



Bilan 2020

France Services



Guichet Initiative Pluriactivité Emploi

Saint-Lary-Soulan





Guichet Initiative Pluriactivité Emploi Saint-Lary-Soulan

Combinant accueil, orientation et accès aux outils numériques, le GIPE apporte depuis toujours une aide administrative aux habitants des vallées d'Aure et du Louron ainsi qu'aux personnes extérieures résidant le temps de la saison ou plus ponctuellement sur notre territoire. Cette aide s'est formalisée par un label Relais Services Publics (2012-2015) et Maison de Services au Public (2016-2019). Une expérimentation a été conduite fin 2019 à la suite de laquelle le GIPE a été audité. Il a finalement été labélisé France Services au 1^{er} janvier 2020. Les agents ont de nouveau été formés (fin 2019), permettant ainsi la réactualisation des connaissances ainsi que l'acquisition de nouvelles compétences liées notamment à des services apportés par de nouveaux partenaires.

Chaque France Services doit disposer de 2 agents polyvalents et d'un socle de 9 partenaires obligatoirement présents à travers des "référents territoriaux".

Liste des partenaires signataires de la convention nationale France Services en 2020 :

- Le Pôle Emploi
- La CAF
- La CPAM
- Le Ministère des Finances
- La CARSAT **nouveau partenaire*
- La Mutualité Sociale Agricole **nouveau partenaire*
- Le Ministère de l'Intérieur **nouveau partenaire*
- Le Ministère de la Justice **nouveau partenaire*
- La Poste **nouveau partenaire*

Deux partenaires départementaux

- La Mission Locale de Lannemezan
- Le Département avec notamment la Maison Départementale de la Solidarité

Les partenaires locaux non signataires

- La Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Pyrénées
- Le Cap Emploi
- L'ADIL (Association d'Information sur le Logement)
- L'Association Départementale pour le Logement Saisonnier
- Le Centre national d'Information des Droits des Femmes et de la Famille (CIDFF)



La convention cadre avec l'Etat et les opérateurs nationaux a été signée le 3 février 2020 à la Préfecture des Hautes-Pyrénées. Cette signature a été suivie du 1^{er} Comité de Pilotage des Frances Services.

Dans le département, la mobilisation de l'ensemble des acteurs a permis la labellisation de 9 France Services:

- en milieu rural : 8 transformations de MSAP situées à Bagnères-de-Bigorre, Maubourguet, Pierrefitte-Nestalas, Rabastens-de-Bigorre, Saint-Lary-Soulan, Sarp, Trie-sur-Baïse et Vic-en-Bigorre.
- en milieu urbain : 1 création à Tarbes-Laubadère.

Depuis février, d'autres France Services ont vu le jour sur le département c'est le cas notamment de la MSAP d'Arreau qui a été labellisée.

Mai 2020 - Aide des nouvelles France Services

Le GIPE est sollicité par la Préfecture pour instaurer un tutorat en vers deux agents exerçant dans les France Services de Tarbes et de Pierrefite-Nestalas et y répond favorablement. En effet, du fait du confinement, ces agents n'avaient pas pu bénéficier des formations de base. Le GIPE pourra ainsi accompagner ces agents et les guider sans pour autant réaliser des démarches à leur place. A ce jour, il n'y a pas eu de prise de contact de leur part.

Juillet 2020 - Lien avec la MSAP d'Arreau portée par la Poste

En amont de la labellisation de la MSAP d'Arreau en tant que France Services, et en vue de l'audit préalable, le GIPE a également accepté d'être une sorte de « Point d'Appui » pour les agents de la MSAP d'Arreau aujourd'hui France Services.

