

# L'AGENDA RURAL

la lettre  Janvier 2023 - Numéro 3  en Vendée

Numéro spécial



Inauguration de la France services du Pays des Achards par Gérard Gavory, préfet de la Vendée le 28 septembre 2022

## édito



En novembre dernier, trois nouvelles France services (Luçon, Pays de Fontenay-Vendée et Saint-Fulgent) ont été labellisées.

Ces labellisations permettent ainsi de respecter l'objectif présidentiel fixé de vingt France services dans le département pour couvrir l'ensemble des cantons ruraux, ainsi que les quartiers prioritaires au titre de la politique de la Ville de La Roche-sur-Yon et de Fontenay-le-Comte.

Ce maillage, défini en concertation avec les acteurs des territoires est équitable et équilibré. Il permet dès à présent aux Vendéennes et Vendéens de trouver un accompagnement aux démarches administratives du quotidien à moins de 9 minutes de chez eux en moyenne, pour un objectif national de trente minutes.

Au niveau national, près de 2 600 France services ont été ouvertes ou sont sur le point de l'être en métropole et en Outre-mer depuis janvier 2020, ce qui a rendu possible la réalisation de plus de 10 millions d'accompagnements depuis le démarrage du programme. L'objectif national de 2 500 France services d'ici la fin de l'année 2022 est donc dépassé.

Une nouvelle campagne de labellisation est annoncée pour 2023, afin de compléter le maillage territorial dans les bassins de vie le justifiant et atteindre les 2 750 France services. Dans ce cadre, il est possible en Vendée que nous puissions accompagner encore un ou deux projets en 2023.

Ce maillage territorial globalement achevé, constitue certainement une première étape. L'État continuera son accompagnement dans le cadre de l'acte 2 du programme qui sera consacré dès 2023 au renforcement de la notoriété et au confortement de la qualité de service.

Le programme France services est donc une véritable réussite, plébiscité par les administrés. C'est l'occasion de saluer le travail de celles et ceux qui, d'une part, se mobilisent pour créer et porter les France services et d'autre part, les animent au quotidien, à savoir les agents d'accueil et les partenaires opérateurs.

Gérard Gavory,  
préfet de la Vendée

« L'axe 3 de l'Agenda rural consacré à la cohésion sociale et à la vie quotidienne des habitants comporte un volet prioritaire en faveur de l'accès aux services, aux droits et au numérique.

Les mesures 80 à 86 sont dédiées au développement du programme France services. »

→ Pour en savoir plus, consultez la stratégie départementale



L'Agenda rural vise à accompagner et soutenir les territoires ruraux et, ce faisant, à améliorer la qualité de vie des administrés et développer les liens sociaux. Les mesures qu'il contient favorisent la cohésion et l'attractivité territoriales.

Il en est ainsi du programme France service qui constitue un modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il permet à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

Les France services résultent soit de la transformation d'une maison de service au public (MSAP) préexistante, soit d'une création ex nihilo. Elles sont portées par différents acteurs (collectivités, établissements publics, associations...). Si les formes sont souples, la labellisation est le gage d'une qualité de services, en termes d'agents formés, d'amplitude horaires, d'équipements et de paniers de services rendus. En effet, a minima, chaque France services accompagne les usagers aux principales démarches de six opérateurs nationaux et de trois ministères. Il s'agit du socle commun à toutes les France services. Chaque structure peut également développer d'autres partenariats qui lui paraissent pertinents en réponse aux besoins des administrés. Ainsi, les France services sont-elles des espaces d'innovation (exemple de l'expérimentation de la borne Medadom, à retrouver dans la lettre).

Si le programme France services est porteur d'une véritable ambition de cohésion sociale des territoires, il est complémentaire à d'autres mesures et programmes de l'Agenda rural. C'est par exemple le cas de :

- le programme « Petites villes de demain » (mesure 23 de l'agenda rural) dont l'objectif est le développement des petites centralités en milieu rural notamment et la redynamisation du centre-bourg ;
- les conseillers numériques, chargés de l'accompagnement du public vers l'autonomie numérique ;
- la création des microfollies (mesure 103 de l'agenda rural).

Le numéro 3 de la Lettre de l'agenda rural présente le programme France services, les implantations, les spécificités, qui traduisent le dynamisme des territoires au service des Vendéennes et des Vendéens.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Nicole Chabannier  
sous-préfète, référente ruralité

# France services : le nouveau visage du service de proximité

## Le concept

**France services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.**

## Être proche du quotidien des citoyens

En créant le label « France services », l'État établit des règles rigoureuses pour garantir partout un même niveau d'exigence et de qualité de services aux citoyens.

Ce guichet unique, qui permet d'accompagner sur les démarches de 9 partenaires de l'État, ainsi que de nombreux partenaires locaux, est aussi un espace d'innovation. A l'initiative des acteurs locaux, France services permet de créer un lieu de vie, une maison commune qui propose une offre nouvelle de services culturels, sociaux, économiques ou éducatifs.

## L'offre de service



Ce nouveau modèle se caractérise par 4 ambitions pour faciliter l'accès aux services publics :

- **le retour du service public au cœur des territoires.** Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à une France services en moins de 30 minutes ;
- **un service public moderne,** qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches, tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet ;
- **un niveau de qualité garanti,** quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France services (une collectivité, un acteur public ou privé) ; grâce à une formation commune et continue pour tous les agents et à des outils numériques spécifiquement développés pour répondre aux besoins des usagers ;
- **un lieu de vie agréable et convivial,** qui renouvelle la vision des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services (accompagnement social, offres éducatives, coworking, etc.).

## Le concept expliqué en vidéo



Gérard Gavory, préfet du département de la Vendée était l'invité de la Matinale sur TvVendée pour informer de l'ouverture de trois nouvelles France services à Saint-Fulgent, Luçon, Fontenay-le-Comte. L'objectif est de permettre à chaque Vendéen d'avoir accès à une large palette de services publics, à moins de 30 minutes de son domicile en Vendée.

## [Le saviez-vous ?]

**Chaque opérateur partenaire de la France services s'engage à désigner un référent de back office afin de venir en aide aux agents France services.**

La force du réseau France services est de pouvoir compter sur le soutien des opérateurs : en cas de difficulté dans l'accompagnement d'une demande ou face à une situation complexe, l'agent France services peut s'adresser à un référent désigné par chaque partenaire pour obtenir les éléments manquants, ou passer le relais à l'organisme compétent. L'agent accompagne alors l'usager dans sa prise de rendez-vous en présentiel, par téléphone ou en visio.

**En adhérant au niveau national au programme France services, les partenaires nationaux marquent un engagement fort en faveur d'une présence territoriale renouvelée, au plus proche de leurs bénéficiaires.**

# Une offre de services de base, commune à toutes les France services

Le label France services garantit dans chaque espace l'accompagnement des usagers sur un bouquet de services de base par au moins deux agents disponibles et formés.



