



Rapport d'activité 2024

France Services
SAULZAIS LE POTIER

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

SOMMAIRE

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	2
A. Origine de la labellisation	2
B. Le territoire	3
II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	4
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	4
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
C. Instances de gouvernance et concertation	5
D. Budget	5
III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS	6
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	6
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	6
IV. QUALITÉ DE SERVICE	8
A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans [pourcentage] des cas	8
B. Satisfaction des usagers	8
V. ACTIVITE	9
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	9
B. Nature et évolution de l'activité	12
VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION	14
A. Animations	14
B. Actions de communication mises en œuvre	14
VII. PERSPECTIVES 2025	17

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation



Le Relais Services Publics de Saulzais le Potier a ouvert ses portes en 2014 par la Communauté de Communes Terres du Grand Meaulnes

Au 18 décembre 2015, les Communautés de Communes Terres du Grand Meaulnes et Boischaut Marche ont fusionné et ont laissé place à la Communauté de Communes Berry Grand Sud.

Le site a d'abord été labellisé Maison des services au public (MSAP) en 2016.

Au regard de cette stratégie territoriale et des engagements pris par l'intercommunalité, en 2022, la Communauté de Commune se donne les moyens de répondre au cahier des charges « France services » et se porte candidate pour l'homologation de ses deux Maisons de services existantes sur son territoire.

Au 1^{er} Janvier 2022, les Maisons des services de Saulzais le Potier et de Châteaumeillant obtiennent l'homologation (France Services)..

Celle de Saulzais le Potier est située dans le bourg, dans des locaux annexes de la Mairie.

B. Le territoire

La France Services est située dans la région Centre Val de Loire, dans la partie sud du département du Cher.

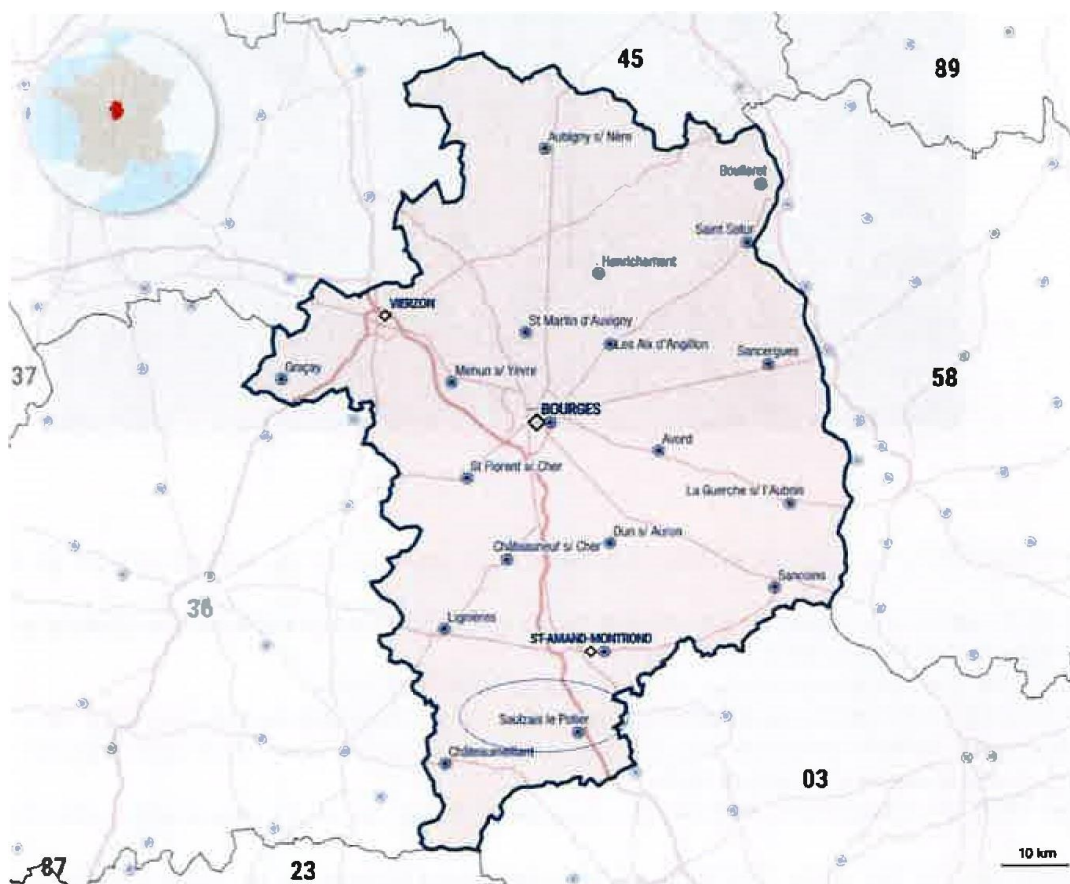
D'une superficie de 7 235 km², le département compte près de 300 000 habitants, soit une densité de population de 41 hab/km².

