

Véritable guichet unique donnant accès à des organismes de services publics -les partenaires socles-, la France services de la Plaine Dijonnaise, située 12 rue de Franche-Comté à Genlis au sein d'un site regroupant un ensemble de services communautaires, accueille et accompagne les habitants du territoire dans leurs démarches administratives numériques.

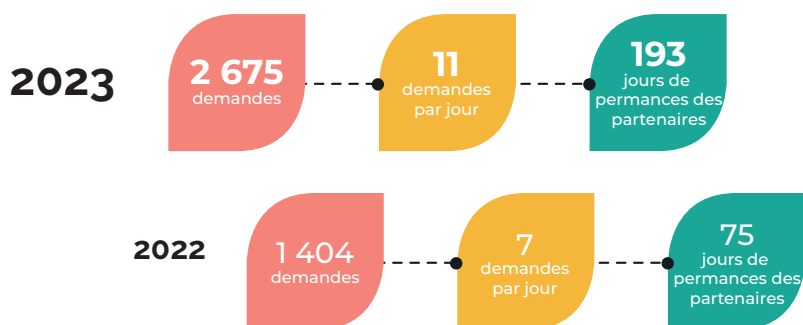
Du lundi au vendredi, et majoritairement sur rendez-vous, les conseillères France services sont disponibles pour assister les usagers dans le traitement de leur demande. Au besoin, elles les orientent auprès des partenaires pour résoudre les démarches les plus complexes et plus personnelles.

## Les partenaires nationaux France services



En 2023, la France services de la Plaine Dijonnaise a accueilli les permanences de l'Assurance maladie, la DGFiP, Cap Emploi, Challenge Emploi, Bourgogne Energie Renouvelable (France Rénov'), le SMICTOM, l'Armée de Terre, la Plateforme Mobilité (Créativ).

## CHIFFRES CLÉS



Les demandes à la France services, qui ont presque doublé en un an, émanent à 95 % des habitants du territoire :

- 60 % résident sur le bourg centre GENLIS, contre 67 % en 2022 ;
- 35 % résident sur les 21 autres communes du territoire de la Plaine Dijonnaise ;
- 5 % résident en dehors du territoire.

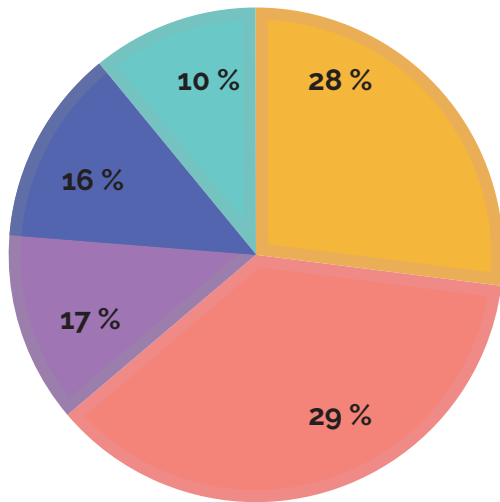
Elles sont finalisées dès le premier rendez-vous, en totalité, pour 81 %. Près de 20 % nécessitent des démarches complémentaires, en particulier une orientation vers le référent de chacun des partenaires socle.

Sur l'ensemble des demandes, 62 % ont nécessité un accompagnement individuel partiel ou total des conseillères. Moins de 1 % des usagers ont été en autonomie complète, sur les postes en libre-service.

En termes de fréquentation, l'activité a été plus soutenue au cours des mois de mai, novembre et décembre, justifiée par la campagne de déclaration de revenus/impôts (avril-mai-juin) et la date limite de modification de ces déclarations (31 décembre). Par ailleurs, 2023 était la première année de déclaration des biens immobiliers.

## LES ACCOMPAGNEMENTS SELON LES PARTENAIRES

Les demandes ont concerné pour 62 %, les partenaires sociaux nationaux (Services de l'Etat, CPAM, CAF...). Les autres demandes étaient majoritairement liées à des partenaires locaux.