## France services, neuf partenaires nationaux en un seul lieu

Chaque France services donne accès aux neuf partenaires nationaux - ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste - soit par des permanences régulières, soit par visio-conférence. C'est une réponse adaptée aux besoins de l'usager qui peut ainsi bénéficier de l'ensemble des services rassemblés en un seul endroit.

Il s'agit du socle de service garanti et minimal qui pourra être enrichi par de nouveaux partenaires, au gré des accords nationaux conclus par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Chaque structure France services propose une offre complémentaire administrative (par le biais de partenariats locaux), culturelle (micro-folie) et des espaces dédiés (co-working, ateliers numériques...).

## à chaque situation individuelle, des réponses adaptées

Je déclare mes revenus  
J'établis mon permis de conduire  
Je demande une aide (allocation logement, RSA)  
Je cherche un emploi  
Je cherche à rembourser mes soins  
Je prépare ma retraite  
Je fais face à un litige ou un conflit  
J'attends un enfant  
J'établis mes papiers d'identité...

## Trois questions à...

Alfred Fuentes, Directeur départemental des Finances publiques de la Vendée



**Quel est le bilan de l'action de la Direction départementale des finances publiques (DDFiP) de la Vendée en matière d'accueil des usagers dans les territoires et plus particulièrement dans le cadre du partenariat avec le réseau France services ?**

L'administration des Finances Publiques a traditionnellement toujours reçu du public. C'est un atout pour faire évoluer son organisation et ses méthodes afin d'optimiser le service rendu aux usagers.

En premier lieu, la reconfiguration du réseau de la DDFiP combine dans ses services des impôts, un accueil sans RDV (4 matinées par semaine) et sur RDV (physique et/ou téléphonique), sur des créneaux choisis par les usagers (4 après-midi par semaine).

En second lieu, la proximité avec les usagers a été renforcée grâce au partenariat noué très tôt avec le réseau France services, dont la DDFiP est un des opérateurs majeurs du socle de l'offre de service. Après reconfiguration de son réseau territorial, la DDFiP assure une présence régulière sur 29 points de contacts (19 auparavant), soit la possibilité donnée aux vendéens de rencontrer un de ses agents à moins de 20 minutes de son domicile.

Depuis septembre 2021, 4 500 personnes ont ainsi été reçues par un permanencier de la DDFiP présent ponctuellement en Espace France services. Dans une large majorité des cas, les questions posées ont porté sur les impôts (prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, mensualisation du paiement de la taxe foncière...), mais aussi sur les amendes, ainsi que sur les factures de produits locaux (cantines, halte garderie, redevance d'enlèvement des OM...). Les taux de satisfaction exprimés par les usagers se situent à un très haut niveau, supérieur à 90 %.

## Comment expliquez-vous le succès rencontré par le dispositif renoué d'accueil de proximité ?

Au-delà du renforcement du lien de proximité, plusieurs raisons l'expliquent. La première tient à l'implication et au professionnalisme des agents de la DDFiP dans l'exercice de la mission d'accueil, à la fois dans les services et aussi dans les permanences France-Services. Dix agents recrutés pour leur goût du contact, constituent l'équipe mobile d'accueil départementale de la DDFiP dont le rôle est de tenir les permanences en France-Services. Leurs connaissances techniques couvrent très largement le champ des différentes missions exercées par la DDFiP et permettent ainsi d'apporter aux usagers lors des RDV les réponses à leurs questions et demandes de renseignements. Je précise qu'en cas de besoin et, si la complexité d'un dossier le nécessite, les permanenciers de la DDFiP assurent la bonne prise en charge de la demande et transmettent au service concerné (par exemple le service des impôts des particuliers ou des entreprises) tous les éléments d'instruction pour que celui-ci revienne vers l'usager et lui apporte la réponse attendue, sans démarche supplémentaire de sa part.

La seconde raison tient à l'implication de la DDFiP dans la formation et le soutien des animateurs France-Services. A ceci viennent s'ajouter les excellentes relations entretenues sur le terrain entre les permanenciers de la DDFiP et les animateurs, ainsi qu'avec les autres partenaires France services (CAF, MSA, notamment).

## Quelques mots de conclusion ?

En conclusion, je soulignerai le succès du dispositif qui a rencontré son public et qui répond à un véritable besoin satisfait au plus proche du lieu de résidence et des attentes de la population. Je sais toute l'attention que dans leurs territoires les élus portent à ce sujet.

# France services : un réseau de qualité de plus

## La formation initiale et continue



Action de formation des agents France services de Vendée.

Recherche d'emploi, situation fiscale, prestations sociales... le service est pensé en fonction des besoins des administrés. Pour y répondre efficacement, chaque agent d'accueil bénéficie, avant toute ouverture d'une France services, d'une formation conçue selon une logique de cycle de vie : « Je déménage », « Je pars à la retraite »...

Dans chaque France services, les agents d'accueil sont formés pour :

- donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ;
- aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.
- mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

Un programme de formation continue nationale est dispensé à distance sous forme de webinaires thématiques. **Au plan local, ces formations sont complétées par des actions thématiques organisées par les différents opérateurs. Spécificité vendéenne : les agents bénéficient d'un rendez-vous mensuel avec la préfecture et les référents des 9 opérateurs.**



En préfecture, le 8 septembre 2022, action de formation et de sensibilisation des agents France services et des conseillers numériques France services de Vendée à la détection et à l'accompagnement des publics concernés par l'illettrisme.

## Trois questions à...

Jean-Noël Mandin,  
Chargé de mission Caf de la Vendée



**La CAF est à l'origine de l'organisation d'un rendez-vous mensuel en visio-conférence à destination des agents France services. Quel en est l'objectif ?**

Tout a commencé en mai 2019 quand nous avons mis en place le premier webinaire « les rendez-vous de la Caf Vendée » pour répondre à un besoin identifié auprès des Maisons de services au public (MSAP), structures annonçant les futures France services.

Les MSAP ont laissé la place aux France services, mais nous avons maintenu le webinaire qui est devenu un véritable moment d'échanges d'informations, qu'elles concernent l'actualité nationale ou locale de la branche famille, ou plus technique avec les évolutions de législation ou du site caf.fr. Ce rendez-vous mensuel permet de maintenir un lien fort entre la Caf et les France services et de garantir ainsi la qualité des informations données aux allocataires.

Une nouvelle étape a été franchie avec la participation, maintenant régulière, d'autres partenaires opérateurs des France services, (Cpam, Impôts, Carsat...), sans oublier, bien sûr, la préfecture, pilote du dispositif.