La Communauté de Communes Berry Grand Sud qui est composée de 32 communes, présente une superficie de 850,6 km².

Le bassin de vie dans lequel est situé la France Services est principalement caractérisé par un territoire rural. Saulzais le Potier est situé géographiquement à 17 km de Saint Amand Montrond et à 60 km de Bourges.

En 2022, la commune comptait 476 habitants selon l'INSEE.

La France services de Saulzais le Potier est en étroite collaboration avec les 23 France services du département du Cher.



II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

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

❖ *Indiquer les jours et horaires d'ouverture.*

Lundi : 08:00 - 12:00 / 13:00 - 16:30

Mardi : 08:00 - 12:00 / 13:00 - 16:30

Mercredi : 08:30 - 12:00 / 13:00 - 16:30

Jeudi : 08:00 - 12:00 / 13:00 - 16:30

Vendredi : 08:00 - 12:00 / 13:00 - 16:30

❖ *Équipements mis à disposition.*

La France services se situe au 2 place du Marché, dans le bourg de Saulzais le Potier, sur la place centrale, à côté de la Mairie.

Un parking dessert ce bâtiment public, accessible aux PMR.

La France Services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté d'un photocopieur, d'une imprimante et d'un scanner,
- deux bureaux cloisonnés afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en toute confidentialité et également accessible pour les permanences,
- un espace informatique en libre d'accès,
- un accès wifi-libre gratuit,
- une salle de réunion communale (mise à disposition par la mairie),
- et un espace clos équipé d'une borne de téléconsultation médicale

La France services a déménagé afin de répondre aux critères du label France Services.

Les travaux se sont achevés en Mars 2024.

L'aménagement des nouveaux locaux s'est effectué le 11 Mars 2024.

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

❖ *Présenter les conseillers de la structure ainsi que les acteurs mobilisés dans son activité*

Deux conseillères, Laura et Pauline, assurent un accueil quotidien, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs.



Les conseillères ont participé cette année aux formations suivantes :

- DGFIP déclaration des revenus en AVRIL 2024 à Bourges
- FORMATION SOCLE ET METIERS pour Mme NAVET Pauline
- FRANCE RENOV avec Mme PERMENTIER Magali du Pays Berry St Amandois
- DGFIP Réception des avis en septembre 2024 à Bourges
- FORMATION MOBILITES à Bourges avec la Région Centre en octobre 2024
- WEBINAIRE CAF/CPAM

C. Instances de gouvernance et concertation

Pour l'année 2024, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 26 juin 2024 à la Préfecture du Cher à Bourges.

D. Budget

Les charges de personnel sont réparties ainsi :

- un poste de conseiller France services à temps plein
- un poste de conseiller France services à 80 % qui représente 28H/semaine à compter du 1^{er} avril 2024

La France services bénéficie d'une subvention de fonctionnement de 45 000 euros en 2024.

- 20 000 euros FNADT
- 20 000 euros du FNFS
- 5 000 euros de France ruralité revitalisation

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

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

❖ *Rappel des partenaires nationaux et de leur mobilisation à vos côtés au niveau local (interlocuteurs, permanences et ateliers organisés dans la structure, formations particulières...)*



La DGFIP a proposé des permanences, une pour la déclaration des revenus et une autre en visio pour la réception des avis fonciers.

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

La France services a renouvelé ses conventions de partenariats cette année :



La BGE met en place des ateliers numériques au sein de la France Services



La Croix Marine du Cher a conventionné pour nous aider à répondre aux questionnements d'ordre administratif tutélaire



Accompagnement des usagers pour des demandes d'aide à domicile, d'adaptation du logement pour les seniors



Accompagnement des particuliers employeurs et salariés dans leurs démarches en ligne

La FEPEM se déplace sur demande pour organiser des ateliers pour les usagers et des formations pour les conseillers France Services



Permanence de SAUR tous les lundis dans les locaux de France Services



Permanence sur RDV



Mise en contact et mise à disposition de supports d'informations destinés aux usagers



Mise en contact et mise à disposition de supports d'informations destinés aux usagers de la FNATH

Prise de rdv pour la permanence de ST Amand Montrond



ARPE EN BERRY propose des permanences sur rdv pour les employeurs PAJEMPLOI et les assistantes maternelles dans les locaux de France Services



La Mission Locale propose des permanences sur rdv pour les jeunes de 16 à 25 ans.



