

# Projet de création de la FRANCE SERVICES à Varilhes (09)

Projet porté par la Communauté d'agglomération  
Pays Foix-Varilhes



# Les ambitions de France Services

- Ce nouveau modèle d'accès aux services publics porte quatre ambitions :
  - Le retour du service public au cœur des territoires : chaque citoyen doit accéder à une France Services en moins de 30 minutes.
  - Un service public moderne : il apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées d'internet.
  - Un niveau de qualité garanti quel que soit le lieu d'implantation.
  - Un lieu de vie agréable et convivial qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services.

# L'engagement de l'Etat et France Services

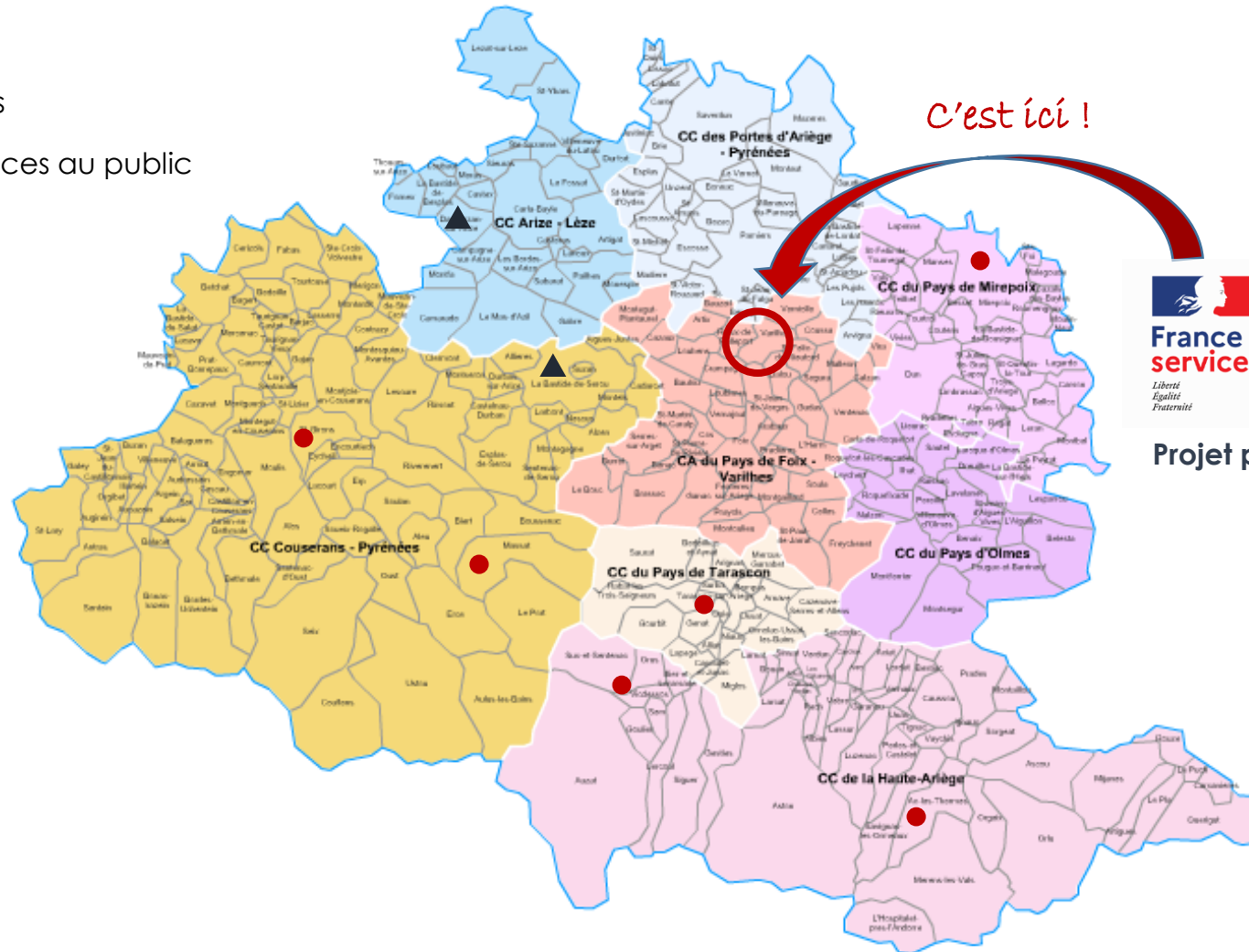
- Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de neuf partenaires sous différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences.
- 3 ministères : la direction générale des finances publiques, le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice.
- 6 opérateurs : l'assurance maladie, l'assurance retraite, la caisse d'allocations familiales, le pôle emploi, la mutualité sociale agricole, la poste.
- Un rapprochement des offres de services avec les collectivités territoriales et l'implantation d'activités publiques et privées en complément de France Services (espace de coworking, espace de formation, fablab, café, médiathèque...) sont vivement recherchés pour étoffer l'offre de services.
- Au cours du comité de pilotage du 7 avril 2021, les 9 opérateurs partenaires du réseau ont acté leur engagement et leur participation au projet.