Août 2020 – 1^{ère} amorce d'une mise en réseau

Lors des formations en fin d'année 2019, certaines France Services avaient manifesté leur souhait de vouloir aider leurs collègues du réseau France Services et d'autres étaient très en demande d'information car nouvellement en poste. Par conséquent, il avait été évoqué la constitution d'un annuaire recensant les personnes ressources au sein du réseau France Services/MSAP pour délivrer leur expertise dans certains domaines pour renforcer le réseau. Ce document est très utile dans l'échange des bonnes pratiques et sera aussi d'une aide précieuse pour tous les nouveaux agents exerçant pour la première fois dans une France Services. Ainsi, le GIPE s'est positionné sur le volet « je suis en recherche d'emploi » et plus spécifiquement sur le volet emploi saisonnier. D'autres France Services se sont positionnées sur d'autres domaines d'expertise. La France Service du Pays des Côteaux s'est positionnée quant à elle sur le volet « J'actualise ma situation administrative » : ANTS, permis de conduire, carte grise, titres d'identité, etc. Etant Point public depuis de très nombreuses années, les agents ont une véritable expertise en la matière. Le GIPE prenant cette nouvelle compétence à son actif les a sollicités de nombreuses fois et a été aidé très concrètement et efficacement par les agents en poste. Nous souhaitons les remercier pour leur disponibilité.

Ce nouveau label, concrètement, ce que cela change pour nos usagers ?

L'offre de service du GIPE en tant que France Service s'est élargie avec l'arrivée de nouveaux partenaires.

Le GIPE accompagne maintenant les usagers sur les nouvelles thématiques suivantes non exhaustives :

- La retraite (création de l'espace personnel sur internet, impression du relevé de carrière, aide à la préparation du dossier, mise en relation avec le partenaire ...)
- La création et la mise à jour des permis de conduire, cartes grises, pré-demande pour les pièces d'identité
- Questions juridiques (litige à la consommation, dépôt de plainte en ligne, mise en relation avec le partenaire...°)
- Des thématiques liées à la Poste exclusivement sur des services numériques, la Poste étant présente à St-Lary-Soulan.

Les agents doivent saisir la fréquentation sur une nouvelle plateforme informatique et ont accès à un « bureau informatique » où sont répertoriés des raccourcis vers tous les sites utiles pour renseigner les usagers. Il offre aussi des raccourcis vers les sites d'informations de référence.

Bureau France Services
Trouver de l'information en un clin d'oeil

Saint-Lary-Soulan

Chercher une information ou une démarche

Exemple : permis de conduire

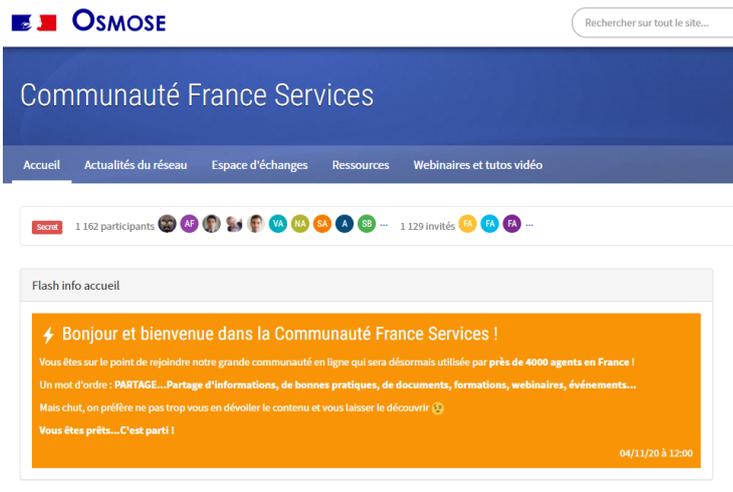
Démarches

- Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)
- Mes impôts
- Sécurité sociale - Compte ameli
- CAF.fr - aides et allocations familiales
- Pôle emploi
- Mes droits sociaux - PNDS
- Mon compte Formation
- L'assurance retraite
- Mes Aides - estimez vos droits et aides sociaux
- Info Retraite
- MSA - Mutualité Sociale Agricole
- Mon enfant.fr

Informations

- Service-public.fr
- Legifrance
- Annuaire du service public
- Direction générale des Finances publiques (DGFiP)
- Guichet-entreprises.fr
- Annuaire santé

Une plateforme complémentaire « OSMOSE », la Communauté France Services est également proposée aux agents afin de partager leurs pratiques, les astuces, les outils... et où des formations en ligne sont également disponibles.



Enfin, nous recevons par mail toutes les semaines la lettre France Services qui nous informe des actualités, et nous donne des témoignages de France Services de la France entière.