Accompagnement des usagers pour des demandes d'aide à domicile, de portage de repas pour les séniors
Permanence pour les salariés



Permanence de l'assistante sociale sur rdv
Permanence de la conseillère insertion emploi sur rdv
Permanence du conseiller numérique sur demande



Accompagnement des usagers pour des demandes de prime Rénov, CEE



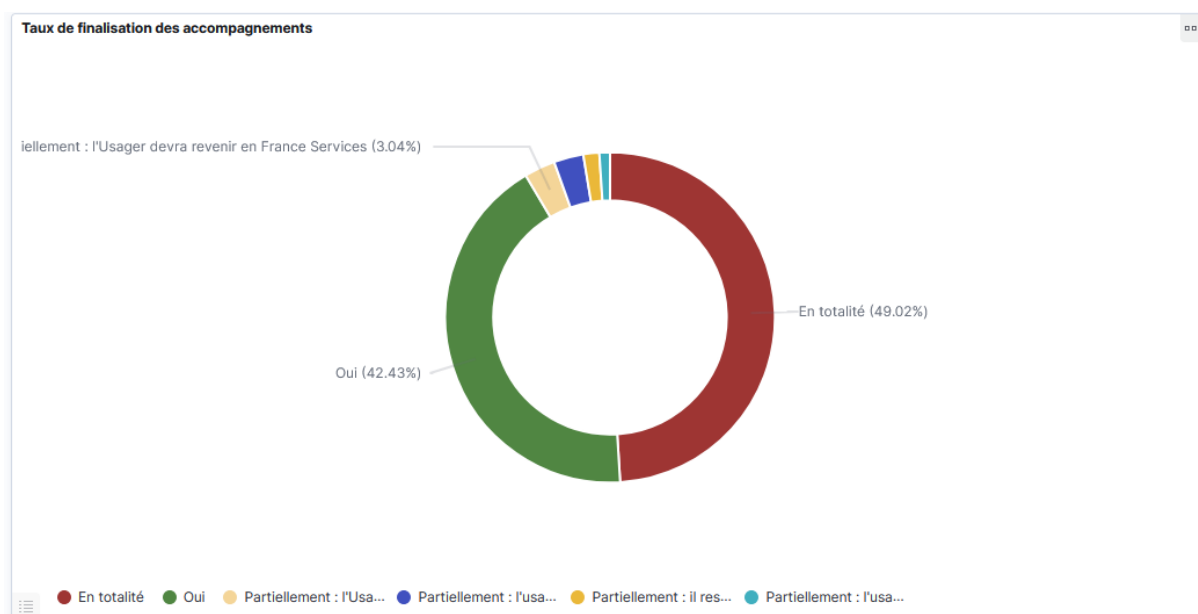
Gas 18 / Accompagnement dans la réinsertion professionnelle sur rdv

IV. QUALITÉ DE SERVICE

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 91 % des cas

- ❖ *Indiquer le taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement et son évolution.*
Source : Plateforme France services.

91 % des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 3 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et 6 % finaliseront leur dossier en autonomie.



B. Satisfaction des usagers

- ❖ *Indiquer toute démarche entreprise afin d'améliorer la qualité de service*

De manière générale, les usagers sont très satisfaits de leur passage en France Services. Un questionnaire de satisfaction est à disposition et si besoin ils peuvent nous indiquer les points à améliorer.

Un livre d'or est également à leur disposition.