**En tant qu'opérateur, quels sont vos engagements vis-à-vis des France services ?**

La Charte nationale d'engagements France services précise les engagements des opérateurs.

Nous mettons à disposition des correspondants référents « back office », joignables par messagerie ou par téléphone, pour apporter des réponses rapides à des problèmes urgents pouvant intervenir.

Nous participons à la formation initiale et continue des animateurs. Notre webinaire « les rendez-vous de la Caf Vendée » répond parfaitement à cet enjeu.

Dans le cadre de l'accès aux droits et la lutte contre l'exclusion numérique, nous animons des ateliers découvertes de notre site internet « caf.fr » et de l'application mobile « Mon Compte caf.fr ».

Enfin, nous participons aux comités de pilotages, où sont examinés les axes de progrès pour renforcer l'action des France services.

**Les France services se substituent-elles à l'action de la CAF sur les territoires ruraux ?**

Les France services sont complémentaires à la CAF, en multipliant les lieux d'accueil et d'information pour nos allocataires. En cas de questions complexes, elles aident à la prise de rendez-vous (téléphoniques ou physiques) ou orientent pour une prise en charge par la Caf.

Certaines France services accueillent les permanences de nos travailleurs sociaux, ce qui confirme la très bonne collaboration entre nos structures.

La Vendée a la chance de disposer d'un réseau de France services très compétentes, au service des usagers et avec lesquelles les opérateurs ont vraiment plaisir à collaborer.

# de 70 agents formés

## Un réseau coordonné par la préfecture

La cellule départementale d'animation France services, coordonnée par la préfecture depuis le démarrage du programme, est composée de l'ensemble des référents des partenaires. Elle est chargée du déploiement du maillage départemental, en accompagnant les projets de labellisation, et de l'animation du réseau.

Outre le plan annuel de formation continue, elle propose régulièrement des rencontres thématiques pour différents acteurs du programme : porteurs de projets, responsables de France services, agents d'accueil, opérateurs et coordonne l'organisation du comité de pilotage départemental et des comités locaux propres à chaque France services.



Un séminaire est organisé chaque trimestre à l'attention des coordonneurs et directeurs de France services. Au programme de ces réunions : présentations de nouveaux partenaires, échanges de bonnes pratiques, préparation d'actions départementales.

## Des agents accompagnés au quotidien

La densification du réseau France services a rendu nécessaire le renforcement de la cellule départementale d'animation de la Préfecture. Dans ce contexte, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) déploie, depuis 2021, une fonction d'animateur départemental dans l'objectif de structurer et fédérer le réseau France services, au plus près des acteurs du territoire.

En Vendée, Marina Bouteloup, salariée de l'association FACE Vendée, a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> septembre 2022. Son employeur la met à disposition du réseau à mi-temps et reçoit en contrepartie une subvention de 25 000 € par an.

## [Le saviez-vous ?]

Les France services ont vocation à agir en complémentarité avec les secrétaires de mairie, qui constituent bien souvent la première porte d'entrée des concitoyens à la recherche d'accompagnement dans leurs démarches administratives. Pour renforcer les liens entre ces agents et les conseillers France services, une « journée nationale des secrétaires de mairie en France services » est organisée chaque année en novembre.

Indépendamment de cette manifestation nationale, les France services organisent régulièrement des journées d'échanges avec les agents des communes avoisinantes (mesure 83 de l'agenda rural). Ces rencontres ont pour objectifs de faire connaître France services et de nouer une relation de partenariat et de confiance entre les secrétaires de mairie et les agents France services.

## Trois questions à...

Marina Bouteloup,  
animatrice départementale

**Dans quel contexte a été créé votre poste d'animatrice départementale ?**

L'animation départementale fait partie intégrante de l'acte II du programme national France services.



Le succès de ce réseau résidera dans sa capacité à assurer une qualité de service homogène dans chaque France services, quelle que soit sa localisation et son porteur.

Tout en tenant compte des spécificités locales, il est nécessaire d'accompagner chaque structure pour veiller à une homogénéisation des pratiques, développer une véritable communauté de travail, renforcer la visibilité du réseau et les relations partenariales.

**Quelles sont vos missions ?**

J'ai pour mission d'apporter un appui au pilotage de la préfecture, d'accompagner et fédérer le réseau des France services, de renforcer les relations partenariales entre les France services, les opérateurs socle et les acteurs du territoire, de renforcer la visibilité des France services sur le territoire et d'accompagner les structures nouvellement labellisées ou en difficultés.

**Comment vont se mettre en œuvre ces missions ?**

Je vais, tout d'abord réaliser un diagnostic de territoire en visitant chaque France services du département.

Ces rencontres avec les agents et les chefs de projet vont me permettre de faire remonter du terrain les réussites et les besoins afin d'établir un plan d'action départemental qui sera ma feuille de route pour 2023.

# 20 France services en Vendée : où trouver une

# France services près de chez soi ?

## Un maillage équitable du territoire

### Les Achards

France services du Pays des Achards  
2 impasse de l'Atlantique, ZA Sud  
Tél. : 02 72 78 11 50  
france.services@cc-paysdesachards.fr

### Beauvoir-sur-Mer

France services de Beauvoir-sur-Mer  
Place de l'hôtel de ville  
Tél. : 02 51 36 87 27  
beauvoir-sur-mer@france-services.gouv.fr

### Benet

France services de Benet  
26 rue de la Combe  
Tél. : 02 51 00 00 53  
benet@france-services.gouv.fr

### Chaillé-les-Marais

France services Sud Vendée Littoral  
43 bis rue du 11 Novembre  
Tél. : 02 51 56 70 88  
franceservices@sudvendeelittoral.fr

### Chantonay

France services de Chantonay  
Espace La Fontaine, 28 Ter rue de la Fontaine  
Tél. : 02 51 36 88 87  
chantonay@france-services.gouv.fr

### La Châtaigneraie

France services de La Châtaigneraie  
24 chemin de la Taillée  
Tél. : 02 51 52 62 51  
franceservices@ccplc.fr

