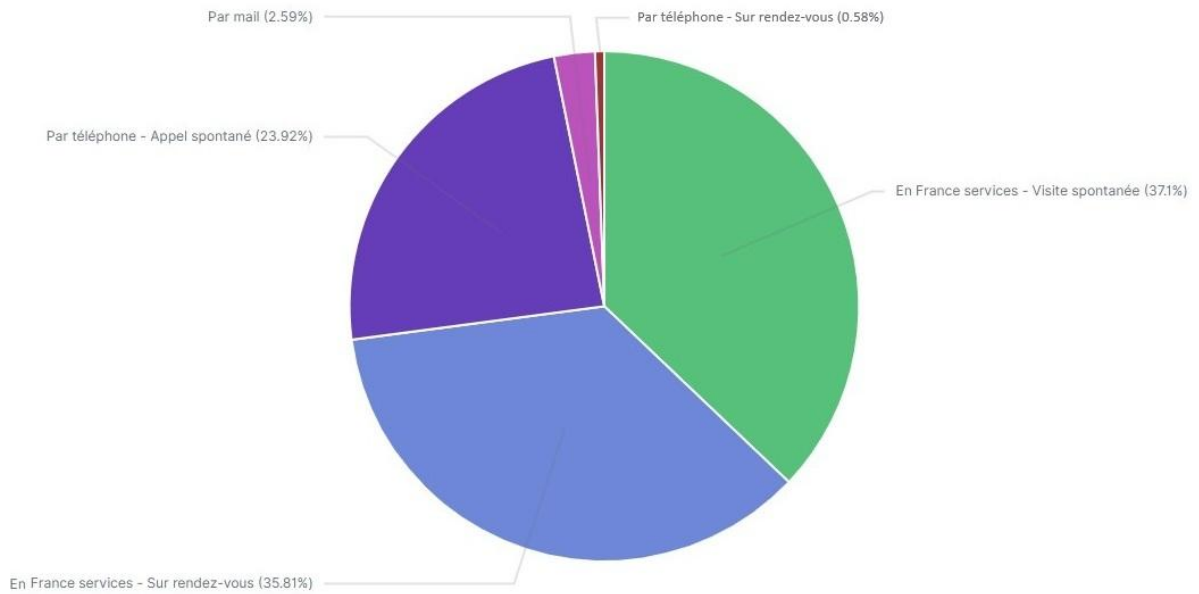
NB : Pour la période du 19/06 au 31/12/2024, il convient de noter que le graphique ne fait pas apparaître les données concernant les permanences d'un partenaire (98 permanences) et l'organisation d'ateliers en France services (8 ateliers).

Pour la période du 19/06 au 31/12/2024, les accompagnements individuels représentent la majorité de l'activité en France services (61 %) suivis des demandes d'informations (33 %) et de l'accès aux ordinateurs en libre-service (6 %).

Modalités d'accès pour les accompagnements (du 01/01 au 18/06/2024)



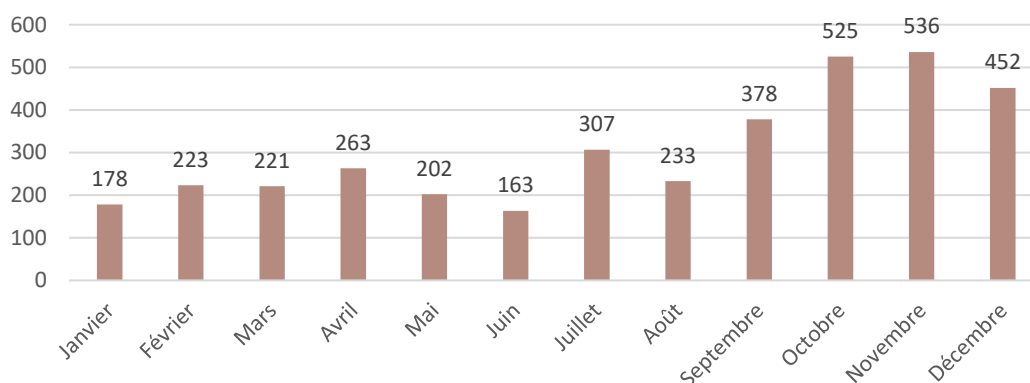
Modalités d'accès pour les accompagnements (du 19/06 au 31/12/2024)



Entre les deux périodes, nous constatons que les différents canaux de contact sont représentés de façon équivalente. Les usagers viennent généralement en présentiel à la France services (visite spontanée ou sur rendez-vous) afin de pouvoir réaliser les démarches.

B. Nature et évolution de l'activité

Evolution du nombre d'accompagnements réalisés par mois
(en volume) - Année 2024



Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois (excepté sur le 1^{er} semestre 2024 ; cela étant dû à la formation interne réalisée entre l'agent en poste qui est partie à la retraite fin juin 2024 et l'agent recruté au 1^{er} janvier 2024).

Au total, les conseillers France services ont réalisé près de 3 681 accompagnements en 2024 contre 2 537 accompagnements en 2023. La France services réalise en moyenne plus de 15 accompagnements par jour.