V. ACTIVITE

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

❖ *Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services*

Les habitants de la commune de la France services représentent 26% du public accueilli. Les habitants des communes de Vesdun, Epineuil le Fleuriel et La Celette représentent 26% du public de la France services, en raison de la proximité des communes.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
SAULZAIS LE POTIER	769	26
EPINEUIL LE FLEURIEL	332	11
VESDUN	277	9
LA CELETTE	169	6
LA PERCHE	128	4
LOYE SUR ARNON	110	3
LE CHATELET	77	2
AUTRES COMMUNES	1155	39
Total	3017	100%
Information non communiquée		

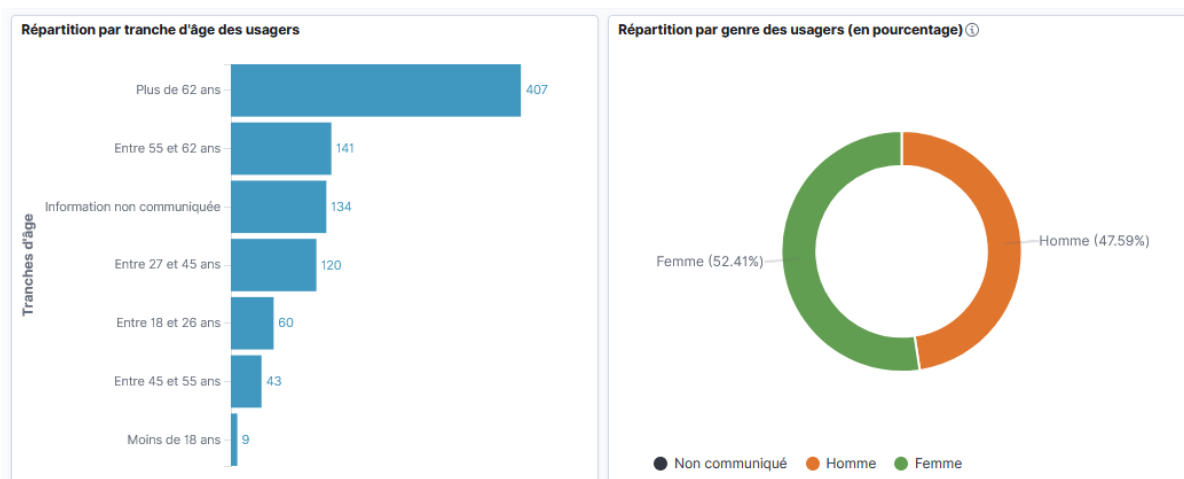
❖ *Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, genre, statut d'activité). Source : Plateforme France services*

Du 18/06/2024 au 31/12/2024

AGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 15 ans		
Entre 15 et 24 ans	42	5.4
Entre 25 et 34 ans	87	11.1
Entre 35 et 44 ans	65	8.3
Entre 55 et 64 ans	271	34.6
Entre 65 et 74 ans	209	26.6
Plus de 75 ans	110	14
Total	784	100%
Information non communiquée	336	

GENRE		
Genre	Nombre	%
Homme		43.92
Femme		46.67
Info non communiquée		9.50
Total		100%

Du 01 Janvier 2024 au 17 Juin 2024



De par sa situation géographique, la France Services accueille autant de femmes que d'hommes mais avec une tendance plus élevée à partir de 55 ans.

Statut d'activité des usagers du 18/06/2024 au 31/12/2024

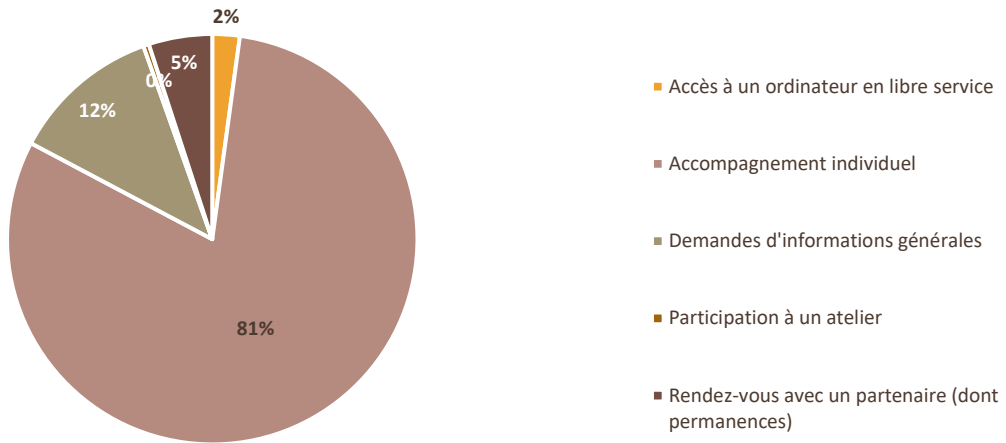
Statut d'activité ↕	Nombre d'usagers ↕	Pourcentage ▼
Retraité	375	35%
Actif occupé	355	33%
Non communiqué	161	15%
Inactif	126	12%
Actif chômeur	38	4%
Étudiant	7	1%
Saisonnier	0	0%

Les actifs occupés 33% et les retraités 35% représentent plus de la moitié du public se rendant en France services. Les étudiants ne représentent quant à eux que 1% des visiteurs.