# Les neuf opérateurs



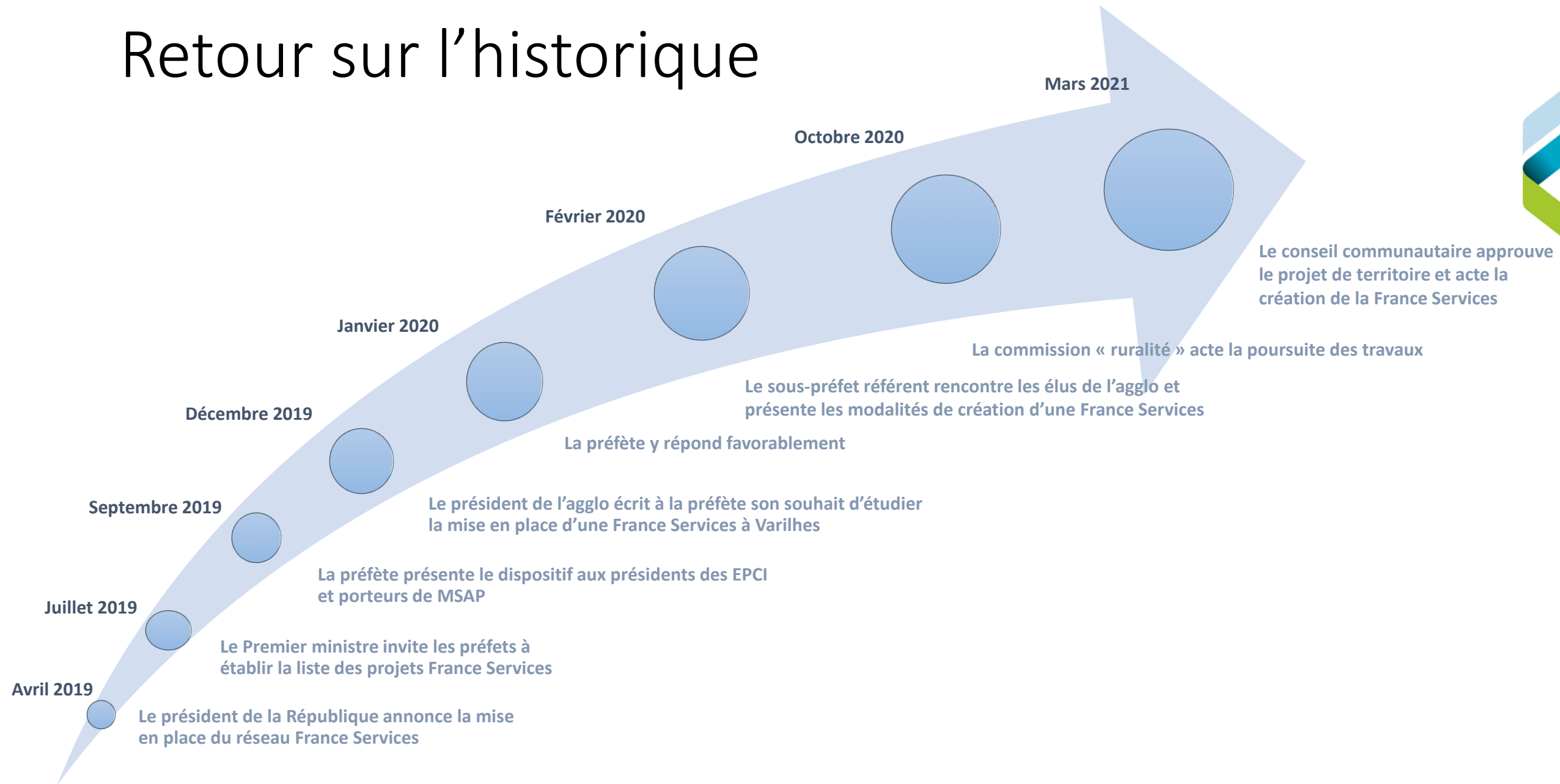
# Les France Services en Ariège au 30 avril 2021

