



COMITE DE PILOTAGE 2022

France Services GIROMAGNY



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

1- France Services Giromagny 2022

▶ 2 avenue Jean MOULIN 90200 GIROMAGNY

- ▶ Dans les Locaux de l'ESD
- ▶ 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 : **24 h/ 5 jours**

2- Intégration FS en Mairie au 01/07/2023

▶ 28 Grande Rue 90200 GIROMAGNY

- ▶ Dans les locaux de la Mairie
- ▶ Située en centre ville
- ▶ Création d'un pôle « **services à la population** »
- ▶ Objectifs: Mutualisation des équipements et développement de la complémentarité des compétences

▶ Horaires ouverture

- ▶ Du Lundi au Vendredi 10h00/12h00 et 14h00/18h00
- ▶ Total d'heures d'ouverture : **30 h/5 jours**

3- Composition du Service en 2022

▶ Composition

- ▶ 1 agent titulaire, profil Etat civil/Titres sécurisés (0.5 etp)
- ▶ 1 contrat projet, profil administratif, en apprentissage bac Pro AGOrA (0.7 ETP)
- ▶ 1 contrat projet, profil social (en apprentissage TISF) (0.7 ETP)
- ▶ 2CNFS en contrats de projet +formation CNFS, 24h00 FS + 11h00 mairie(2.0 ETP)
- ▶ 1 Directrice (0.15 ETP)
- ▶ Soit 2.05 ETP FS

▶ Formations

- ▶ 4 FS : « socle », « métiers », + dans les services des partenaires + 1 « aidant connect »
- ▶ 1FS : « délivrance des titres » en interne

4- Conseillers numériques en 2022

- ▶ Composition

- ▶ 2 ETP

- ▶ Formations

- ▶ 2 CNFS + 1 « Aidant connect »
 - ▶ 1 CNFS: « délivrance des titres » en interne

5- Evolution des services en 2023

► Composition

- 1 agent titulaire, profil Etat Civil - « aidant connect » 0.3 ETP
- 1 contrat de projet, profil social - Agent social/ visites sociales, 0.75 ETP
- 1 Contrat de projet, profil administratif- Apprentissage « secrétaire de Mairie » 0.75 ETP jusqu'en sept 2023
- 1 contrat de projet, profil administratif + numérique + « aidant connect » (futur ex-CNFS) 0.75 ETP a partir de septembre 2023
- 1 CNFS formé (1.00 ETP)
- 1 Directrice (0.15 ETP)
- **Total : 2.1 ETP FS + 1 ETP CNFS**

6- Les locaux

▶ Les locaux de l'ESD jusqu'au 16/06/2023

- ▶ 1 accueil avec salle d'attente et 3 bureaux individuels
- ▶ 2 PC « public » avec un système Access Log Telma
- ▶ 1 salle 5/6 personnes, si besoin : 2 salles en mairie
- ▶ Signalétique temporaire mise en place

▶ Les locaux du Pôle « service à la population » au 01/07/2023

- ▶ 3 entrées : Mairie, FS, CNFS
- ▶ 1 Accueil double
- ▶ 3 Bureaux individuels FS + 1 espace CNFS
- ▶ Le tout en accessibilité PMR
- ▶ 2 PC portables pour le public (log accès) dans « l'espace conseil numérique »
- ▶ 2 Salles multifonctions: salle de Municipalité et salle du Conseil (jusqu'à 100 pers)
- ▶ Signalétique durable en cours de réalisation

7- Les partenaires nationaux

- ▶ **DGFIP**

- ▶ Permanences « aide à la déclaration d'impôt »

- ▶ **LA POSTE**

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

- ▶ **MSA, CARSAT, CPAM, CAF, pole emploi**

- ▶ Visio ou rdv téléphoniques uniquement

- ▶ **ANTS**

- ▶ FS devient la porte d'entrée pour la délivrance de titres sécurisés à Giromagny
 - ▶ Développement « pré-demande en ligne » + Une plaquette de communication validée

8- Les partenaires locaux

- ▶ **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
- ▶ **CMA Bourgogne Franche Comté**
 - ▶ Permanences thématiques à destination des artisans
- ▶ **FNATH antenne du Territoire de Belfort**
 - ▶ 6 permanences annuelles
- ▶ **Banque de France Belfort**
 - ▶ 4 ateliers/professionnels et 4 ateliers /particuliers
- ▶ **Conciliateur de justice**
 - ▶ Permanences tous les mercredis en semaine impaire
- ▶ **APF**
 - ▶ Sur RDV uniquement
- ▶ **ADAPEI**
 - ▶ Sur RDV uniquement

9- Les nouveaux partenaires 2023

- ▶ **GAIA ENERGIE**

- ▶ Permanences 2eme mardi de chaque mois de 14h00 à 18h00

- ▶ **LE DEFENSEUR DES DROITS**

- ▶ Permanences 2eme mardi de chaque mois de 10h à 12h00 et de 14h à 18h00

- ▶ **ESD**

- ▶ Nouveau partenariat à convenir pour définir FS comme organisme de traitement des demandes de 1^{er} niveau