Nous avons accès à une foire aux questions collaborative recensant les questions les plus fréquentes, le SAV France Services, tous les vendredis, de 9h à 10h, où l'équipe d'animation échange et répond à nos questions en direct, et une permanence téléphonique bi-hebdomadaire. Nous pouvons aussi utiliser « Administration + » qui est la messagerie sécurisée pour faciliter les échanges avec les partenaires nationaux en cas de situation bloquante.

Ces outils gérés par l'équipe d'animation France Services de la Banque des Territoires sont précieux car il y a véritablement une équipe de personnes dédiées à la gestion de la plateforme. Il est possible de la contacter, et d'interagir avec elle. Il ne s'agit donc pas d'outils numériques purement « descendants » qui s'imposent aux agents.

Permanences 2020

Un conseiller de la Mission Locale de Lannemezan vient généralement dans nos locaux pour recevoir sur rendez-vous des jeunes suivis sur notre territoire. **4 personnes** ont été reçues en rendez-vous.

M. LAHIRE, conseiller à Cap Emploi a effectué des rendez-vous, à raison d'une fois par mois en moyenne, dans les locaux du GIPE. **18 personnes** ont été reçues en rendez-vous.

Formation des Agents

- **DDFIP** : une formation en ligne a été mise en place par la DDFIP et a été suivie le 5 mai 2020 par un des agents France Service afin de mettre à jour les connaissances sur le 1^{er} niveau d'information des usagers.
- **CIDFF**



Conformément aux engagements pris par le CIDFF, les agents du GIPE ont été formés le 8 septembre 2020. Ils ont ainsi pu être informés sur l'offre de services du CIDFF et les modalités pour la mobiliser en fonction des situations rencontrées. Cela a également été l'occasion d'échanger avec la Directrice sur la manière dont le partenariat pouvait se mener, mais aussi si des pistes d'action commune.



- **ADMINISTRATION+**

Une formation sur l'outil « Administration + » a été réalisée le 5 novembre 2020. Cet outil permet aux conseillers France Services de saisir les opérateurs via une plateforme dédiée dans des cas particuliers :

- Des difficultés dans la résolution d'un problème pour un usager, lorsque les tentatives de résolution habituelle n'ont pas rencontré le succès ou que le problème est complexe et fait intervenir plusieurs opérateurs
- Une urgence dans la situation de l'utilisateur (grande précarité...)

Les opérateurs saisis par ce biais ont l'obligation de répondre rapidement.

A ce jour, le GIPE n'a pas été amené à saisir cette plateforme car les liens directs avec les opérateurs ont toujours permis de résoudre toutes les demandes des usagers.



Communication

Après prise de contact et échange avec notre partenaire la DDFIP sur le nouveau service : Paiement de proximité, le GIPE a informé la population sur ce dispositif, le 2 novembre 2020 (site internet, TV dans notre local et réseau social).

Nouveau Service : Paiement de Proximité



02 novembre 2020



En vallée d'Aure et du
Louron, les bureaux de
Tabac agréés sont à
Arreau :
Tabac FAVILLI
2 rue Principale
Tabac Presse
34 Grande Rue

Il est désormais possible de payer les factures de cantine, crèche, d'hôpital, amendes ou impôts en espèces et en carte bancaire dans les bureaux de tabac partenaires partout en France (le paiement par chèque n'est pas possible). Peuvent ainsi être payées chez les buralistes agréés :

- Toutes les factures de la vie quotidienne (amendes, cantine, crèche, hôpital) jusqu'à 300 € en espèces et sans limitation de montant en carte bancaire.

Les impôts jusqu'à 300 € en espèces ou en carte bancaire (contribution à l'audiovisuel public, petites taxes d'habitation ou foncières et tous les impôts qui présentent le QR code prévu à cet effet). Pour les montants supérieurs, le paiement par voie dématérialisée est une obligation légale.

Il faut simplement s'assurer que son avis ou sa facture comporte un « QR code » et que la mention « payable auprès d'un buraliste » figure dans les

modalités de paiement. Si ce n'est pas le cas, la facture devra être réglée selon les modalités habituelles indiquées sur le document.

Une fois chez un buraliste agréé (reconnaisable par l'affiche apposée sur sa devanture), muni de sa facture, il suffit de scanner son QR code et de payer. Le paiement est réalisé en toute confidentialité à l'aide d'un terminal sécurisé de la Française des Jeux déjà disponible et adapté à cet effet : il n'est pas nécessaire de confier sa facture au buraliste et celui-ci n'a accès à aucune information de nature personnelle.