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

Les accompagnements individuels représentent la majorité de l'activité en France services 81% suivis des demandes d'informations 12% et des rendez-vous avec les permanenciers 5%.

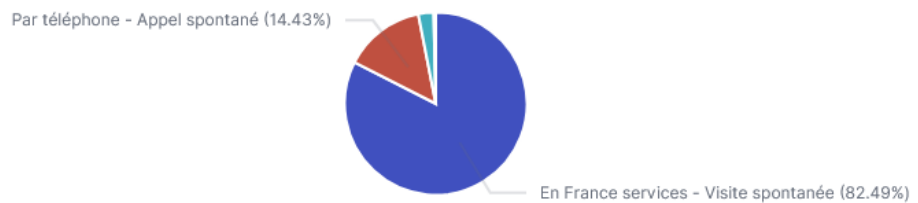
Répartition de l'activité selon le motif de la venue (en %)



Une majorité des usagers se rend directement en France Services de manière spontanée afin d'être accompagnés. Néanmoins, nous traitons de plus en plus de demandes par téléphone (cette année environ 16%).

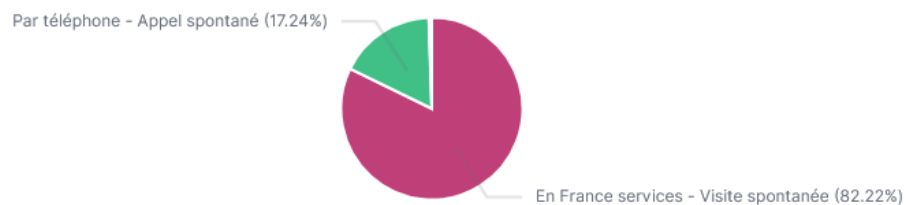
Du 01/01/2024 au 17/06/2024

Modalités d'accès pour les accompagnements ⓘ



Du 18/06/2024 au 31/12/2024

Modalités d'accès pour les accompagnements ⓘ



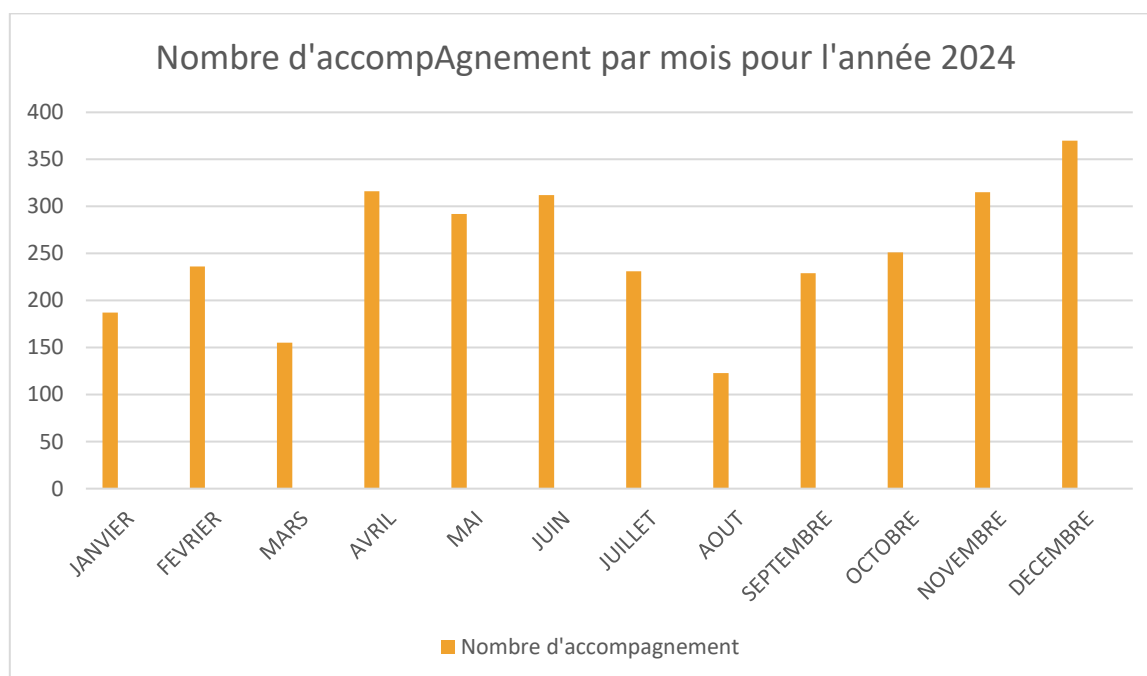
B. Nature et évolution de l'activité

Nous pouvons constater une baisse en mars 2024 car nous avons déménagé et de fait fermer le service pendant quelques jours.