10- Développement du conseil numérique - 2023

▶ Programme «Ateliers Ardoiz »

- ▶ tous les vendredis matin de 10h30 à 12h00
- ▶ chaque session sera composée de 7 séances
- ▶ Redémarrage des ateliers au 01/09/2023: (2 sessions réalisées depuis janvier 2023)
communication pour inscription à venir

▶ Programme « Ateliers Numériques »

- ▶ 1 atelier thématique par mois, le premier lundi de chaque mois de 10h00 à 12h00
- ▶ Exemple: rédiger un CV et une lettre de motivation, Apprendre les bases du traitement de texte, Installer et utiliser des applis utiles sur mon smartphone, Utiliser les réseaux sociaux pour ma recherche d'emploi, etc....)
- ▶ Démarrage 01/01/2024: communication en décembre pour inscription

Développement du conseil numérique - 2023

▶ Programme « Conseil individuel »

- ▶ Le conseiller numérique de la collectivité sera à disposition des usagers aux horaires d'ouverture du service, c'est le cœur du métier des conseillers !
- ▶ Démarrage au 01/07/2023: communication en cours

▶ « Programme « Libre Access »

- ▶ 2 PC en libre accès avec log access (traçage IP) à l'Espace CNFS
- ▶ Accessibles aux horaires d'ouverture du service (10h00/12h00 et 14h00/18h00) du lundi au vendredi.
- ▶ Démarrage au 01/07/2023: communication en cours de réalisation

11- Communication

► Communication numérique

- Site internet communal
- Illiwap
- Panneau d'entrée de Ville
- Page Facebook en discussion

► Communication papier / affichage

- Girocom
- Presse locale
- Flyers



- une communication dynamique

Un site internet actualisé



VIE
MUNICIPALE

ETAT CIVIL &
CITOYENNETE

FORMALITES
D'USAGE

DÉCOUVRIR
GIROMAGNY

REVITALISATION
& ÉCONOMIE

URBANISME &
VOIRIE

SECURITE &
POLICE

JEUNESSE &
EDUCATION

SPORTS &
CULTURE

FRANCE
SERVICES

ACTION
SOCIALE

FRANCE SERVICES

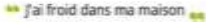
CONTACT ET HORAIRES

PRÉSENTATION

NOS PARTENAIRES

CONSEIL NUMERIQUE

Actualités

 j'ai froid dans ma maison
L'association GAÏA ENERGIES vous propose
des

Permanences Conseils

Tous les 2ème mardi du mois à la Maison
France Service de Giromagny
de 14h00 à 17h00

Prise de rendez-vous :
03.67.68.60.25 ou contact@gaia-energies.org

Agenda

8
JUN Cérémonie d'hommage aux Morts pour la
France en Indochine
[En savoir +](#)

12
JUN ATELIERS SIMPA
Un accompagnement destiné aux proches
aidants sur le Territoire de Bel [...] [En savoir +](#)

Liens rapides

Nous contacter

GiroCom

Assainissement

Déchets

- une communication dynamique

Le nombre d'abonnements Illiwap a doublé



- Communication - Frances Services



France services
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Faciliter
VOS DÉMARCHES AU QUOTIDIEN



VILLE DE GIROMAGNY



**France services c'est
le service public au coeur
des territoires**

une information....
Avec des réponses rapides à vos questions administratives du quotidien: déclaration de vos revenus, gestion du prélèvement à la source, renouvellement de votre permis de conduire, passeport/carte d'identité, vos déclarations CAF....

une aide....
aux démarches en ligne, navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...

un accompagnement....
un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages, création d'une adresse-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...

un réseau....
Par des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires



Votre espace France Services est là pour vous accompagner

Un guichet unique
France Services c'est en un seul et même endroit la CAF, la CNAM, la CNAV, la MSA, l'AGIRC-ARRCO, Pôle Emploi, la Caisse de retraites, les impôts, La Poste, les services des ministères de l'Intérieur, de la Justice et de la Direction générale des finances publiques.

Un accueil de qualité individualisé
Vous serez accueilli par des agents qui sont formés pour trouver des solutions immédiates. Chaque demande fait l'objet d'une réponse précise.

Vous avez besoin d'aide pour vos démarches administratives ? Vous rencontrez des difficultés avec internet ?



CONSEILLER NUMÉRIQUE France services

Son rôle
Accompagner les usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne.
Veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique.



Sa formation
Avant son entrée en fonction, chaque conseiller numérique suit une formation obligatoire durant entre 3 semaines et 4 mois, selon son niveau de compétences initial.

