



BILAN 2021 POINTS RELAIS FRANCE SERVICES

LIGNE DU PUBLIC



Alexandra MORLHON

Le 15/03/2022

La Carte
De nos Partenaires
d'accueil

39 France Services au
31/12/2021

22 Points Relais



LES PARTENAIRES D ACCUEIL SUR LE TERRITOIRE GIRONDIN

- **22 Points Relais Partenaires (1 dé conventionnement à Bazas , 1 structure mixte où co- existent Point Relais France Services)**
- **39 France Services au 31/12/2021 (dont 9 labellisations en janvier 2021, 5 en avril 2021, 8 en octobre 2021)**

ACTIVITE GLOBALE POINTS RELAIS/FRANCE SERVICES

- 26 309 visites (+ 48,3 %) dont 18953 pour 39 France Services / 7356 pour 22 Points Relais
- Comparatif 2020
- 17733 visites dont 4158 pour 23 France Services / 11575 visites pour 26 Points Relais

Consolidation de l'offre et de l'acquisition des connaissances pour les France Services cette année .

L'année 2022 devrait connaître une belle progression dans l'accueil des usagers ,soutenue par une campagne de communication auprès de publics cibles pour une meilleure visibilité .



FOCUS FRANCE SERVICES

EN GIRONDE



France services

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

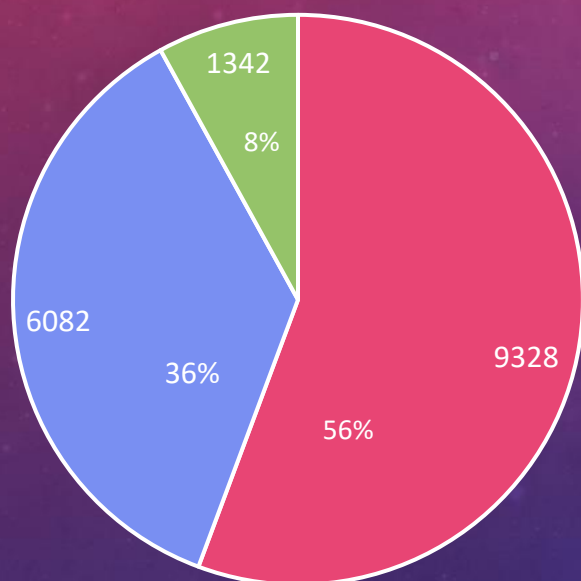
Vous avez besoin d'aide pour vos démarches administratives ?
Venez ! Nous allons vous accompagner.
france-services.gouv.fr



LES FRANCE SERVICES EN GIRONDE

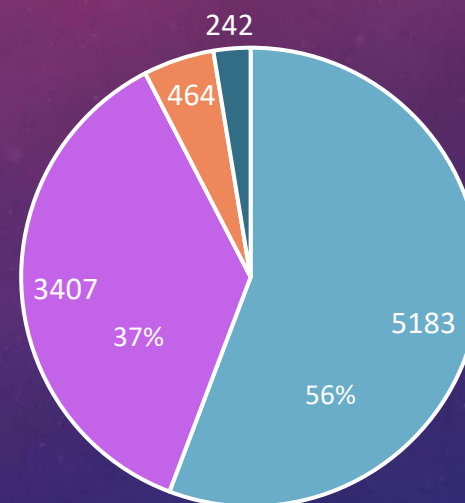
18 953 visites en 2021 *

Type de visites



- Accompagnement individuel
- Rendez-vous partenaire
- Ordinateur libre service en autonomie

Motifs de visite



- Solidarité insertion Rsa, Ppa
- Logement et Cadre de vie
- Enfance et jeunesse (ARS, centre de loisirs)
- Petite enfance (modes de garde)