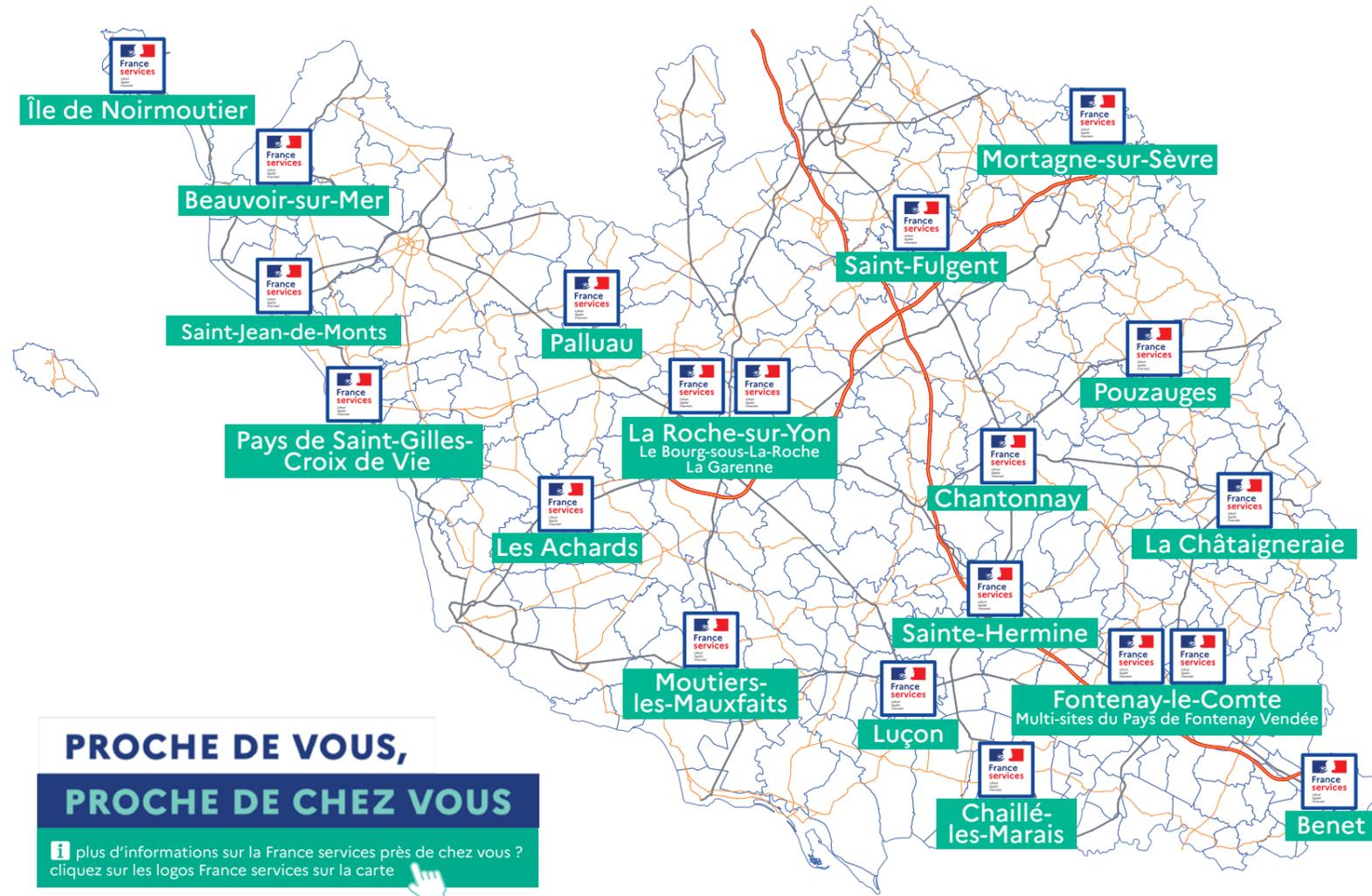
### Fontenay-le-Comte

France services de Fontenay-le-Comte  
Espace Jean Jaurès, 32 rue Gaingalet  
Tél. : 02 51 36 61 97  
fontenay-le-comte@france-services.gouv.fr

### France services multi-sites du Pays de Fontenay-Vendée

Tél. : 02 51 69 26 53 (accueil du centre social)  
Tél. : 06 41 98 07 91 (portable itinérant)  
Courriel : accueil@oddas.fr

- Auchay-sur-Vendée, mairie déléguée de Chaix  
30 route de Fontaines ;
- Foussais-Payré, mairie  
3 rue du Prieuré ;
- L'Orbrie, bibliothèque Clod' Aria  
21 rue du Docteur Audé ;
- Pouillé, mairie  
51 route de Fontenay ;
- Les Velluire-sur-Vendée, mairie déléguée de Velluire  
13 rue Georges Clemenceau.



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

**i** plus d'informations sur la France services près de chez vous ?  
cliquez sur les logos France services sur la carte

### Ile de Noirmoutier

France Services de l'Ile de Noirmoutier  
11 rue de la Prée-au-Duc - Noirmoutier-en-l'Île  
Tél. : 02 51 39 32 18  
franceservices@iledenoirmoutier.org

### Luçon

France services de Luçon  
14, place Leclerc  
Tél. : 02 51 56 70 88  
franceservices@sudvendeelittoral.fr

### Mortagne-sur-Sèvre

France services de Mortagne sur Sèvre  
Place de la mairie  
Tél. : 02 51 65 00 45  
France.services@mortagnesursevre.fr

### Moutiers-les-Mauxfaits

France services de Moutiers-les-Mauxfaits  
2 rue du chemin de fer  
Tél. : 02 44 41 80 30  
franceservices@vendeegrandlittoral.fr

### Palluau

2 France services de Palluau  
6 rue Georges Clemenceau  
Tél. : 02 51 98 51 21  
france-services@vietboulogne.fr

### Pouzauges

France services du Pays de Pouzauges  
La Fourrière  
Tél. : 02 51 57 53 93  
mfs@paysdepouzauges.fr

### La Roche-sur-Yon

France services du Bourg-sous-la-Roche  
106 rue du Général Guérin  
Tél. : 02 51 98 55 13  
contact-bourg@fondationface.org

### France services de La Garenne

147 Rue de Friedland  
Tél. : 02 51 36 90 16  
mairielagarenne@larochesuryon.fr

### Saint-Fulgent

France services de la CC du Pays de Saint-Fulgent -  
Les Essarts  
2 rue Jules Verne  
Tél. : 02 51 43 81 61  
contact@ccfulgent-essarts.fr

### Saint-Gilles-Croix-de-Vie

France services de la Communauté d'Agglomération  
du Pays de Saint-Gilles-Croix-de-Vie  
ZAE Le Soleil Levant, Givrand  
Tél. : 02 51 55 55 55  
franceservices@payssaintgilles.fr

### Sainte-Hermine

France Services de Sainte-Hermine  
41 B rue Georges-Clemenceau  
Tél. : 02 51 28 51 71  
sainte-hermine@france-services.gouv.fr

### Saint-Jean-de-Monts

France Services de la CC Océan-Marais de Monts  
7, rue des anciens d'AFN  
Tél. : 02 55 34 00 40  
franceservices@omdm.fr

### Pour plus d'informations :



- Site du Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires
- Site internet des services de l'État en Vendée

# France services : un instrument souple adapté à

## Fixe, multi-sites, itinérante : un modèle qui s'adapte aux réalités

La préoccupation du « dernier kilomètre » a conduit la plupart des porteurs de France services à développer la couverture territoriale du bassin de vie.

### Les France Services « fixes »

L'offre de services de ce type de France services est exercée dans un lieu unique, ouvert au minimum 24h00 réparties sur 5 jours chaque semaine. Animé par deux agents France services formés, ce lieu dispose d'un espace d'attente, d'un point numérique en libre accès et d'un bureau confidentiel pour les accompagnements plus personnalisés.

### Les France Services avec une ou plusieurs antennes

La France Services avec antenne(s) est constituée d'une structure principale fixe, devant répondre à l'ensemble des critères du cahier des charges France Services (24 heures d'ouverture hebdomadaire, présence de 2 agents, etc.) complétée par une ou plusieurs antennes venant enrichir l'offre de services, à titre subsidiaire.



Véhicule France services de la Communauté de communes Vendée Grand Littoral

En complément des 24h00 assurées dans la structure principale, un ou plusieurs agents se déplacent au sein des antennes sur des plages horaires définies au préalable. Ces antennes n'ont pas l'obligation de respecter le cahier des charges, hormis le fait que les agents affectés doivent être des agents France Services dûment formés. Une antenne peut n'ouvrir que quelques heures par mois, avec un ou deux agents, avec ou sans rendez-vous. Les modalités de fonctionnement doivent rester suffisamment souples pour conserver l'intérêt de cette formule.

Le modèle avec antenne permet en effet de concentrer l'activité sur un site principal tout en apportant une certaine flexibilité et d'aller vers les publics les moins mobiles qui ne sont pas en capacité de se rendre au siège de la France services.

### Les France Services « multi-sites »

Les France Services multi-sites sont à distinguer des France Services qui fonctionnent avec une ou plusieurs antennes.

Dans le cadre d'un fonctionnement « multi-sites », les critères du cahier des charges relatifs au temps de présence des agents de 24 heures hebdomadaires sont remplis par l'addition des différents sites. Contrairement à la France Services avec antenne qui concentre l'activité sur la structure principale, le modèle multi-site permet de diviser l'activité à parts égales entre plusieurs sites. Les agents se déplacent entre les différents sites selon un planning défini au préalable.

Il importe cependant que chaque site respecte à titre individuel les critères du cahier des charges relatifs à l'accessibilité PMR, à l'existence d'un espace de confidentialité et à la présence du matériel informatique.

### Le bus France services

Le bus France Services représente la formule itinérante la plus complète. Il s'agit d'un bus aménagé pour accueillir agents et usagers. Le Bus France Services se déplace selon un schéma d'itinérance prédéfini. Animé par deux agents présents 24h00 en simultané sur 5 jours par semaine, il est aménagé pour respecter le cahier des charges : accessibilité, point numérique en libre accès, espace confidentiel.

## Des portages différents en Vendée

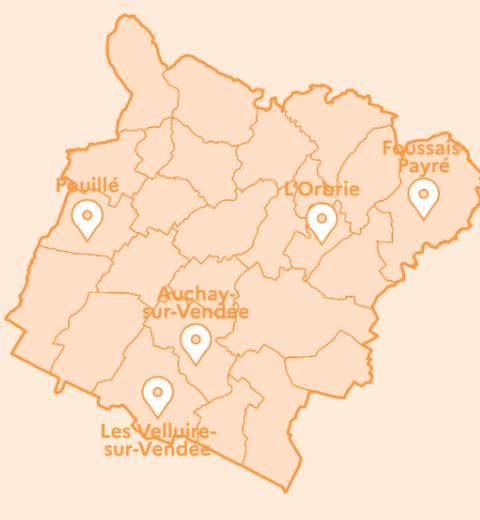
Différents acteurs du territoire peuvent porter une France services. En Vendée, le portage est varié :



## Focus sur la France services multi-sites du Pays de Fontenay-Vendée

Depuis le 21 novembre 2022, le Sud-Vendée est doté de la toute première France services multi-sites de Vendée.

Portée par le centre social l'Office de développement associatif et social (OD-DAS) en partenariat avec la communauté de communes du Pays de Fontenay-Vendée, cette France services s'installera chaque semaine dans cinq communes différentes : Auchay-sur-Vendée, Pouillé, Les Velluire-sur-Vendée, L'Orbrie et Fous-sais-Payré.



# chaque territoire

## Trois questions à....

Hervé L'Helgouach, Chef de projet et Référent France services pour la MSA



Présente dans le réseau France Services en tant qu'opérateur national et porteur de France services, la Mutualité Sociale Agricole Loire Atlantique Vendée a développé en Vendée 3 espaces France services à Beauvoir-sur-Mer, Chantonay et Fontenay-le-Comte.

## Que vous apporte France services en tant qu'opérateur ?

Les agents France services accompagnent nos adhérents dans leurs démarches numériques. Ils interviennent en complémentarité de nos points accueil, dans lesquels nos ressortissants viennent plutôt chercher des conseils et des réponses techniques adaptées à leur situation.

## Quelle est la spécificité des France services portées par la MSA ?

L'ensemble du réseau France services présente la même offre de service sur tout le territoire. Les usagers peuvent être accompagnés dans leurs démarches numériques auprès des 9 opérateurs (ANTS, CAF, CARSAT, CPAM, DGIP, ministère de la Justice, La Poste, MSA, Pôle Emploi).

Les France services MSA sont renforcées en protection sociale, c'est le métier de base de nos animateurs, qui s'adaptent et répondent aux accompagnements des 9 opérateurs. Les usagers ne demandent pas spécialement des réponses techniques, mais d'être accompagnés, rassurés. On remet de la présence humaine dans les démarches informatiques.

## Quelle est la force de ce réseau selon vous ?

Le réseau France services s'est construit en deux ans, en réponse à un réel besoin des territoires. Pendant la crise COVID le seul moyen de contacter certaines administrations était informatique. Cette période est souvent citée comme un accélérateur de changement. La société se digitalise, les citoyens doivent être aidés et certains soutenus dans cette transition.

La force de ce réseau est de miser sur la qualité humaine des agents : travailler en France services c'est avant tout accueillir.

Les agents d'accueil sont formés au démarrage, et de manière continue pendant leur activité. Ils appartiennent à une communauté France services, contribuent entre eux à l'amélioration du service et à la recherche de solutions.

Les opérateurs mettent également à disposition des France services des contacts privilégiés pour les dossiers complexes, ou socialement urgents.

De son côté l'État a su améliorer continuellement son service support, compléter son offre avec les conseillers numériques et le pilotage France services est une vraie réussite.

# France services : la diversité des partenariats

## Des partenariats originaux en Vendée

Au-delà du bouquet de services de base, chaque France services peut développer une offre complémentaire adaptée aux besoins de sa population.

### Focus sur les points Info Jeunes

La crise sanitaire a renforcé la nécessité d'accompagner les jeunes dans leur parcours vers l'autonomie et l'accès à l'information. Il est apparu essentiel de maintenir le lien avec les jeunes en les informant via le numérique mais également via les acteurs de l'information et de l'orientation, notamment le réseau Information Jeunesse.



La région des Pays de la Loire a été retenue par la secrétaire d'État à la jeunesse et à l'engagement pour expérimenter un partenariat original entre le réseau Infos Jeunes et le réseau France services.

Sur la base du volontariat et de l'offre pré-existante, il a été proposé aux France services de conventionner avec Infos Jeunes Pays de la Loire et de développer une offre d'accompagnement dédiée au public des 16-30 ans.

5 France services proposent ce nouveau bouquet de services correspondant à un besoin identifié sur le bassin de vie.



Labellisées Relais Infos Jeunes, ces France services peuvent désormais :

- accueillir les jeunes pour un premier niveau d'information élémentaire ;
- sensibiliser les jeunes aux ressources du réseau Info Jeunes et faire du lien avec la structure Info Jeunes la plus proche ou Info Jeunes Pays de la Loire.

Formés à cet accompagnement par Info Jeunes Pays de la Loire, les conseillers France services disposent également de ressources documentaires (guides, mini-guides, infographies, magazine Stay Tuned...).

### Focus sur les points-justice en France services

3 France services proposent les services d'un point-justice (Fontenay-le-Comte, Chaillé-les-Maraix et Pouzauges).



Ce partenariat avec le ministère de la Justice permet aux usagers de la France services d'accéder à un rendez-vous gratuit et confidentiel avec un professionnel du droit qui pourra les conseiller et les orienter : notaires, avocats, conciliateurs de justice, médiateurs, associations d'aide aux victimes, droit des femmes...

L'offre des point-Justice permet de délivrer des informations pour éclairer un accompagnement à d'éventuelles démarches ultérieures. Il s'agit uniquement d'une prise d'information pour éclairer l'utilisateur sur le contexte législatif, sur ses droits, ses obligations et d'envisager les éventuelles possibilités.

En 2021, 873 personnes ont été accueillies dans le cadre d'un point-justice en Vendée

# La satisfaction de l'utilisateur au cœur du programme France services

## Des bornes de satisfaction des usagers dans cinq France services en Vendée



Dans le cadre de Services Publics+, programme d'amélioration continue des relations des services publics qui vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a doté 500 France services de bornes de recueil de la satisfaction de l'utilisateur.



L'objectif du déploiement de ces bornes est de recueillir l'avis des usagers afin de mettre en place une stratégie d'amélioration et ainsi de valoriser l'expertise et le service de l'équipe France Services au plus près des habitants.

## Portrait de l'utilisateur France services en Vendée



La tranche d'âge des plus de 62 ans est la plus représentée dans les accompagnements France services avec 41,56 % des usagers contre 27,17 % pour les 55-62 ans et 12,18 % pour les 27-45 ans.

Les usagers des France services ont majoritairement un niveau d'autonomie numérique faible et ont besoin d'être entièrement accompagnés dans leurs démarches dématérialisées.

Environ 70 % des demandes sont finalisées en un seul accompagnement individuel, suite à une visite spontanée.

Les demandes concernent principalement le dossier de retraite, l'immatriculation de véhicule et la pré-demande de titre d'identité et de voyage.

Quelques commentaires d'utilisateurs		
Explications très claires et bien détaillées. Prise en charge rapide. Échange humain et agréable.	La Châtaigneraie	😊
Personnel très présent et compétent pour toutes demandes administratives	La Châtaigneraie	😊
Merci pour cet espace bien utile. Accueil et professionnalisme parfait.	Pays de Saint-Gilles-Croix-de-Vie	😊
Rapidité et efficacité, super accueil et gentillesse, merci.	Moutiers-les-Mauxfaits	😊
Personne à l'accueil très compétente et très sympathique	La Châtaigneraie	😊
Très bien accueilli, à l'écoute, je suis ravie.	La Châtaigneraie	😊
Très bien reçue et satisfaite pour mes démarches	Moutiers-les-Mauxfaits	😊
Très satisfaite de l'accueil qui m'a été accordé	La Châtaigneraie	😊
Très bien reçu par la personne en charge	La Châtaigneraie	😊
Super, comme à chaque fois ! Merci !!!	Pouzauges	😊

## France services : un lieu d'innovation et d'expérimentation



Sans aller aussi loin que la France services pirogue de l'Est Guyanais, les France services de Vendée ont expérimenté plusieurs dispositifs adaptés aux besoins de leurs habitants.

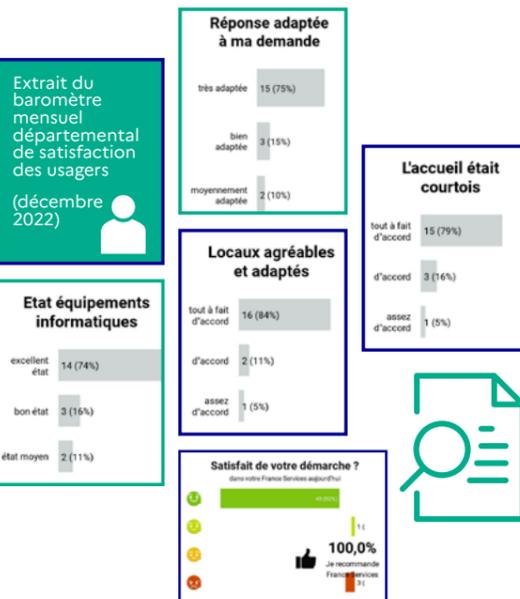
Des bornes de téléconsultation MEDADOM ont été installées dans les locaux des France services du Pays de Pouzauges et de Vendée Grand Littoral dans le cadre d'une expérimentation initiée par l'Agence nationale de cohésion des territoires.



Répondant au besoin des habitants de ces territoires où l'accès à une offre de soins est difficile, ces bornes de téléconsultation permettent d'accéder en moins de dix minutes sans rendez-vous à une consultation en ligne avec un médecin.



Inauguration de la deuxième borne de téléconsultation médicale en Vendée installée au sein de la structure France Service de Moutiers-les-Mauxfaits par Johann Mougenot, sous-préfet des Sables d'Olonne et les élus de la communauté de communes Vendée Grand Littoral le 14 mars 2022



# Et demain... un service encore plus proche des citoyens

A l'occasion du 104<sup>e</sup> congrès des maires et des présidents d'intercommunalités de France, Stanislas Guérini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Christophe Béchu, ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, et Dominique Faure, ministre déléguée chargée des Collectivités territoriales et de la Ruralité, ont annoncé le dépassement des 2 500 France services sur le territoire et de nouveaux objectifs.

Avec une nouvelle vague de 159 espaces France services supplémentaires labellisés depuis le 15 novembre 2022, 2 538 France services permettent aujourd'hui d'assurer un service public de qualité dans tous les territoires.

Chaque Français est aujourd'hui à moins de 30 minutes d'une France services, et la barre des 500 000 accompagnements mensuels a été franchie cette année.

Au programme de la saison 2 France services : qualité de services et formation des agents

Un audit triennal pour vérifier la conformité du label des France services en activité

La qualité de service est au rendez-vous :

- 80% des démarches sont entièrement résolues dès la 1<sup>ère</sup> visite d'un usager ;
- 94 % des usagers sont satisfaits de l'accompagnement France services ;
- 98 % le recommandent à leurs proches.

Les ministres ont indiqué souhaiter poursuivre la consolidation du programme, et ont rappelé les nouveaux objectifs dans le cadre de la « Saison 2 » de France services, notamment poursuivre l'amélioration de la couverture territoriale de France services pour atteindre un total de 2 750 France services fin 2023.

## La « Saison 2 » de France services

Stanislas Guérini a ainsi exprimé son souhait de renforcer la visibilité du dispositif et la stratégie d'« aller vers » : « Avec la Saison 2 de France services, nous voulons aussi toucher les Français qui ne se seraient pas tournés spontanément vers le dispositif, en développant le recours aux solutions mobiles (bus, mobilité des agents, renforcement de la collaboration avec les secrétaires de mairie...). Nous maintenons notre objectif de nouer de nouveaux partenariats, à l'image de celui que j'ai signé avec le Gouverneur de la Banque de France, le 17 octobre dernier.

Enfin, au cœur de cette Saison 2 de France services, il y a le renforcement de la formation des conseillers, la valorisation de leur métier et la mise en œuvre d'audits de qualité des structures, pour apporter à nos concitoyens un accompagnement toujours plus qualitatif. »

Intensifier la stratégie «d'aller vers»

Étoffer l'offre de services rendus par les France services vers de nouveaux partenariats (en test)

## Ré-ancrer les services publics dans les territoires

Christophe Béchu a réaffirmé l'ambition du Gouvernement en matière de cohésion des territoires et a souligné l'importance du réseau France services pour ré-ancrer les services publics dans les territoires.

Dominique Faure a également indiqué que le gouvernement souhaitait poursuivre l'amélioration de la couverture territoriale de France services. « Cela se fera en parfaite concertation avec les élus pour prendre pleinement en compte les spécificités de chaque territoire », ont indiqué les ministres, « en mettant l'accent notamment sur la couverture cantonale et les communes faisant partie du programme Petites villes de demain, qui constituent un échelon pertinent en raison du rôle de centralité qu'elles exercent ».

# 2023 : renforcer la notoriété des France services

Près de 7 Français sur 10 déclarent avoir entendu parler de France services, une notoriété en forte hausse par rapport à 2020. Près d'un tiers d'entre eux affirment voir précisément de quoi il s'agit.

Objectif commun :

Chaque Français doit pouvoir aisément connaître l'adresse de sa France services. Cette notoriété passe par une signalétique extérieure bien visible et harmonisée. Toutes les France services sont dotées de supports qui ont été financés par l'ANCT sur des crédits du plan France relance.

Et vous, avez-vous entendu parler de France services ?

Pour répondre au sondage, cliquez ICI

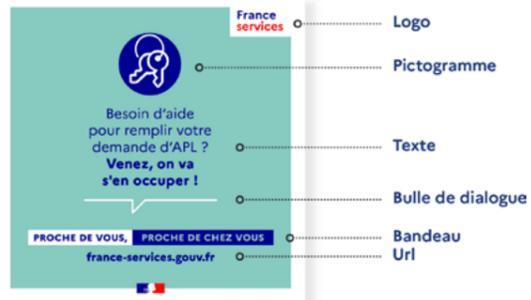


## La communication institutionnelle comme relai d'informations

Des kits de communication peuvent être mis à disposition des collectivités pour contribuer à faire connaître l'offre France services présente sur le territoire :

- des cartes départementales ;
- des supports de communication dématérialisés ;
- des modèles de communiqués de presse ;
- des modèles d'articles.

Ils peuvent être obtenus sur demande auprès de la cellule d'animation : [animation-vendee@france-services.gouv.fr](mailto:animation-vendee@france-services.gouv.fr) ou directement auprès de la France services de votre choix.



Afin de vous aider à relayer la campagne sur les réseaux sociaux, une série de vignettes a été créée, reprenant tous les codes graphiques de la campagne. Vous pouvez créer vos propres vignettes en utilisant le gabarit.



Une série d'annonces presse est à votre disposition, il vous est possible d'ajouter ou de modifier les logos partenaires en respectant la Marie-Louise.



Une série de quatre affiches est à votre disposition. Il vous est possible d'ajouter ou de modifier les logos partenaires en respectant la Marie-Louise. Vous pouvez également ajouter le logo de votre structure porteuse.

Télécharger le kit de communication France services



# France services en chiffres

1 guichet unique

5 une ouverture garantie sur une amplitude de 5 jours par semaine

24 heures d'ouverture minimum par semaine

9 opérateurs nationaux

2 agents France services minimum pour vous accueillir

8 minutes en moyenne pour accéder au bouquet de services France services

129 455 accompagnements réalisés depuis le début du programme

France services

70 agents formés dans les France services de Vendée

1 million d'euros d'aides de fonctionnement versées depuis 2020

243 accompagnements réalisés en moyenne par jour

3 425 participations à un atelier collectif

80% des démarches sont entièrement résolues dès la 1<sup>ère</sup> visite d'un usager.

94% des usagers satisfaits de l'accompagnement France services

98% des usagers recommandent France services à leurs proches

30 000€ montant annuel de l'aide au fonctionnement reçue par chaque France services



Inauguration de l'espace France services de la Roche-sur-Yon - La Garenne par Gérard Gavory, préfet de la Vendée et Luc Bouard, maire de La Roche-sur-Yon en présence des élus et des partenaires et opérateurs de service public - décembre 2022.



Inauguration de la France Services de Saint-Fulgent par Gérard Gavory, préfet de la Vendée, Jacky Dallet, président de la CC de Saint-Fulgent - Les Essarts, Véronique Besse, députée de la Vendée et Michel Durris, président de FaceVendee - décembre 2022.

Inauguration de la Maison intercommunale des services aux publics France services de la Communauté de Communes Océan-Marais de Monts par Johann Mougenot, sous-préfet des Sables d'Olonne et les élus locaux en présence des partenaires et opérateurs publics - octobre 2022.



Inauguration de l'espace France Services du Pays de La Châtaigneraie par Gérard Gavory, préfet de la Vendée, Valentin Josse, conseiller départemental et président de la CC du Pays de la Châtaigneraie et des élus du territoire en présence des partenaires et opérateurs de service public - octobre 2022.



Inauguration de la France services du Pays des Achards par Gérard Gavory, préfet de la Vendée et Patrice Pageaud, président de la CC Pays des Achards en présence des opérateurs - septembre 2022.



Inauguration de la France services de Fontenay-le-Comte par Gérard Gavory, préfet de la Vendée et Ludovic Hocbon, maire et président de la CC Pays de Fontenay-Vendée en présence des partenaires et opérateurs de service public - octobre 2022.



Inauguration de l'espace France services multisites du Pays de Fontenay-Vendée à Pouillé par Gérard Gavory, préfet de la Vendée, Ghislaine Legeron, vice-présidente du Pays de Fontenay-Vendée et Dominique Mazoué, maire de Pouillé en présence de Nicole Chabannier, sous-préfète de Fontenay-le-Comte, Dominique Gatineau, maire d'Auchay-sur-Vendée, Laurent Dupas, maire des Velluire-sur-Vendée, Noëlla Lucas, maire de L'Orbrie et Jean-Marie Arnaudeau, maire de Fous-sais-Payré - Janvier 2023.



## Les prochains Rendez-vous de l'Agenda rural

- 26 janvier 9h30 : visio conférence « Fonds pour de Développement de la Vie associative (FDVA) », comment soutenir les projets des associations des territoires ruraux ? → [formulaire de pré-inscription](#)
- Mi-février : visio conférence : mes aides territoires → [formulaire de pré-inscription](#)



## Les visio-conférences en replay

### Cycle « culture »

- Visio-conférence « Micro Folies » → [lien vers le replay](#)
- Visio-conférence « dispositifs de soutien à la lecture publique » → [lien vers le replay](#)



## Quelques évènements de ce début d'année

- Présentation « Place des services » en préfecture le 1<sup>er</sup> février.
- **Tournée du MuMo, musée mobile / 2023** : du 16 au 20 janvier sur Chavagne-en-Pailiers dans la CC du Pays de Saint-Fulgent - Les Essarts et du 23 au 27 janvier à Mortagne sur Sèvre (CC du Pays de Mortagne).
- **Signature du Contrat local d'éducation artistique (CLEA) avec la CC Océan Marais de Monts et l'Education Nationale**, mercredi 4 janvier 2023 à La Barre-de-Monts.
- **Signature du Contrat local d'éducation artistique (CLEA) et du Contrat territoire lecture (CTL) avec le Pays de Chantonnay et inauguration de la Micro-Folie**, vendredi 10 mars 2023.



## Les appels à projets en cours

- **Appel à projets | Ouvrez une épicerie participative et citoyenne dans votre village avec Bouge ton Coq!** du 1<sup>er</sup> janvier au 28 février 2022

Partenaire de l'Etat dans le cadre de l'agenda rural, le collectif Bouge ton Coq! ouvre un nouvel appel à projet pour accompagner la mise en place d'épiceries dans les communes de moins de 3500 habitants ne disposant d'aucun commerce.

Pour en savoir plus, consultez :

- La lettre de l'agenda rural consacrée aux dispositifs de soutien au commerce de proximité
- La visio conférence organisée sur le sujet

→ Pour candidater, contactez Aymard de la Guillonnière avant le 28 février : [a.delaguillonniere@bougetoncoq.fr](mailto:a.delaguillonniere@bougetoncoq.fr)  
Tél. : 06 76 23 93 24

→ Pour manifester votre intérêt ou participer à un webinar d'information, contactez : Aymard de la Guillonnière, [a.delaguillonniere@bougetoncoq.fr](mailto:a.delaguillonniere@bougetoncoq.fr), Tél. : 06 76 23 96 24

→ Pour toute question complémentaire sur l'agenda rural : [pref-referent-ruralite@vendee.gouv.fr](mailto:pref-referent-ruralite@vendee.gouv.fr)

→ Consultez l'espace dédié sur le site des services de l'État en Vendée

- **Appel à projets | Création de systèmes d'assainissement collectifs en zone de revitalisation rurale**

Du 15 novembre 2022 au 15 mai 2023, l'agence de l'eau Loire-Bretagne lance un appel à projets pour la création de systèmes d'assainissement collectifs des eaux usées dans le cadre de la solidarité urbain-rural.

Il accompagne les projets visant la réduction des rejets d'eaux usées sans traitement des quartiers d'habitation les plus denses, situés en zone de revitalisation rurale, et qui ne sont pas pourvus d'un système d'assainissement collectif des eaux usées, alors qu'un zonage d'assainissement collectif a été approuvé après enquête publique.

Cet appel à projets s'adresse, dans le bassin Loire-Bretagne :

- aux communes ;
  - aux établissements publics de coopération intercommunale (métropoles, communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes et syndicats) ;
- situés en zone de revitalisation rurale.

→ En savoir plus sur le site de l'Agence de l'eau Loire-Bretagne

# L'Agenda rural en images



↑ Gérard Gavory, préfet de la Vendée, Bérandère Soulard, présidente de la CC du Pays de Pouzauges et Michelle Devanne, maire de Pouzauges ont signé le 5 décembre 2022 la convention cadre Petites villes de demain valant Opération de Revitalisation du Territoire (ORT) de la commune de Pouzauges.

#Mesure 23 de l'Agenda rural

↓ Signature de l'annexe financière du contrat de relance et de transition écologique du Pays des Herbiers par Anne Tagand, secrétaire générale de la préfecture de la Vendée et Christophe Hogard, président de la CC du Pays des Herbiers.

#Mesures 176 à 181 de l'Agenda rural



↓ Inauguration de la Micro-Folie du Pays de Pouzauges à la salle de l'échiquier par Nicole Chabannier, sous-préfète de Fontenay-le-Comte et Bérandère Soulard, présidente de la CC du Pays de Pouzauges le 5 octobre 2022.

#Mesure 106 de l'Agenda rural



↑ Signature de l'annexe financière du Contrat de relance et de transition écologique (CRTE) de l'Agglomération des Sables d'Olonne par Johann Mougenot, sous-préfet des Sables d'Olonne et Armel Pecheul, vice-président des Sables d'Olonne Agglomération avec les élus le 14 novembre 2022.

#Mesures 176 à 181 de l'Agenda rural



← Gérard Gavory, préfet de la Vendée, Valentin Josse, président de la CC du Pays de La Châtaigneraie, maire de Mouilleron-Saint-Germain, Marie-Jeanne Benoit, maire de La Châtaigneraie, Christian Chatelier, vice-président de la CC et Philippe Barré, conseiller régional ont signé le 6 décembre 2022 la convention cadre Petites Villes de Demain.

#Mesure 23 de l'Agenda rural