En août, il y a également une baisse car c'est une période estivale, les usagers sont en vacances.

Au total, les conseillers France services ont réalisé plus de 3000 démarches en 2024 contre 2074 demandes en 2023 : la communication réalisée dans diverses communes aux alentours a porté ses fruits ; nous avons également bénéficié d'articles dans la presse locale ainsi que nationale via les spots publicitaires à la télévision.

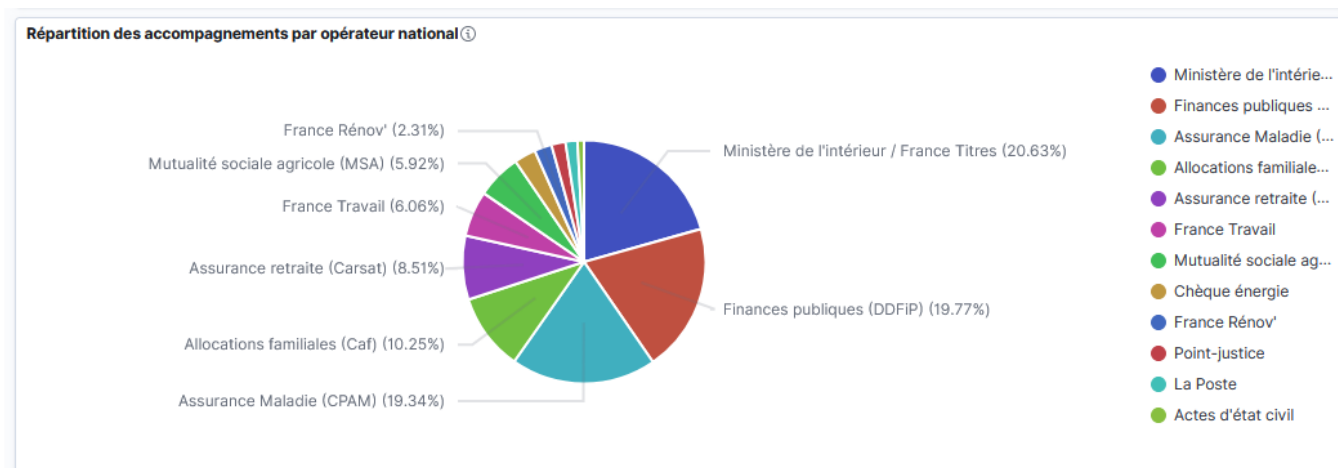
La France services réalise en moyenne 16 accompagnements par jour.



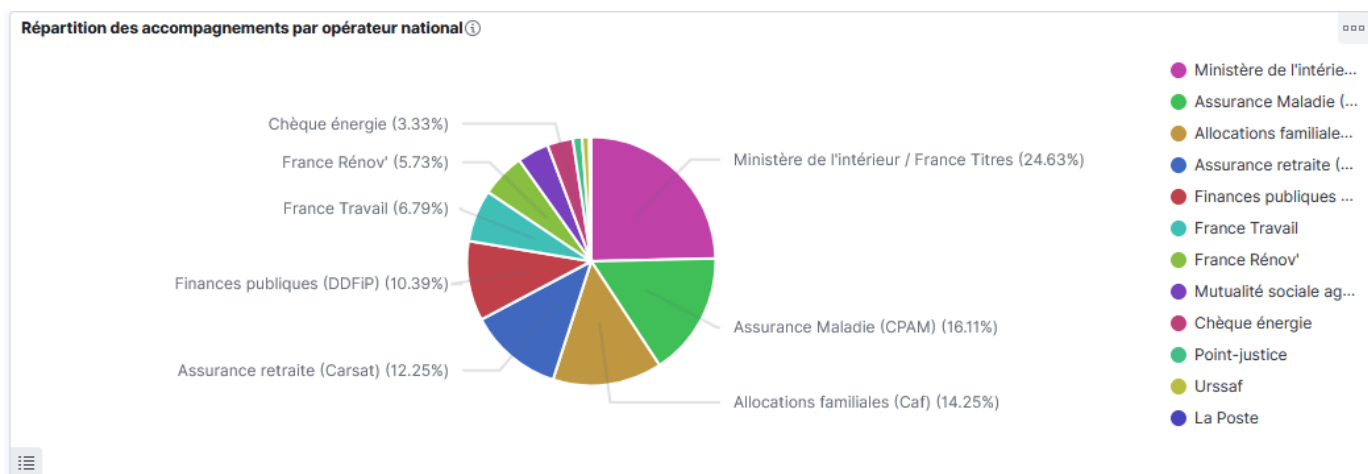
Les thématiques les plus fréquentes pour les partenaires nationaux sont liées au Ministère de l'Intérieur (certificat d'immatriculation/permis/pré-demande CNI), DGFIP (déclaration de revenus), Assurance Maladie, CAF et CARTSAT (dossier retraite).

Il y a eu en plus, 436 demandes propre à notre structure.

Du 1^{ER} Janvier 2024 au 17 Juin 2024



Du 18 Juin 2024 au 31 Décembre 2024



Concernant les partenaires locaux en permanence, voici la liste et le nombre d'accompagnements :

SAUR	131
CONSEIL DEPARTEMENTAL	104
MISSION LOCALE	19
FEPEM	6
BGE	3
HUMENSIA	10
SOLIHA	5
CONCILIATEUR DE JUSTICE	3

I. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

A. Animations

❖ Les Journées portes ouvertes en Octobre 2024

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les **Journées portes ouvertes** (JPO) qui se sont tenues du 08/10/2024 au 15/10/2024

Nous avons pu proposer :

- 08/10/2024 : avec FS de Chateaufort et St Amand : atelier France Renov + Prime Adapt Rénovation de l'habitat avec SOLIHA et Pays Berry Saint Amandois
- 09/10/2024 matin : Ligue contre le cancer animation du Docteur de la Ligue contre le Cancer + CPAM rdv avec un conseiller de l'assurance maladie
- 09/10 après-midi : Mission LOCALE/ FRANCE TRAVAIL /OKLM gaming prévention atelier parent/enfant
- 11/10 matin : échange avec le conciliateur de justice
- 15/10 : BGE atelier numérique

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. La France Services s'est pleinement saisie du kit bureautique et du kit de communication partagés par l'ANCT.

❖ Articles de presse



France services prépare ses portes ouvertes

Saulzais-le-Potier
La période nationale de portes ouvertes est l'occasion pour l'établissement de se faire connaître et d'aider qui le veut.

Cette année, elles sont deux : un binôme pour organiser les portes ouvertes de France services à Saulzais-le-Potier. "C'est bien mieux comme ça", se réjouit Laura Coudrin, qui a été rejointe au printemps par Pauline Navet. "En duo, on a plus d'idées et plus de moyens pour les mettre en place", expliquent-elles. En effet, les portes ouvertes de France services approchent, prévues sur deux semaines, du 7 au 18 octobre. Bénéficiant d'une grande autonomie pour choisir leur programme, les comparses ont prévu des événements tout au long de la période.

Dès le mardi 8 octobre, elles se réuniront avec les effectifs des deux agences saint-amandaises ainsi que celle de Châteaufort, au FJT de Saint-Amand, pour un grand atelier d'échange et d'informations articulé autour des dispositifs Ma prime rénov et Ma prime adapt. Cette journée débutera à 9h et s'achèvera à 16h, avec une pause méridienne de deux heures. À partir du mercredi 9 octobre, aux Saulzainaises de recevoir, avec le matin une intervention de prévention de la Ligue contre le cancer de 9h à 12h, suivie de 13h30 à 17h par une après-midi gaming faisant intervenir des médiateurs sociaux venus de Bourges pour un échange ludique avec un public plus jeune. Une démarche dans laquelle s'impliquent la Mission locale et France travail. Jeudi 10 après-midi, un intervenant expert des impôts fonciers proposera des rendez-vous en visioconférence sur réservation, tandis que vendredi 11, de 9h30 à 12h, Michel Leroy, conciliateur de justice, viendra présenter son métier et apporter des conseils aux visiteurs de l'agence. La semaine suivante, une demi-journée de prévention routière dédiée aux seniors sera au programme le lundi 14, financée par la Carsat, ainsi qu'un atelier d'inclusion numérique le mardi 15 avec l'association BGE Berry-Touraine.

"On espère attirer du monde, au moins une dizaine de personnes pour chaque atelier serait bien, mais les gens ont tendance à venir seulement quand ils ont une démarche à faire", expliquent Pauline et Laura. Ce pourrait être l'occasion de prendre un coup d'avance et d'en apprendre plus sur les droits auxquels on peut prétendre. "Et le café est offert par la maison", ajoutent-elles.

Par ailleurs, l'agence est désormais dotée d'une borne de téléconsultation médicale, pour tout le monde dès l'âge de 3 ans. Il est possible d'y avoir un rendez-vous dans un délai record de trente minutes, au prix d'une consultation classique. Pas le luxe d'un médecin en chair et en os, mais une bouffée d'oxygène dans le désert médical qui gagne la région.

Nicolas Chantier-Moltré

Contact : Tél. 02 48 56 18 61

Insolite après-midi gaming pour les portes ouvertes de France services

Saulzais-le-Potier

À l'occasion des portes ouvertes de France services, agence gérée à Saulzais-le-Potier par la Communauté de communes Berry Grand Sud, une sensibilisation des jeunes à la gestion de la frustration a été organisée.

Anthony Vassart est médiateur social, titulaire d'une formation d'éducateur spécialisé. Avec le Lokal 16-30, basé à Vierzon, il intervient "sur tout le département du Cher auprès des jeunes". Prévention, dialogue, mais aussi action concrète pour ramener des jeunes parfois en rupture sur le chemin de l'école, d'une formation ou d'une activité professionnelle... "Notre travail se base sur une libre adhésion, on ne vient pas forcer les jeunes à s'ouvrir, mais on se manifeste auprès d'eux, on se met à leur disposition pour échanger. Cette animation autour des jeux vidéo permet de sensibiliser par exemple sur la gestion des émotions, comme la frustration." Il est vrai qu'en situation de confort, on peut plus facilement établir un lien de confiance. D'où ce type d'animation, à la fois ludique et pédagogique, qui met les jeunes dans une position où ils peuvent s'exprimer sereinement. "Ce travail de prévention a beau partir d'une activité gaming, il est bénéfique dans tous les champs de la vie quotidienne. Souvent, les conflits viennent des non-dits", développe Anthony.

Apprendre à gérer sa frustration et à l'extérioriser de manière constructive est essentiel. Les jeux vidéo sont un moyen de

le faire de manière ludique, avec succès ce mercredi 9 octobre. Une petite dizaine de personnes, jeunes et parents, sont venus profiter de ce moment partagé autour de divers appareils, de l'intemporelle Nintendo Wii au moderne casque de réalité virtuelle. Une satisfaction pour Laura Coudrin et Pauline Navet, les organisatrices, qui n'ont pas refusé une petite partie de Mario Kart avec leurs invités.

NCM.

■ Contact : Tél. 06 83 89 84 90



Jeux vidéo modernes et rétro puis collation ont occupé les jeunes au fil de l'après-midi.

🔒 Saulzais-le-Potier. Une maison France services dynamique, à l'image de la commune

Services. A Saulzais, France-Services attire même quelques Saint-Amandois !

Publié le 08/09/2024 à 16h00



Du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 16h30, Laura Coudrin et Pauline Navet accueillent quiconque nécessite de l'aide dans ses démarches.

❖ *Communication dans la communauté de communes*

A chaque début d'année, une page d'information est envoyée aux 32 communes de la Communauté de communes Berry Grand Sud pour le bulletin annuel.

❖ *Réseaux sociaux*

Il a semblé nécessaire à la FranceS d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. La FranceS a créé une page Facebook.



France Services Saulzais-Le-Potier

VII. PERSPECTIVES 2025

❖ *Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)*

La France services va reconduire les temps forts et les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires.

En complément, la France services souhaite élargir les partenariats locaux, mettre en place des ateliers numériques pour les usagers.

Maintenir l'accès à la borne de téléconsultation médicale suite à la désertification médicale.

France services SAULZAIS LE POTIER
2 Place du Marché
18360 SAULZAIS LE POTIER
02.48.56.16.61
saulzais-le-potier@france-services.gouv.fr

PROCHE DE VOUS, **PROCHE DE CHEZ VOUS**