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES			
Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Social & solidarité	APMS*	132
2	Espace particulier sites opérateurs	Assurance Maladie (CPAM)	66
3	Autre	Finances publiques (DDFiP)	46
4	Aides financières	Allocations familiales (Caf)	65
5	Permis de conduire	Ministère de l'intérieur / France Titres	99
6	Imposition	Finances publiques (DDFiP)	94
7	Adresse mail	Assurance Maladie (CPAM)	24
8	La demande concerne les impôts	Finances publiques (DDFiP)	88
9	Immatriculation	Ministère de l'intérieur / France Titres	83
10	Immatriculation de véhicule	Ministère de l'intérieur / France Titres	78
11	Santé	Assurance Maladie (CPAM)	55
12	Retraite personnelle	Assurance retraite (Carsat)	62
13	Emploi	APMS*	26
14	Prestations complémentaires (complémentaire santé solidaire, etc.)	Assurance Maladie (CPAM)	46
15	Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité)	Allocations familiales (Caf)	44
16	Logement	APMS*	38
17	Inclusion numérique	APMS*	15
18	Justice	Point-justice	29
19	Attestations	Assurance Maladie (CPAM)	28
20	Logement et cadre de vie	Allocations familiales (Caf)	28

* APMS : Accompagnement par ma propre structure (démarche hors partenaires nationaux)

Les thématiques les plus fréquentes sont liées à l'accompagnement social par nos propres moyens (exemple : demande de logement social), la CPAM, les Finances publiques, la CAF et le ministère de l'Intérieur (carte grise, permis, ...).

Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers France services est variable ainsi que le nombre de rendez-vous. En effet, un dossier Ma Prime Rénov peut demander plusieurs rendez-vous alors que pour d'autres demandes la durée du rendez-vous est réduite (exemple : une demande de carte grise lorsque les personnes possèdent l'ensemble des documents requis).

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

A. Animations

Au vu du recrutement de 2 nouveaux agents, France services Châteaumeillant n'a pas pu réaliser d'animations sur l'année 2024. Toutefois, France services Châteaumeillant a participé aux journées portes ouvertes et a mis en place au cours du 4^{ème} trimestre 2024 des ateliers numériques animés par le conseiller numérique France services du Conseil départemental du Cher. Ces ateliers ont été réalisés en 2 parties (1^{ère} partie en novembre 2024 et la 2^{ème} partie sera effectuée courant janvier 2025).

❖ Les Journées portes ouvertes du 7 au 19 octobre 2024

Une journée portes ouvertes a eu lieu le 8 octobre 2024 regroupant les trois France services : Saint Amand Montrond, Saulzais le Potier et Châteaumeillant. Le thème abordé lors de cette journée était France Rénov avec comme partenaires locaux le Pays Berry Saint Amandois et SOLIHA.

La France service de Châteaumeillant a également participé le 9 octobre 2024 avec la France services de Saulzais le Potier à une demi-journée sur le thème « après-midi gaming ». Cet atelier était destiné à tous publics.

B. Actions de communication mises en œuvre

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

❖ Articles de presse

La France services a bénéficié d'un article de presse paru dans L'Echo du Berry concernant l'organisation des Journées portes ouvertes France services.



Article paru le 3 octobre 2024 dans L'Echo du Berry

❖ Signalétique mise en place

France services a pu commander de nouveaux éléments de signalétique afin qu'elle soit plus aisément identifiée : une enseigne drapeau et une enseigne panneau faisant suite au déménagement de la France services (mi-janvier 2024) dans de nouveaux locaux plus spacieux.

❖ Communication dans la commune et sur le territoire

Afin de faire connaître France services, les 32 communes membres de la Communauté de Communes Berry Grand Sud ont reçu un article à insérer dans leur bulletin municipal pour informer les administrés.

De plus, France services est répertoriée sur le site Internet de la Communauté de Communes Berry Grand Sud permettant de connaître les démarches effectuées, les permanences ainsi que les coordonnées (adresse, horaires d'ouverture, ...).

❖ Actualisation des supports de communication personnalisés (bureautique, affiches, dépliants...)

A la suite du déménagement, les supports de communication (flyers, dépliants, ...) ont été actualisés afin d'informer les usagers du changement de locaux et l'ajout de partenaires nationaux ou locaux.

VII. PERSPECTIVES 2025

❖ *Développement de la France services*

Au titre de l'année 2025, la France services va reconduire les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires nationaux et locaux et les ateliers numériques en partenariat avec le Conseil numérique France services du Conseil départemental du Cher.

En complément, la France services souhaite réaliser de nouveaux partenariats locaux (SNCF, Foyer Jeunes Travailleurs de Saint Amand Montrond - service CODHAJ18, Gas18 Mobilités, ...) et développer de nouveaux ateliers (exemple : CESU, ...) en collaboration avec les partenaires locaux et/ou nationaux.

France services de Châteaumeillant
Place du 8 mai 1945
02-48-56-47-72
chateaumeillant@france-services.gouv.fr

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS