



# France Services GIROMAGNY



**CONSEILLER  
NUMÉRIQUE**  
**France  
services**

# 1- Localisation de FS Giromagny

## ▶ 2 avenue Jean MOULIN 90200 GIROMAGNY

- ▶ Dans les Locaux de l'ESD ( convention jusqu'au 31/12/2022)
- ▶ Située à 5 min à pied du centre ville
- ▶ Située en bordure du Quartier des Vosges

## ▶ Horaires ouverture

- ▶ Lundi : 17h30 / 20h00
  - ▶ Mardi : 10h00/12h00 et 14h00/ 18h00
  - ▶ Mercredi : 10h00/12h00 et 14h 00/18h00
  - ▶ Jeudi : fermeture - locaux occupés par l'ESD
  - ▶ Vendredi : 10h00/12h00 et 14h 00/ 18h00
  - ▶ Samedi : 9h00 / 12h30
- ▶ Total des ouvertures hebdo : 24h/ 5 jours

## 2- Le Service

### ▶ Composition

- ▶ 1 agent titulaire, profil Etat civil/Titre sécurisé
- ▶ 1 agent contractuel, profil administratif (en apprentissage bac Pro AGOrA jusqu'en juin 2023)
- ▶ 1 agent contractuel, profil social (en apprentissage TISF jusqu'en juin 2023)
- ▶ 2 Conseillers numériques (24h au sein de FS, 11h en mairie)
- ▶ 1 Directrice

### ▶ Formations

- ▶ FS : « socle », « métiers » + dans les services des partenaires
- ▶ Conseillers numériques: formation CN + « Aidants connect »
- ▶ FS + CN: « délivrance des titres » en interne

# 3- les locaux

## ▶ Les locaux de l'ESD

- ▶ 1 accueil avec salle d'attente et 3 bureaux individuels + copieur multifonctions
- ▶ 2 PC « public » avec un système Access Log Telma + imprimante + scanner en libre accès
- ▶ 1 salle 5/6 personnes
- ▶ Si besoin : 1 salle 20 personnes et 1 salle 50 personnes en mairie

## ▶ Le projet

- ▶ Transférer FS dans la Future « ex-école » Lhomme
- ▶ Etude de faisabilité en cours
- ▶ Résultat attendu été 2022

## 4- Des partenariats favorisant l'accompagnement

- ▶ **CCAS de Giromagny**
  - ▶ 1 visiteuse sociale intégrée au service
  - ▶ Visites à domicile afin d'aider les usagers à réaliser des démarches administratives
- ▶ **CCI du Territoire de Belfort**
  - ▶ Permanences thématiques à destination des commerçants (dates en cours de validation - lundi soir)
- ▶ **CMA Bourgogne Franche Comté**
  - ▶ Des permanences thématiques à destination des artisans (lundi soir)
- ▶ **FNATH antenne du Territoire de Belfort**
  - ▶ 6 permanences annuelles (mardi)
- ▶ **Banque de France Belfort**
  - ▶ 4 Ateliers à destination des professionnels et 4 ateliers à destination des particuliers
- ▶ **Conciliateur de justice**
  - ▶ Permanences tous les mercredis en semaine impaire

## 5- Les partenariats nationaux

### ▶ DGFIP

- ▶ 2 permanences exceptionnelles « aide à la déclaration d'impôt 2022 »
- ▶ Immersion 1 journée des agents FS

### ▶ La poste

- ▶ Projet « ardoiz » : démarrage en septembre 2022, 21 tablettes
- ▶ 10 séances pour apprendre à utiliser une tablette et naviguer sur internet

### ▶ MSA, CPAM, CAF, pole emploi

- ▶ Visio ou rdv téléphonique uniquement
- ▶ Immersion 1 journée des agents FS

### ▶ ANTS

- ▶ FS devient la porte d'entrée pour la délivrance de titres sécurisés à Giromagny
- ▶ Incitation à la pré-demande en ligne
- ▶ Une plaquette de communication « mes démarches administratives n° 1 »

# 6- La Communication

## ▶ Communication numérique

- ▶ Site internet communal
- ▶ Illiwap
- ▶ Panneau d'entrée de Ville

## ▶ Communication papier / affichage

- ▶ Articles réguliers pour annoncer les ateliers et permanences dans le Girocom
- ▶ Articles dans la presse locale
- ▶ Flyers de présentation du service
- ▶ Flyers « mes démarches administratives »
- ▶ Kit de communication « conseiller numérique »

## 7- Quelques chiffres

- ▶ 381 demandes = 16.5 demandes/semaine
- ▶ 88% des demandes reçues en présentiel
- ▶ Les top 5 des demandes
  - ▶ ANTS 30%
  - ▶ CNAV ou CARSAT 19%
  - ▶ DGFIP 18%
  - ▶ CPAM 16%
  - ▶ CAF 13%

## 8- Quelques chiffres

### ▶ Aide à la réalisation de démarches

- ▶ 33% moins de 20 min
- ▶ 33% moins de 40 min
- ▶ 20% moins de 1h
- ▶ 14% plus de 1h

### ▶ Taux de réponses

- ▶ 48% des demandes sont traitées dès la première visite
- ▶ 21% nécessitent un second rdv
- ▶ 20% nécessitent une démarche en autonomie afin de finaliser la demande
- ▶ 5% aboutissent à une redirection vers un partenaire
- ▶ 6% aboutissent à une redirection vers une autre structure non partenaire