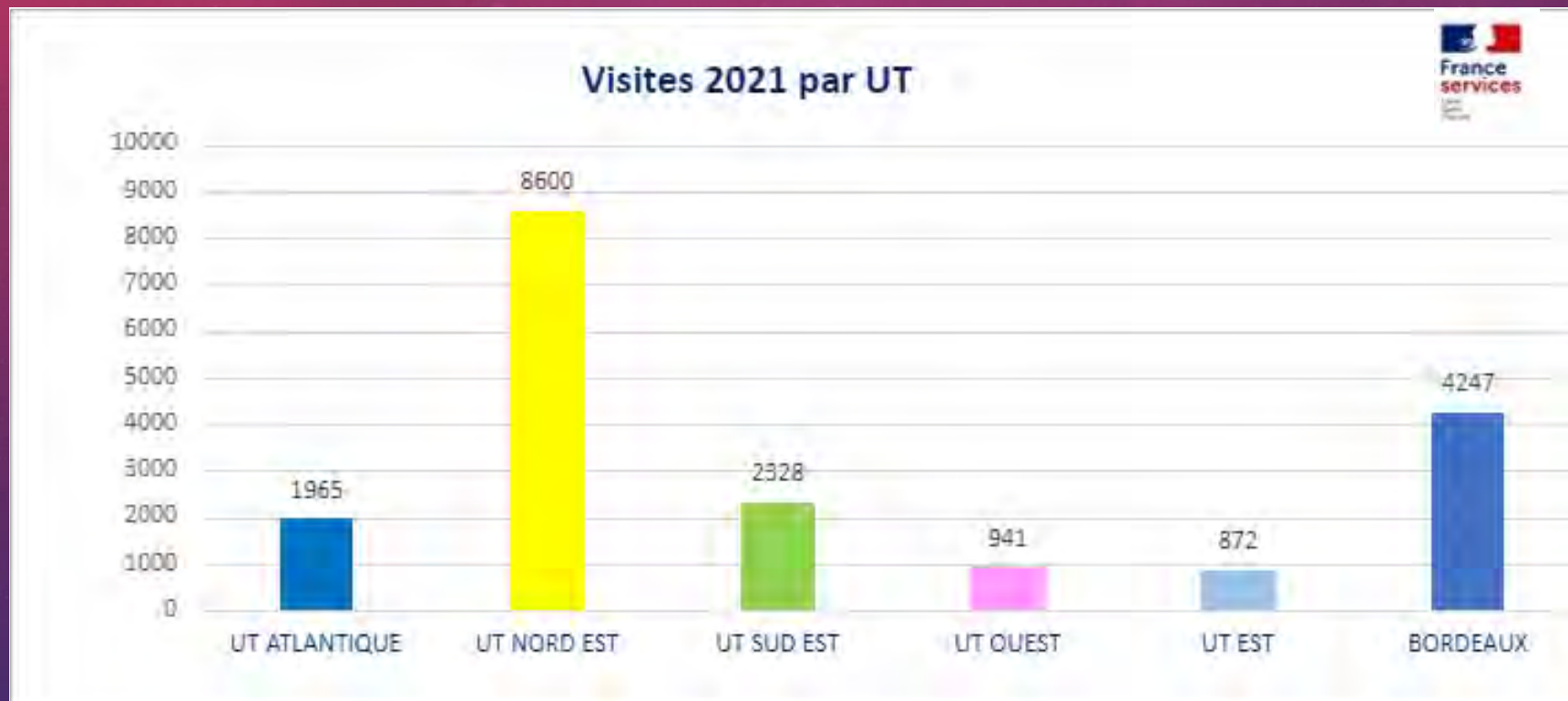
* Statistiques du Pimms de Bordeaux ajoutées car exclues de l'outil de reporting

L'accompagnement / les réponses back office

- 25 Informations ponctuelles sur l'actualité réglementaire ou organisationnelle via une TEAMS où l'ensemble des France Services peut interagir
- 430 prises en charge de dossiers à caractère d'urgence (minimas sociaux , dossiers en défaut de paiement depuis plus de 3 mois) via la plateforme dédiée Administration +
- Un à deux référents back office à l'écoute (par téléphone ou mail) dans l'encadrement de la Ligne du Public

LES CHIFFRES EN GIRONDE

18 953 visites France Services



Fonctionnement des France services en Gironde

Bilan de l'année 2021

Un déploiement
qui se poursuit...

39 France services dont 22
labellisations en 2021.

121 297 accompagnements
en 2021.

369 accompagnements par
jour en moyenne.

28 073 demandes de RDV.

Un besoin en accompagnement
fort en Gironde

Sachant qu'en termes démographiques la Gironde représente **2,4 %**
de la population française, le département :

- Traite **3,4 %** du nombre total de demandes au niveau national ;
- Compte moins de **2%** des FS du territoire national.