La commune de Giromagny a recruté 2 conseillers numériques



- Communication - CNFS

**Du 12 au 14 juin
SANS RDV....**

 **CONSEILLER
NUMÉRIQUE
France
services**

Lundi 12 juin de 17h30 à 20h00
Mardi 13 juin de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
Mercredi 14 juin de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

*LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES SONT LÀ POUR VOUS
AIDER DANS VOS DÉMARCHES EN LIGNE...*

**Venez effectuer votre déclaration
obligatoire sur le service en ligne
"Gérer mes biens immobiliers"**

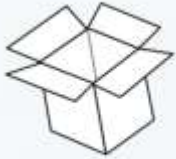
Contact
FRANCE SERVICES GIROMAGNY
2 avenue Jean Moulin
90200 GIROMAGNY
03.39.53.06.53
franceservices@giromagny.fr

 **DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES**

 **VILLE DE GIROMAGNY**

 **France
services**

 **CONSEILLER
NUMÉRIQUE
France
services**



Retrouvez vos conseillers
FRANCE SERVICES en **MAIRIE**
à partir du 3 juillet



Du lundi au Vendredi
De 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

**28 Grande rue
90200 GIROMAGNY**
03.39.53.06.53
franceservices@giromagny.fr

 **VILLE DE GIROMAGNY**

**En me formant auprès d'un
Conseiller Numérique
j'apprends à devenir autonome !**

 **Utiliser les
opportunités
du numérique**

 **Réaliser mes
démarches en
lignes**

 **Découvrir les
opportunités de
mon territoire**

 **Echanger avec
mes proches**

 **Prendre en main
l'outil numérique**

 **Accompagner
mon enfant**

 **Trouver un emploi
ou une formation**

12- Les chiffres 2022 - France Services

- ▶ **854** accompagnements réalisés en 2022 = 23 /semaine

- ▶ **Taux de finalisation**

Solution immédiate	Solution avec démarche en autonomie	L'utilisateur doit revenir	Non ou réorientation
41%	32.5%	15%	11.5%

- ▶ **Durée des accompagnements**

Moins de 20 min	20 à 40 min	40 min à 1h	Plus d'1h
33%	31%	18%	18%

- ▶ **Analyse des moyens de traitement des accompagnements**

Par téléphone	Présentiel spontané	Présentiel RDV
5%	60%	35%

- ▶ **89** utilisations des postes en libre accès

- les Chiffres 2022 - France Services

▶ Le Top 5 des demandes traitées

- ▶ 232 CNAV ou CARSAT
- ▶ 203 Pré-demandes (ANTS)
- ▶ 107 Immatriculat° (ANTS)
- ▶ 95 demandes Logement, Energie, Mobilité
- ▶ 91 DDFIP

▶ Profil des demandeurs

▶ **Résidence**

- ▶ 60% Giromagny, 25% Belfort- Valdoie - Etueffont - 15% petites communes proches

▶ **Niveau d'autonomie**

- ▶ 27 usagers ont réalisé la démarche en totale autonomie,
- ▶ 780 personnes ont bénéficié d'un accompagnement total

▶ **Age**

- ▶ 31% +62 ans, 27% entre 55/65 ans,
- ▶ 14% entre 45/55 ans, 20% entre 27/45 ans

▶ **Sexe**

- ▶ 55% femmes c/ 45% hommes
- ▶ Chez les plus de 62 ans: 2/3 femmes c/ 1/3 hommes

12- Les chiffres 2022 - Conseil numérique

▶ 267 accompagnements (total enregistré) pour 147h référencées

- ▶ 123 participations aux ateliers (2 sessions de 10 séances)
 - ▶ 44 Accompagnements individuels sur RDV
 - ▶ 10 accompagnements collectifs hors ateliers tablettes
 - ▶ 49 accompagnements ont permis la mise en place d'une récurrence
 - ▶ 41 accompagnements spontanés
- ▶ 14 redirections vers d'autres services ou partenaires

▶ Temps d'accompagnement

Moins de 30 min	30 min à 1h00	1h00 à 1h30	Plus d'1h30
45%	30%	20%	5%

▶ Canal d'accompagnement

Par téléphone	Présentiel
7	149

- Les Chiffres 2022 - Conseil numérique

▶ Le Top 5 des demandes traitées

- ▶ 18% Effectuer des démarches en ligne
- ▶ 12% Naviguer sur internet Prendre en main du matériel
- ▶ 11% Prendre en main du matériel
- ▶ 10% Gestion de contenus numériques
- ▶ 10% Culture numérique

▶ Profil des demandeurs

- ▶ Age
 - ▶ 75% + 60 ans,
 - ▶ 17% entre 35/60 ans, 8% moins de 35 ans
- ▶ Situation
 - ▶ 80% retraités,
 - ▶ 11% en emploi, 5% sans emploi



Fin

COMITE DE PILOTAGE 2022 France Services GIROMAGNY



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



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