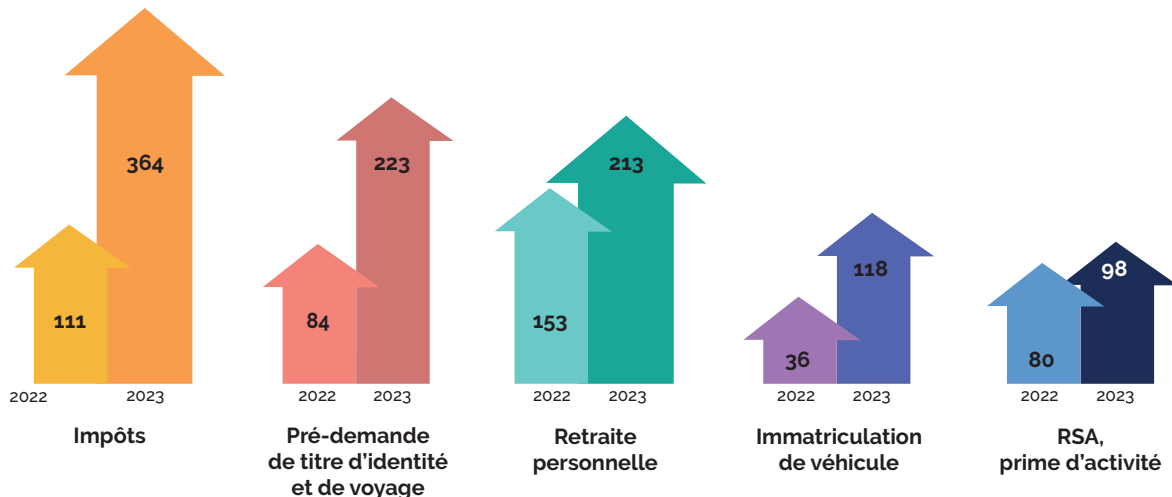


### La majorité des demandes ont concerné 5 partenaires nationaux

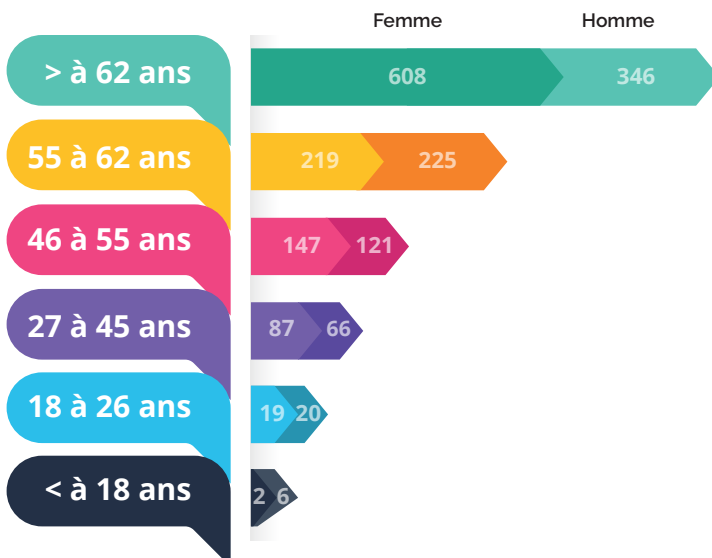
- Le ministère de l'Intérieur / ANTS
- La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)
- L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)
- L'Assurance Maladie (CNAM)
- La Caisse d'Allocations Familiales (Caf)

Quelques demandes à la marge ont concerné notamment les actes d'état civil, assurés par les mairies, le ministère de la Justice, pour des dossiers d'aide juridictionnelle et La Poste.

### La nature des demandes (2022/2023):



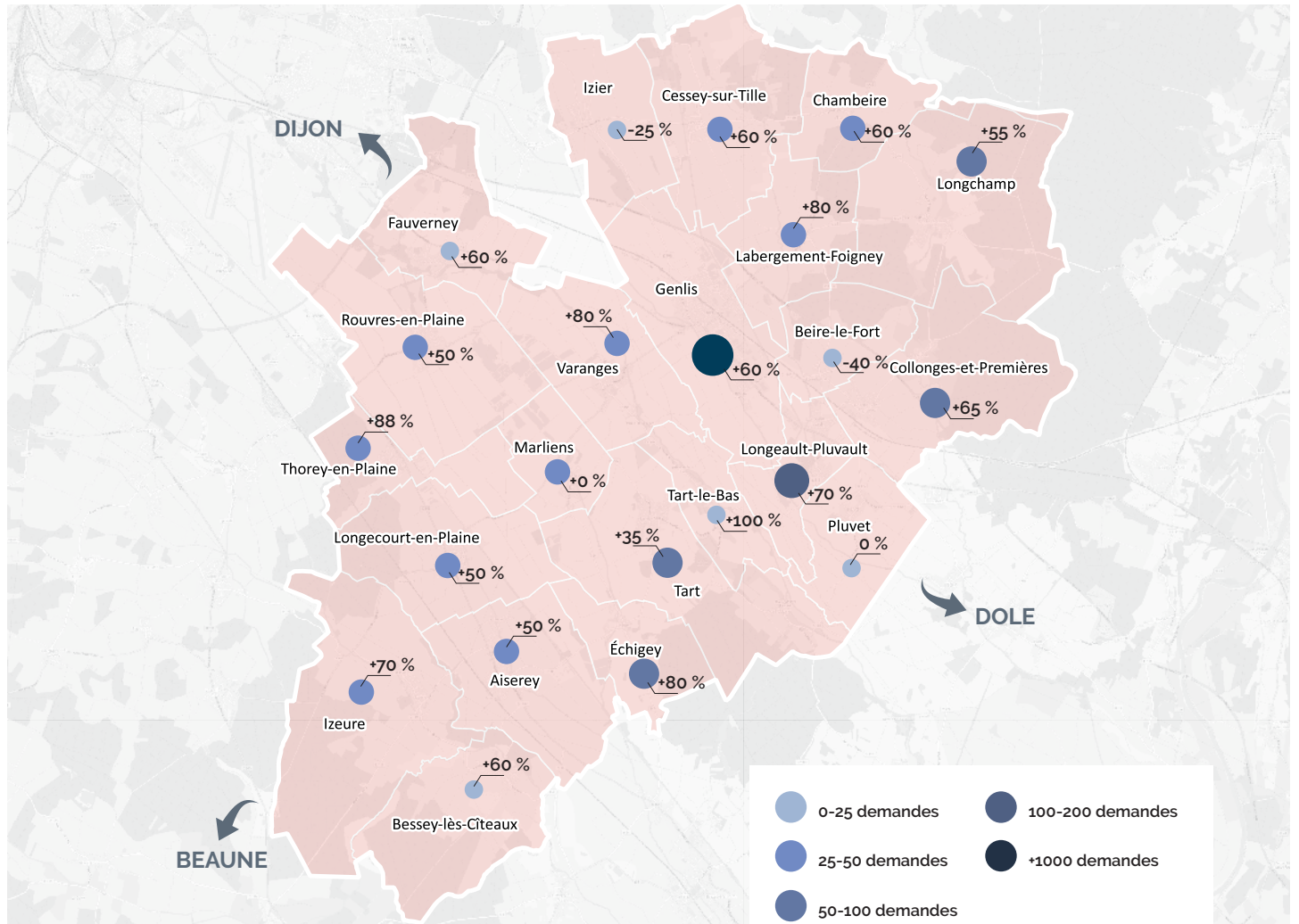
## LES USAGERS



Les personnes de plus de 62 ans attendent une assistance pour les démarches en ligne. Les personnes âgées de 55 à 62 ans viennent principalement pour des démarches en ligne ou pour les questions relatives à la retraite.

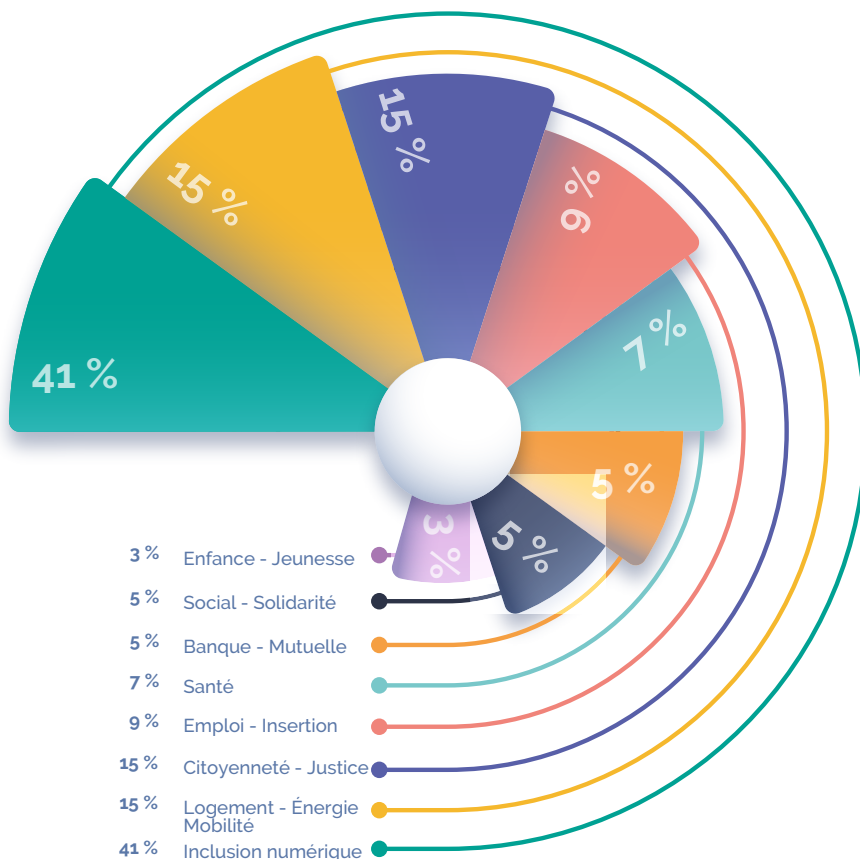
Les moins de 18 ans sont orientés par la Mission Locale pour les démarches en lien avec la CAF ou pour les pré-demandes de carte d'identité.

## L'ÉVOLUTION DES DEMANDES SELON LES COMMUNES DE RÉSIDENCE



## UNE APPROCHE DE GUICHET UNIQUE

Les accompagnements de proximité portés par la France services de la Plaine Dijonnaise



**Inclusion numérique** : ateliers pour l'autonomie numérique, soutien aux démarches en ligne, etc.

**Enfance-Jeunesse** : inscription en crèche, demande de bourse scolaire, etc.

**Logement - Énergie - Mobilité** : demande de logement social, permanence France Rénov', plateforme mobilité Créativ'.

**Citoyenneté - Justice** : démarches pour un passeport, carte d'identité, carte d'électeur, etc.

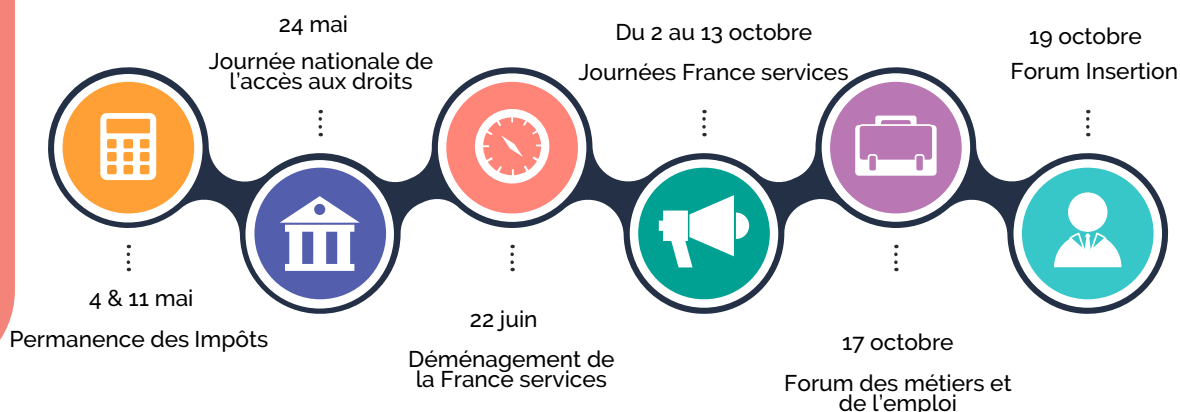
**Social - Solidarité** : mise en lien avec les travailleurs sociaux du département.

**Santé** : lien avec les services référents (médecine du travail).

## PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS NATIONAUX OU LOCAUX

### Ateliers numériques :

Proposés aux habitants du territoire, en vue de les rendre autonomes dans leur démarche numérique. Les ateliers commencent par une utilisation des matériels pour aller vers l'usage des outils (internet, boîtes mail, etc.), avec des points de vigilance sur la sécurité numérique.



### CONSEILLER FRANCE SERVICES : UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ POUR SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET NUMÉRIQUES

- Rendre une information de premier niveau : informer, prévenir, sensibiliser sur les services publics ;
- Accompagner dans les démarches administratives dématérialisées d'accès aux droits, les dispositifs du territoire... ;
- Orienter les situations les plus complexes vers le référent identifié au sein du réseau des partenaires ;
- Contribuer pour l'inclusion numérique des personnes qui en sont éloignées ;
- Information des différentes actions des services de la CCPD, de la France services et des partenaires aux habitants du territoire, via les Mairies.

### PERSPECTIVES

En 2023, à l'occasion des journées nationales France services, un questionnaire d'enquête a été diffusé aux habitants du territoire, via les Mairies. Plus de 200 réponses analysées mettent en évidence, les points suivants :

- En majorité, les habitants souhaitent des permanences et informations collectives France services à proximité de leur lieu de résidence ;
- En termes de notoriété, 1 personne sur 3 dit ne pas connaître la France services. Pour les usagers, ils ont eu l'information notamment via les services municipaux et communautaires ainsi que par le bouche à oreille ;
- Les personnes ayant déjà utilisé la France services notent la qualité du service rendu à 4,52/5.

### PISTES D'AMÉLIORATION ET DE PROGRÈS

- Déployer des permanences France services dans les communes de la Plaine Dijonnaise ;
- Diversifier les permanences en adéquation avec les besoins des habitants ;
- Développer l'autonomisation des publics dans l'utilisation des outils informatiques et numériques ;
- Proposer des ateliers collectifs thématiques comme le tri des déchets ou l'organisation administrative ;
- Maintenir la participation aux actions nationales portées par le réseau des Frances services.

### Contacts et permanences :

franceservices@plainedijonnaise.fr | 03 80 31 27 30

- Le lundi de 13h30 à 18h (*sur rdv à partir de 16h30*)
- Le mardi et jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Le mercredi de 10h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- Le vendredi de 9h à 16h (*sur rdv entre 12h30 et 13h30*)