- France Services
- ▲ Maison de services au public



Projet porté par l'agglomération Foix-Varilhes

# Retour sur l'historique

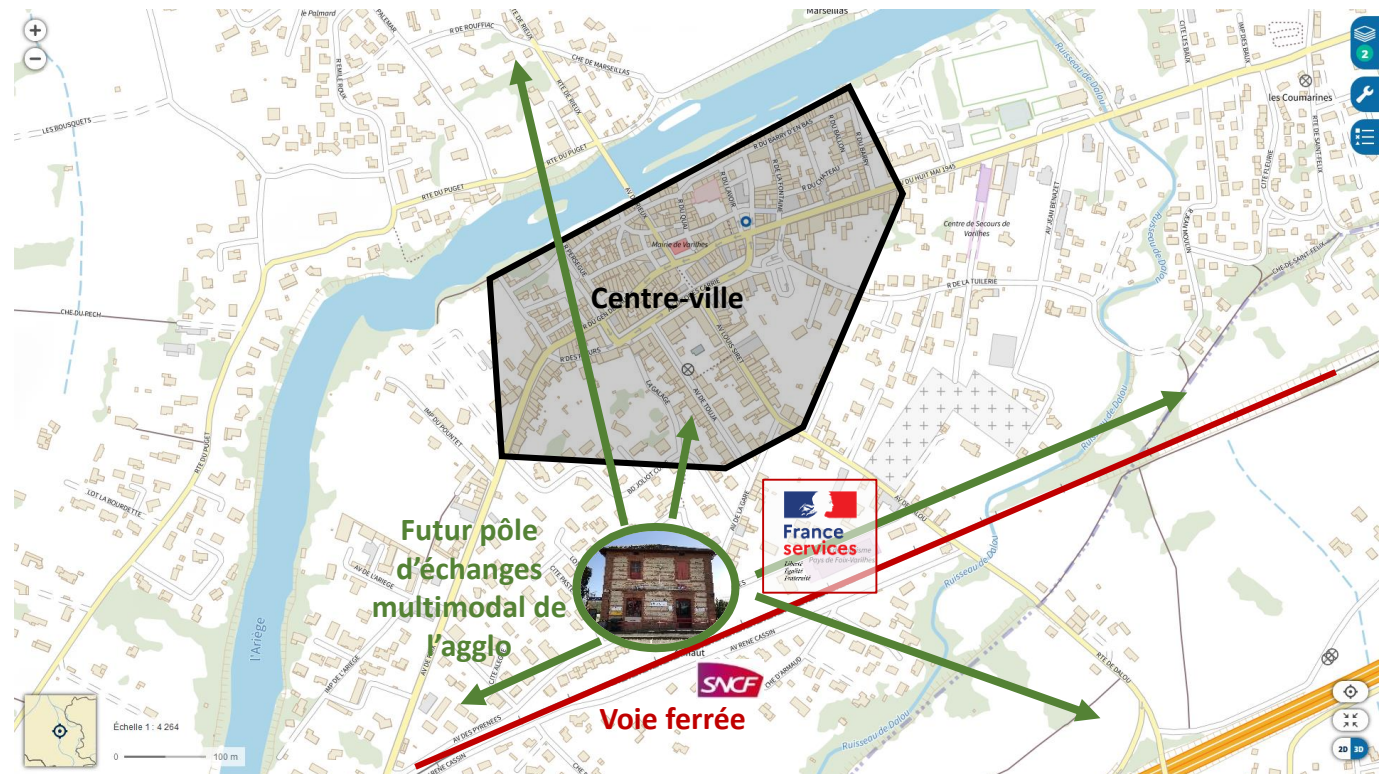




# Localisation

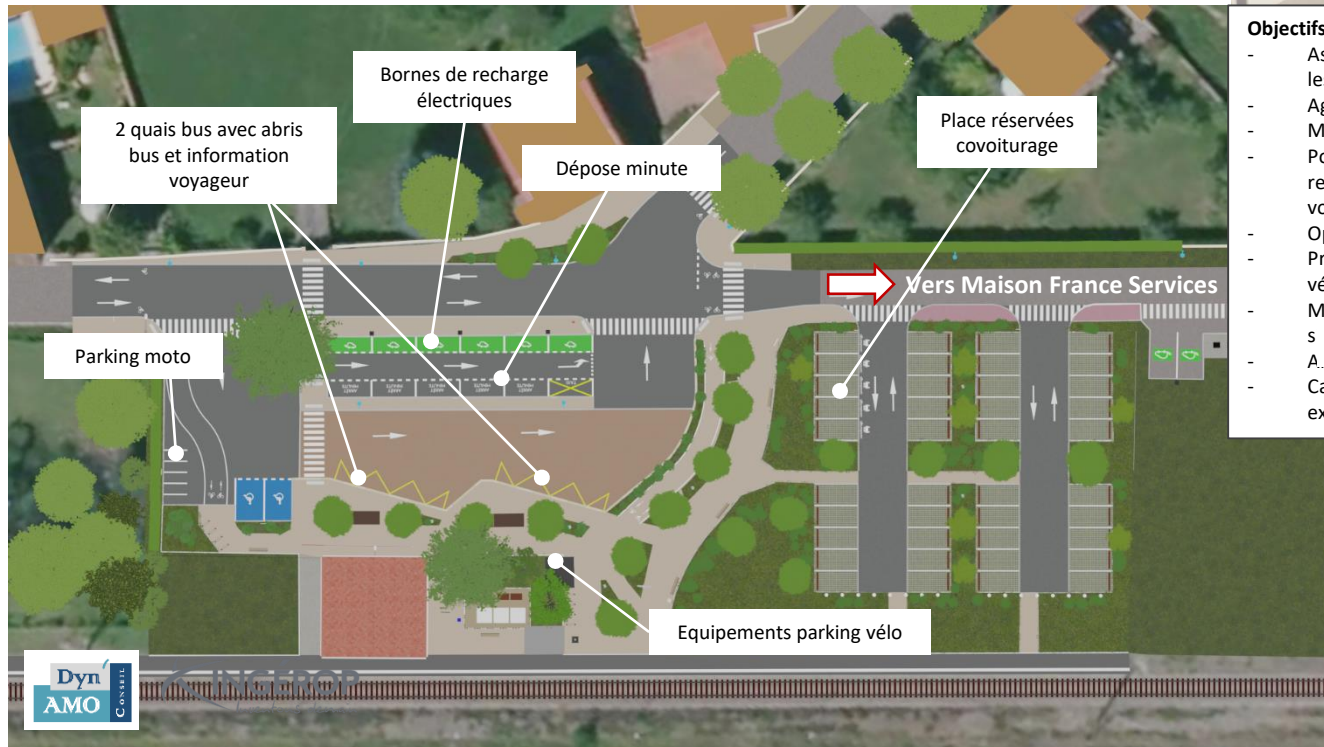
Une logique d'équilibre territorial et d'amélioration des services et de leur accès :

- Nécessité partagée de combler une offre de services manquante.
- A proximité immédiate du futur pôle d'échange multimodal et du centre-ville.
- Inscription dans une logique d'ensemble de valorisation du pôle.



# Projet de pôle d'échanges multimodal

L'étude en cours a permis de définir une esquisse du futur PEM.



## Objectifs de l'esquisse :

- Assurer un accès lisible et sécurisé pour les piétons
- Agrandir le parvis piéton
- Mettre en valeur les équipements cycles
- Positionner un pôle bus avec 2 quais à redans avec abris bus et information voyageur
- Optimiser la place dédiée à la voiture
- Prévoir des équipements de recharge véhicules électriques
- Mise en valeur urbaine : équipements, s Parvis piéton lisation
- A.....
- Capacité de stationnement (32 places existantes / 68 places projet)

La diversité de l'offre de transports facilitera l'accès à la France Services située à 200m.



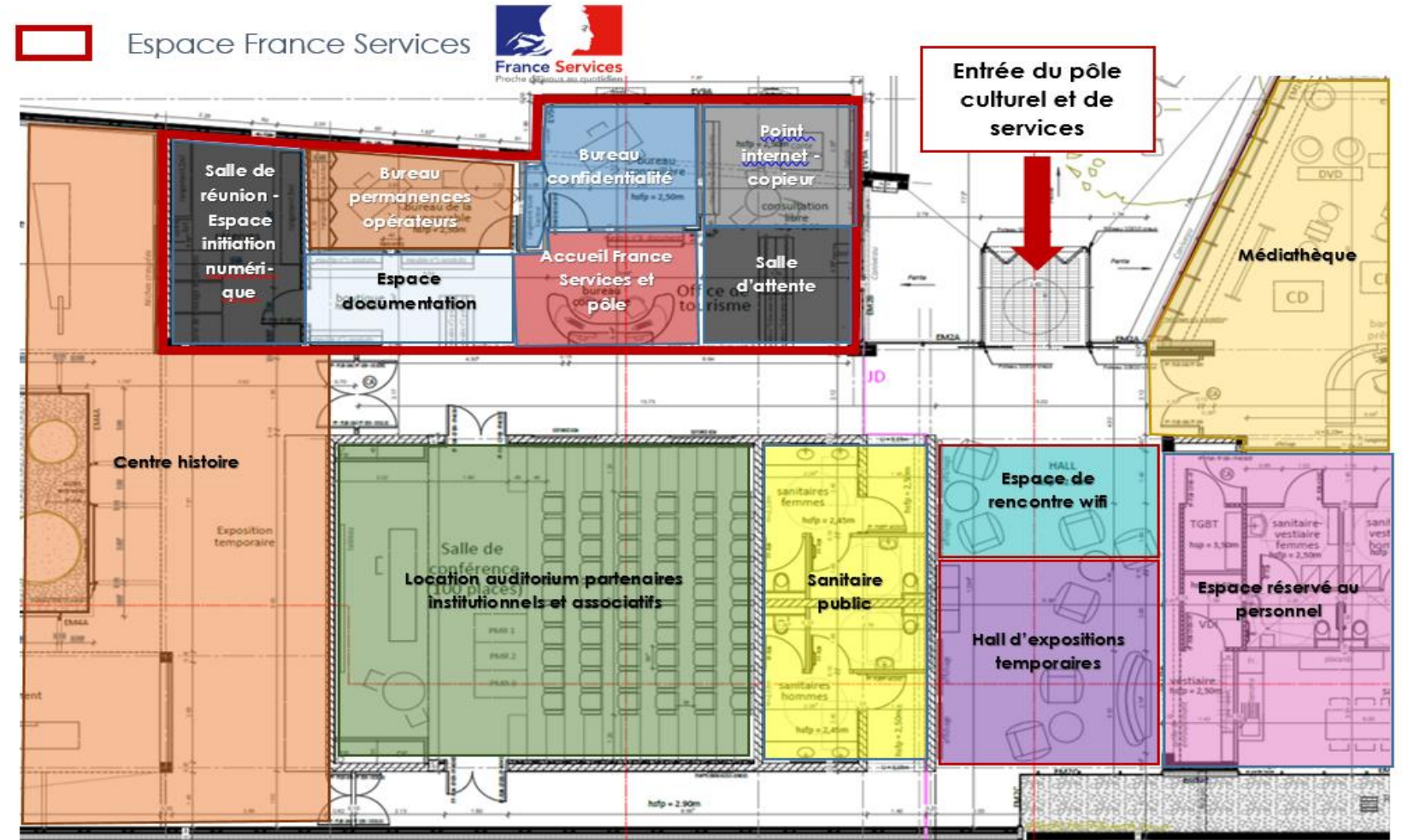
# Les locaux : le pôle culturel et de services

## Le pôle

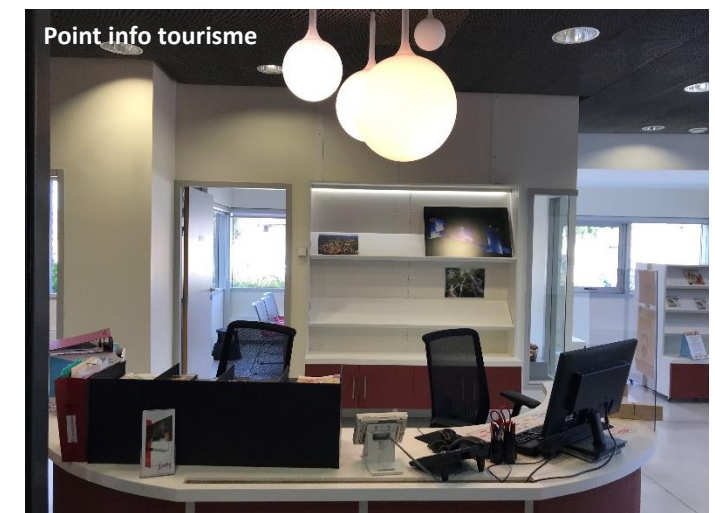
- Centre d'Histoire, de la Résistance et de la Déportation
- Médiathèque
- Point info tourisme
- Salle de conférence
- Espaces communs

## À venir

- France Services
- Hall d'expositions
- Espace de rencontre



# Les locaux : le pôle culturel et de services

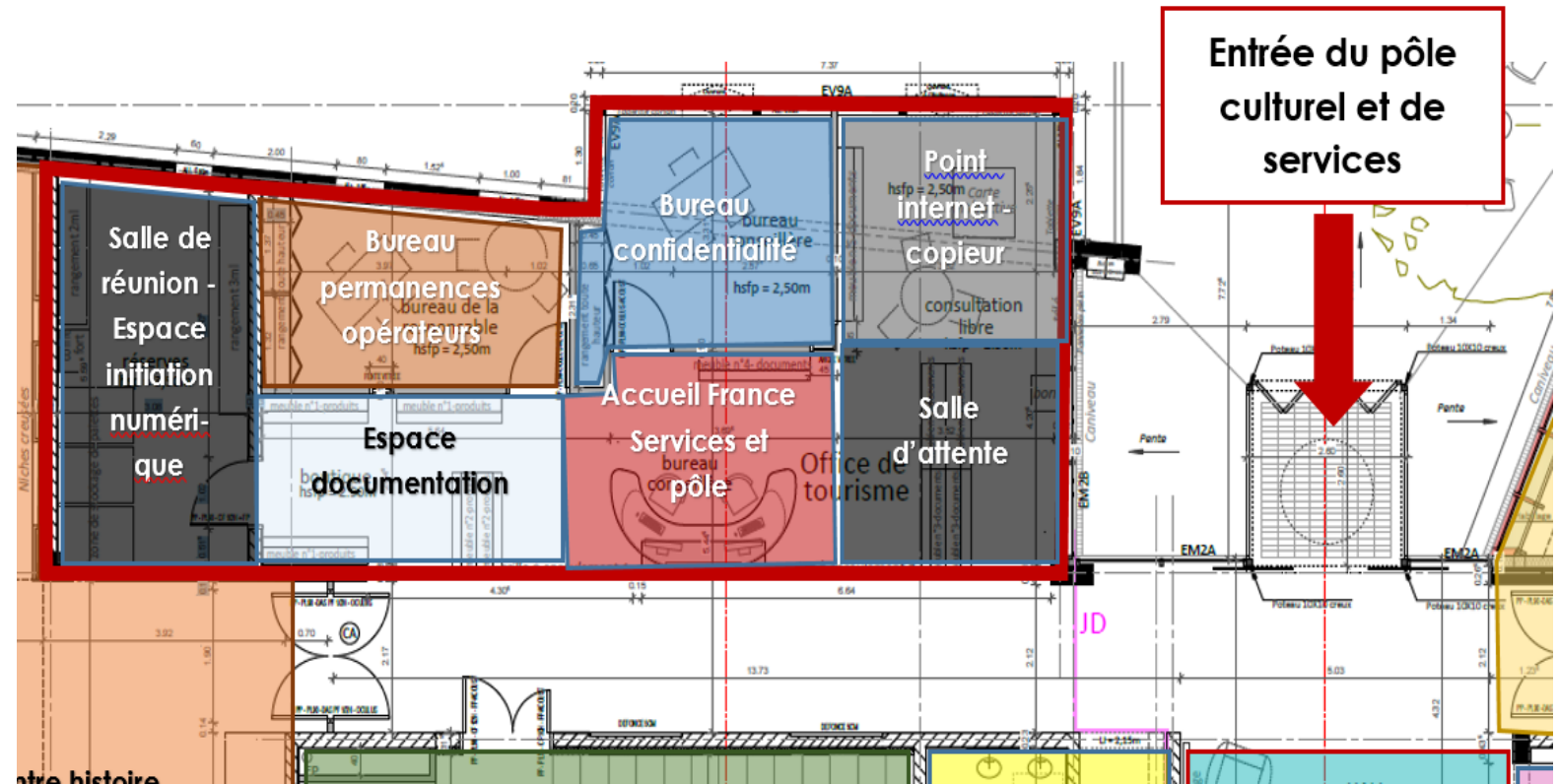




# Les locaux : France Services

## L'espace France Services

- Banque d'accueil (bureautique, téléphonie)
- Salle d'attente
- Point internet (2 postes en libre accès), copieur, scan
- Bureau confidentialité
- Bureau permanences
- Espace documentation, affichage
- Accessibilité PMR, wifi
- En complément, salle de réunion commune

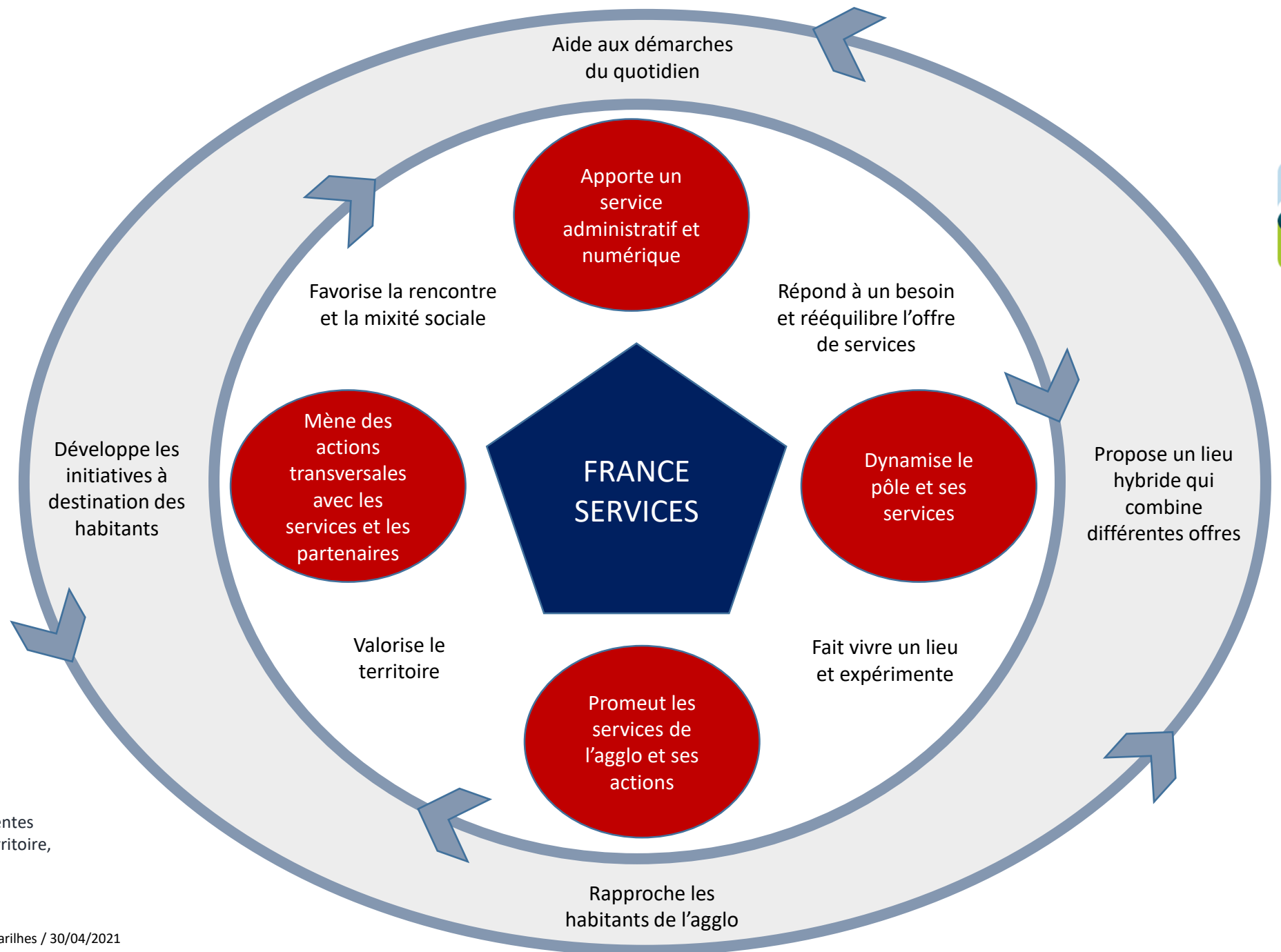


# Les locaux : France Services





# Le projet



## PUBLICS CIBLES

- Population souhaitant effectuer des démarches administratives
- Population éloignée des services publics
- Population en situation d'illectronisme

## MISSIONS

- Apporte une information de premier niveau
- Accompagne dans la réalisation des démarches
- Dirige et fait le lien avec les institutions compétentes
- Communique sur les services de l'agglomération et du territoire, fait le lien
- Anime la structure

# Les synergies autour d'un espace partagé vecteur de lien social

- Offrir un panel de nouveaux services et améliorer les services existants :
  - Installation de France Services et présence des 9 opérateurs.
  - Développement d'actions dans le cadre du contrat territoire lecture en partenariat avec France Services : lutte contre l'illectronisme, développement de « l'aller vers »...
  - Mise en place de permanences élargies : habitat, jeunesse...
  - Création d'un hall d'expositions temporaires.
  - Mise en location de la salle de conférence.
  - Réservation de bureaux pour les associations partenaires du musée.

Diversité des activités : mixité, échanges entre les publics, appropriation des lieux.

# Les synergies autour d'un espace partagé vecteur de lien social

- Mutualiser les espaces et le personnel :
  - Gestion de l'ouverture et de la fermeture du pôle et accueil général par les agents France Services.
  - Occupation optimale de tous les espaces du pôle et création de nouveaux espaces.
- Proposer une offre cohérente et adaptée aux usagers :
  - Harmonisation des horaires d'ouverture du centre d'histoire, de la médiathèque et de France Services : cohérence et lisibilité, plus grande amplitude horaire et de jours d'ouverture.

Maîtrise des coûts  
d'investissement  
et de  
fonctionnement.

# Le planning d'ouverture hebdomadaire

- Ouverture 5j/7 dont le samedi – 32h/semaine – amplitude 9h30/19h

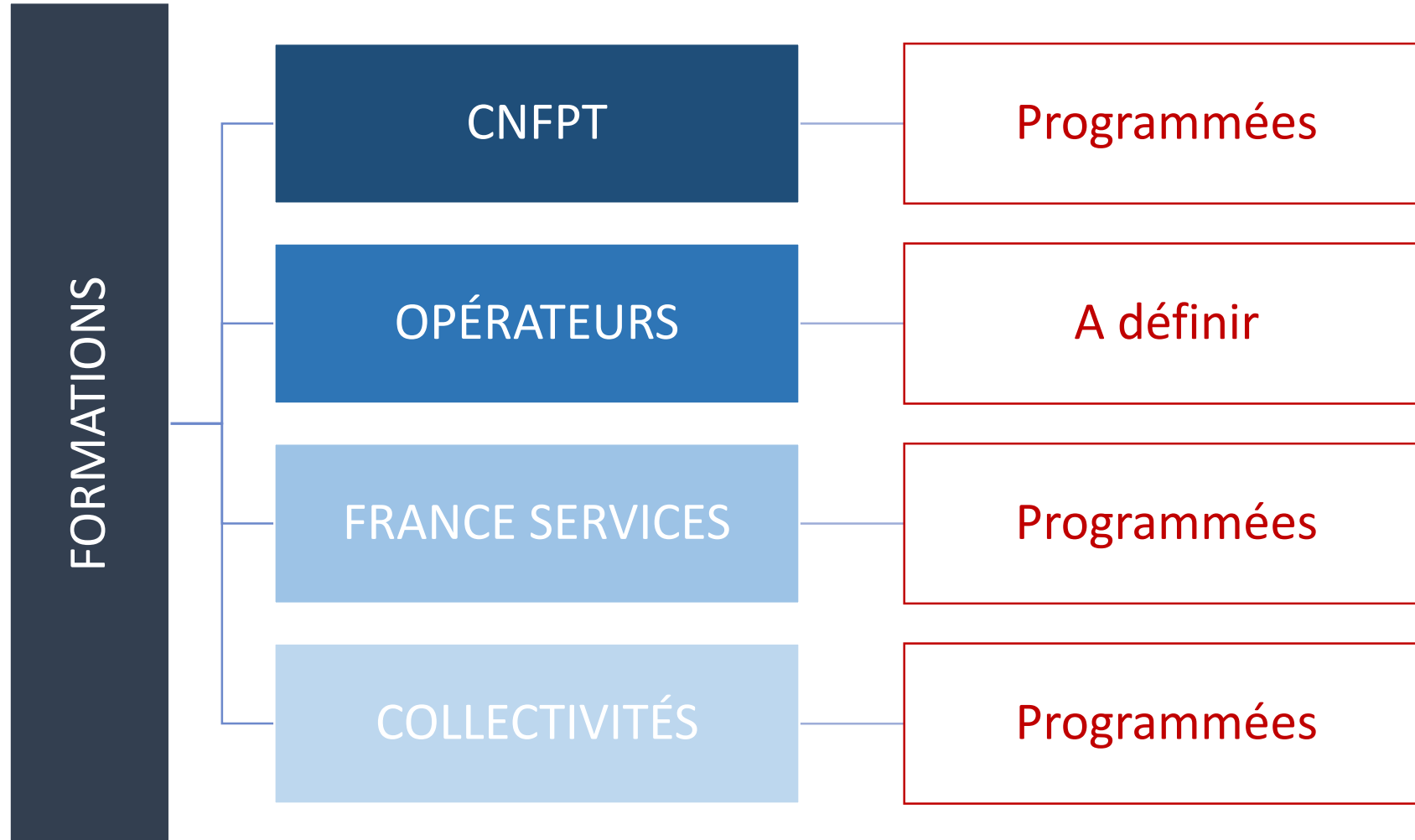
	France Services		Agent 1	Agent 2
	Accueil du public 32h/semaine		28h/semaine	28h/semaine
<b>Lundi</b>	Fermeture de l'établissement		Repos	Repos
<b>Mardi</b>	9h30 – 12h30	14h00 – 19h00	9h30-12h30 / 14h00-19h00	9h30-12h30 / 14h00-19h00
<b>Mercredi</b>	9h30 – 12h30	14h00 – 18h00	9h30-12h30 / 14h00-18h00	9h30-12h30 / 14h00-18h00
<b>Jeudi</b>	9h30 – 13h30	Fermeture au public	9h30-13h30 / Adm agglo	Adm agglo
<b>Vendredi</b>	Fermeture au public	14h00 – 19h00	Adm agglo / 14h00-19h00	Adm agglo / 14h00-19h00
<b>Samedi</b>	9h30 – 13h30	14h00 – 18h00	9h30-13h30 /	9h30-13h30 / 14h00-18h00
<b>Dimanche</b>	Fermeture de l'établissement		Repos	Repos



# Les ressources humaines

- Recrutement - mars 2021 :
  - Publication d'une annonce en interne.
  - Deux séances d'entretien avec exercice pratique (test pratique numérique).
  - Confirmation du positionnement de deux agents titulaires sur France Services.
- Création d'un service rattaché au pôle développement et cohésion territoriale – avril 2021.
- Missions générales, 28h/France Services (+ 7h/appui administratif des pôles de l'agglomération) :
  - 1/ Ouverture du pôle et accueil du public : orienter les usagers et apporter l'information
  - 2/ Accompagnement des usagers France Services : apporter un soutien administratif et numérique aux habitants éloignés des services publics et des outils numériques
  - 3/ Fonctionnement général de France Services : participer au fonctionnement du service
  - 4/ Information et communication : promouvoir France Services

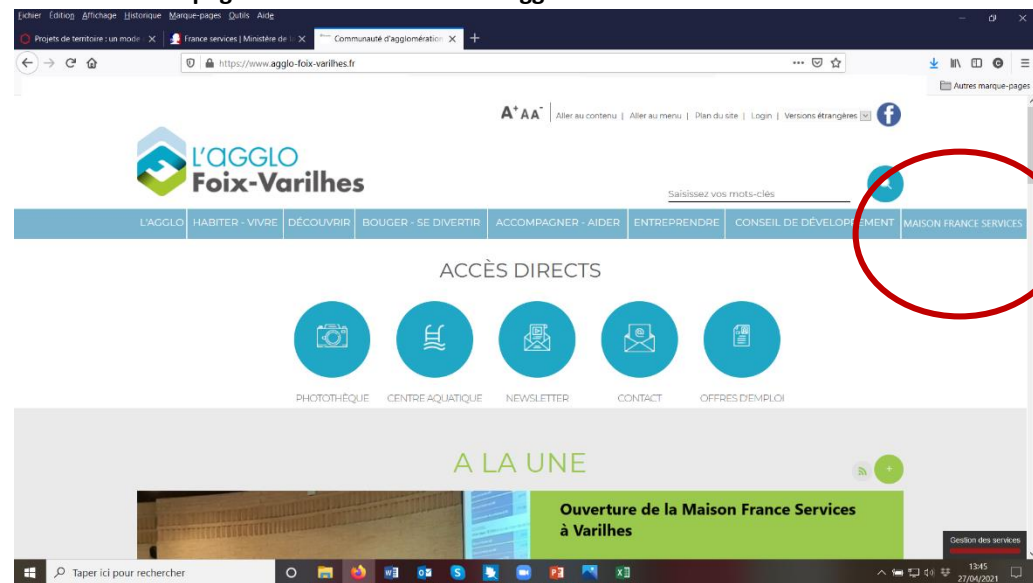
# Le plan de formation



# Les outils de communication et d'information

- Information numérique : site internet de l'agglomération et page Facebook, référencement pages jaunes numériques et Google Map.
- Information papier : dépliants, journal de l'agglomération.
- Presse.
- Publicité autour de la Charte nationale France Services (services +) et des opérateurs du réseau (logos).
- Traitement des données personnelles conformément au RGPD.
- Association du conseil de développement de l'agglomération pour proposer des actions, animations.

## Création d'une page sur le site internet de l'agglomération



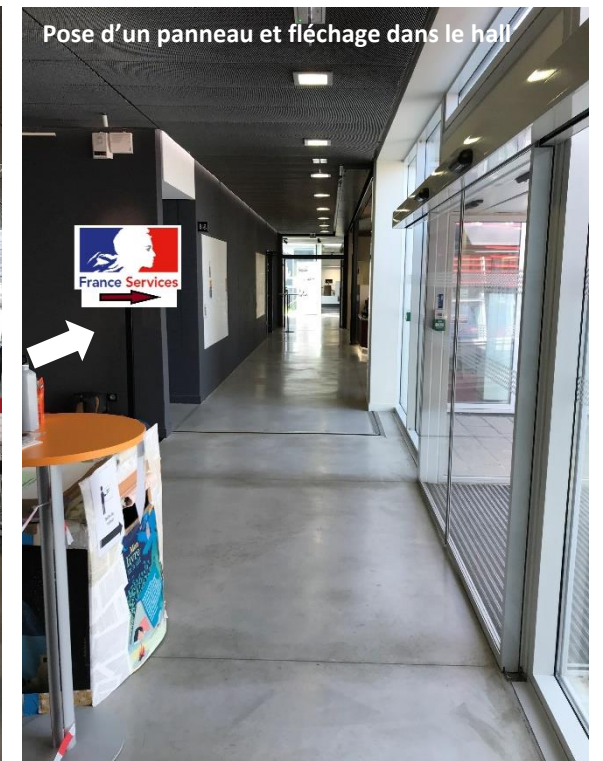
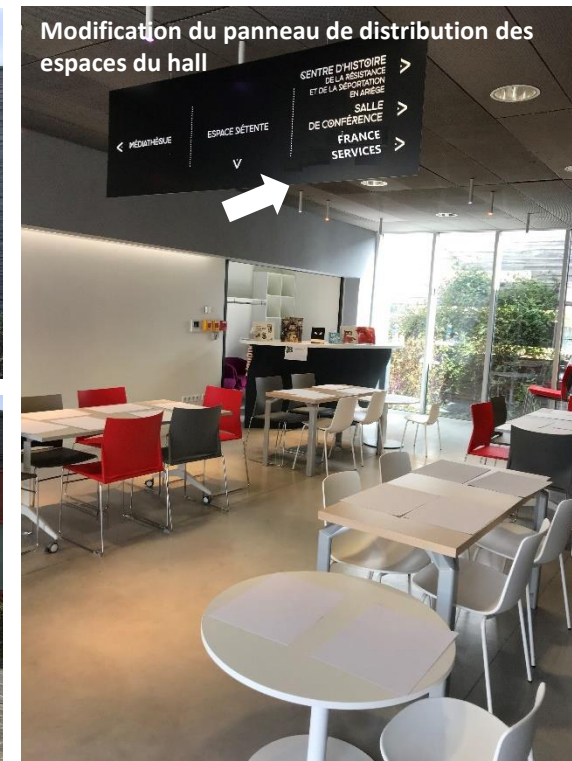
## Utilisation du kit de communication du réseau



# Le projet de signalétique du bâtiment



Extérieure : drapeau et façade



Intérieure : hall d'entrée



# Les espaces de documentation/d'information



# La gouvernance

- Création et installation du comité de pilotage (07/04/2021).
- Composition aux côtés des services l'agglo :
  - Services de la préfecture.
  - Opérateurs du réseau : ministère des Finances publiques, ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, pôle emploi, la Poste, CAF, CARSAT, MSA, CPAM.
  - Opérateurs associés : office national des anciens combattants et des victimes de guerre, mission locale, Banque de France, représentante droits des femmes et à l'égalité.
  - Eventuellement, autres partenaires identifiés par le comité de pilotage.
- Rôle : réalise le bilan de l'année et fixe les axes de progrès visant à renforcer l'action de la France Services.
- Fréquence des rencontres : une fois par an.

# Les étapes à venir