Les 3 principaux
partenariats locaux

1	Missions locales	2 857 demandes
2	Centres communaux d'action sociale	1 656 demandes
3	Maisons départementales des solidarités	1 465 demandes

Les 5 thématiques les plus
traitées en Gironde

1	Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité)	5 186 demandes
2	Pré-demande de titre d'identité et de voyage	4 538 demandes
3	Impôts	3 682 demandes
4	Logement et cadre de vie	3 408 demandes
5	Covid 19 (prise de RDV)	708 demandes

LES FRANCE SERVICES AU NIVEAU NATIONAL ?



REPORTING FRANCE SERVICES

Nombre total de sollicitations en 2021 : 3 534 370*

- Parmi ces demandes, 1 932 049 concernent les 9 opérateurs nationaux soit 63%
- Les autres demandes concernent des acteurs locaux ou opérateurs nationaux non financeurs (Mission locale, CCAS, MDPH...)

20% des sollicitations pour les opérateurs nationaux concernent la branche famille soit 368 042 demandes

TOP 5 des thématiques①

nombre de demandes ▼	thématique	partenaire
177 301	Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité)	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
135 989	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)
135 958	Retraite personnelle	L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)
113 302	Logement et cadre de vie	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
97 979	Pré-demande de titre d'identité et de voyage	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS



Zoom Calp

Depuis octobre, une question permet aux agents de signaler lorsqu'ils ont accompagné les personnes sur les nouvelles modalités de connexion Caf.

33 000 personnes ont été accompagnées sur Calp dans les FS. Ces accompagnements concernaient encore plus d'un quart des visites Caf en fin d'année.

*Les agents France Services peuvent saisir les données de fréquentation jusqu'à 4 semaines après une visite. Les statistiques 2021 définitives seront donc connues début février.

FRANCE SERVICES EN QUELQUES CHIFFRES



**2055 France services
labellisées**
+2500 fin 2022



**+ de 95% des citoyens
à moins de 30 min
d'une France services**
au 1^{er} janvier 2021



1504 cantons couverts
Cible : 1501 fin 2022



**310 QPV accueillent au
moins une France
services**
Cible : 400 QPV fin 2022



**75% des MSAP
labellisées France
services**



**106 bus labellisés
France services**
*30 nouveaux bus seront
déployés à l'été 2022*



**3,5M d'actes réalisés en
2021**
1,4M en 2022



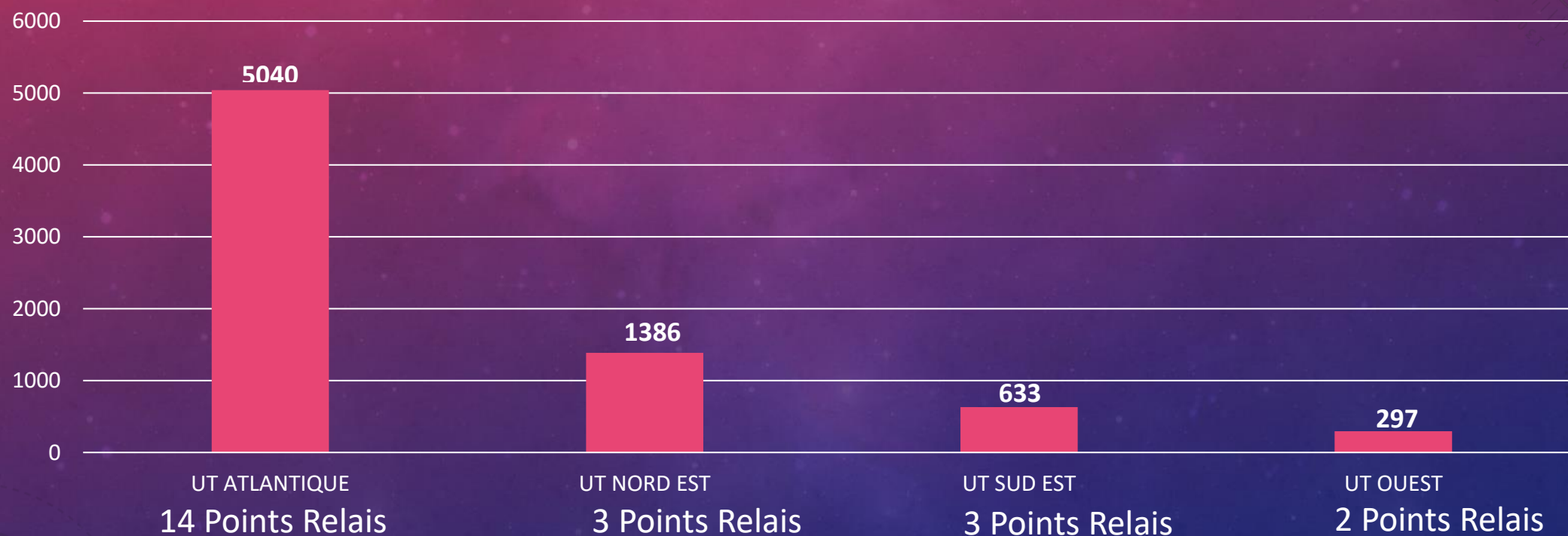
**34 000 permanences
par mois réalisées par
les partenaires
nationaux en France
services en 2021**

FOCUS POINTS RELAIS

EN GIRONDE

FREQUENTATION PAR UT

2021 : 7356 visites

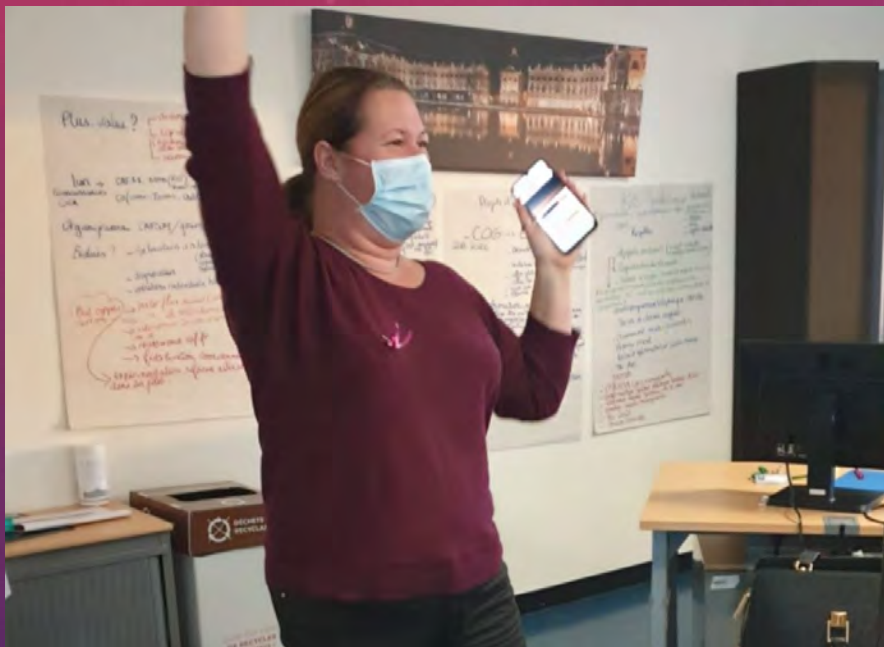


540 réponses back office prises en charge sur téléphone ou par mail professionnel



LE BILAN PARTAGE

LES FORMATIONS



154 agents formés dont 27 en formation socle .

FORMATION DES NOUVEAUX LABELLISES FRANCE SERVICES	FORMATION SOCLE NOUVEAUX AGENTS ACCUEIL (FRANCE SERVICES POINTS RELAIS)	SEANCES DE MISE A JOUR DES CONNAISSANCES (FRANCE SERVICES POINTS RELAIS)
1 séance de 2 heures au Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT)	1 session de 2 jours en Teams en juin 2021 = 17 agents pour 12 structures	4 séances de 3 heures en Teams en juin 2021 = 67 agents pour 37 structures
18 agents pour 9 structures	2 sessions de 2 jours en présentiel en octobre et novembre 2021= 10 agents pour 10 structures	4 séances de 3 heures en Teams en novembre 2021 = 60 agents pour 52 structures
Présentation de l'organisme Offres de service de la Ligne du Public et de l'Action Sociale Les fonctionnalités du Caf.fr	Présentation de l'organisme Offres de service de la Ligne du Public et de l'Action Sociale Conditions générales d'ouverture de droits Les prestations par thématique Les fonctionnalités du Caf.fr Visite de l'accueil du site de Bordeaux-Lac Intervention Inter médiation Financière/ARIPA	Intervenants selon actualité Nouveautés Caf.fr Nouveautés et Rappels Règlementaires

LE BILAN 2021 DES PARTENAIRES



Note moyenne : 4.21



2021 : LE RETOUR DES PARTENAIRES D ACCUEILS

Points appréciés

- une note de 4.21 sur 5 attribuée pour la relation partenariale avec la Caf
- Le dispositif de formation particulièrement mis en avant dans le bilan partagé , les formats en webinaires sont majoritairement à privilégier pour les sessions de mise à jour des connaissances
- Pour les France Services , la praticité d' utilisation de l' outil teams ainsi que la réactivité dans les réponses Administration + ont été soulignés
- Les Points Relais apprécient la réactivité dans les sollicitations par mail ou par téléphone
- L' offre Caf en terme de rendez-vous physiques et surtout téléphoniques est bien mieux comprise et utilisée par nos partenaires d' accueil .
- De façon systématique , les partenaires accueillant une permanence Caf en soulignent l' importance et la qualité des interactions avec les techniciens à cette occasion .
- La journée portes ouvertes proposée à quelques France Services est évoquée comme un rendez-vous attendu de l' année , à développer sur certains territoires et à construire en amont pour un rendez-vous des droits (Rsa,Logement) Objectif : développer le recours aux postes en libre service avec ou sans accompagnement des usagers.

Points perfectibles

- 75% expriment les difficultés pour joindre la ligne partenaires , ainsi que la plateforme .

LES ELEMENTS FORTS 2021 / LES PROJETS 2022 DES PARTENAIRES , QUELQUES EXEMPLES :

2021

- Arrivée d' un conseiller numérique (Ste Foy, Ste Eulalie)
- Semaine portes ouvertes Caf (Blaye)
- Augmentation de fréquentation(Bus St Emilion, Andernos ,Castelnau, Salles)
- Offre de service consolidée à élargie (réponse à des problèmes de mobilité sur le territoire /Captieux. Antenne supplémentaire Caudrot, permanences supplémentaires
- Impact Covid sur les problématiques famille
- Emménagement nouvelle structure(St Aubin de Médoc)

2022

- Projet Espace de vie sociale , Hameau des Familles (Castelnau)
- Plan de prévention des risques et PST La Réole (pour pallier aux urgences incendies, inondations ...)
- Accueil nouveaux partenaires et offres (ARRCO la Réole)
- Projets autour de la santé (Eysines)
- Actions collectives, ateliers (Lesparre, Ste Foy,Ste Eulalie, Bus St Emilion)
- Continuité dans la qualité du service apporté par la formation

LES EVENEMENTS ET INITIATIVES LOCALES COTE CAF

- ✓ Prise de connaissance de tout le secteur Girondin à l'occasion du transfert des Points Relais du Service d'Accès aux Droits à la Ligne Du Public : visite de l'ensemble des structures 1^{er} trimestre 2021
- ✓ Réunions trimestrielles avec la Préfecture , comité des opérateurs pour les France Services
- ✓ Participation à la semaine Portes Ouvertes des France Services du 11 au 15 octobre 2021
- ✓ Présence de la Caf aux inaugurations (Point Relais de St Aubin de Médoc , France Services Bus Grand St Emilionnais , Lège Cap Ferret , Le Teich)
- ✓ Création et mise à disposition de 3 fiches « pas à pas » des téléprocédures récurrentes et rapides (modes de contact déclaration trimestrielle Rsa, Ppa , déclaration de ressources logement) Objectif -> pédagogie et aide à l'utilisation des postes en libre service
- ✓ Points téléphoniques réguliers , rencontre individuelle chez les partenaires à chaque labellisation et visite annuelle de chaque structure

LES PERSPECTIVES 2022 CÔTÉ CAF

- ✓ Création d' une lettre trimestrielle dédiée aux partenaires d' accueil pour partager les offres de service Caf , les nouveautés règlementaires impactant l' accueil , les bonnes pratiques et usages des accueils partenaires : FACIL' CAF -> première diffusion mars 2022
- ✓ Poursuite du suivi des partenaires d' accueil (visite annuelle , points téléphoniques , accompagnement et réponses back office)
- ✓ Point trimestriel Encadrement Ligne Du Public (formation , spécificité et projets des territoires , retour visites ...)
- ✓ Anticiper la semaine portes ouvertes organisée par la préfecture et communiquer en amont auprès des allocataires cibles . Accompagnement des structures recevant le plus d' allocataires Caf pour les aider à développer l' accès aux postes en libre service .
- ✓ Communiquer auprès des allocataires sur l' offre Points Relais et France Services sur nos accueils (flyers) et auprès des bénéficiaires de Rsa, Ppa, Aides au logement . (campagne e mail ou sms) + communication en interne dans les réunions de service .



MERCI!