Une communication a également été réalisée en partenariat avec la Mission Locale pour informer des possibilités de permanences dans nos locaux (TV et radio RFM Vallées d'Aure et du Louron).

Nous avons également relayé l'information transmise par la Communauté de Communes Aure Louron de la réalisation d'une enquête par le Conseil Départemental sur les jeunes en incitant ces derniers à répondre en ligne (site internet et réseau social).

Enquête Consultation jeunes



25 juin 2020



Cette enquête est en ligne jusqu'au
3 juillet 2020 à l'adresse suivante :

<https://www.hautespyrenees.fr/actualite/consultation-jeunes-2/>

Les résultats de cette consultation
seront accessibles à tous et présentés
au cours de l'été 2020 sur le site
internet du Département.

Il est encore temps de participer !!!! :

Le conseil départemental a lancé une réflexion à l'échelle des Hautes-Pyrénées pour améliorer l'attractivité du territoire auprès des jeunes de moins de 30 ans.

Une enquête est proposée aux jeunes haut-pyrénéens, afin de recueillir leur parole, connaître leurs besoins et identifier leurs propositions. Cette enquête est en ligne jusqu'au 3 juillet 2020 sur le site internet du Département à l'adresse suivante :

<https://www.hautespyrenees.fr/actualite/consultation-jeunes-2/>

N'hésitez pas à la compléter (si vous avez moins de 30 ans...) et/ou à la diffuser largement!

La Mise en place de la signalétique



Le GIPE a mis en place la signalétique France Services à l'entrée de la Galerie Commerciale ainsi que sur la vitrine du GIPE et à l'intérieur des locaux avec un roll-up.



Une année particulière

Cette année, du fait de la crise sanitaire liée à la COVID, nous avons été confrontés à deux confinements : du 17 mars au 11 mai et du 29 octobre au 15 décembre.

Pendant ces périodes, les salariés du GIPE ont été en télétravail (une personne restait néanmoins au GIPE et pouvait intervenir pour des urgences sur prise de rendez-vous notamment pour des impressions) et nous avons mis en place un certain nombre de procédures pour qu'il y ait une continuité de service à la population :

Communication sur le site internet du GIPE et sur le facebook des informations suivantes :

16 mars => Fermeture de nos locaux au public

17 mars => Coronavirus - COVID-19 et monde du Travail (information sur l'activité partielle, la possibilité d'arrêt maladie pour les personnes contraintes de garder leurs enfants ...).

17 mars => Incitation du public à nous contacter par mail

23 mars => Info Droit du travail avec coordonnées directes de la CGT qui a proposé de renseigner salariés et employeurs

30 mars => Coronavirus : Les démarches CAF

31 mars => Coronavirus : La Région Occitanie soutient les entreprises

1 avril => L'Actualisation Pôle Emploi

3 avril => L'Actualisation mensuelle Pôle Emploi

6 avril => Information -Aide aux victimes de violence

14 avril => La ligne fixe du GIPE 05.62.40.08.14 est désormais opérationnelle !

15 avril => Coronavirus => Dispositif d'accompagnement aux entreprises

17 mai => Réouverture du GIPE le 17 mai



Information -Aide aux victimes de violence
06/04/2020

Dans cette période de confinement sanitaire prolongé où le climat familial peut se dégrader fortement et à tout moment pour certains, voici des informations...

Durant le 1^{er} confinement, en plus des renseignements de base et impressions, des dossiers ont pu être traités, un accompagnement pour la retraite, un dossier de demande d'affiliation à la sécurité sociale, et une information sur le statut d'auto-entrepreneur.

Durant le 2^{ème} confinement, le GIPE est resté ouvert, les demandes ont été traitées normalement, le personnel alternant présence physique et télétravail. Il y avait deux agents dans les locaux pour recevoir le public.

Mais naturellement, nous avons eu nettement moins de demandes au niveau des démarches administratives sur ces périodes de confinement.

Affiches diffusées sur Internet, notre télévision à l'entrée des locaux :

Le GIPE a réouvert ses portes dans des conditions particulières

Le GIPE VOUS INFORME
Pour la sécurité et la sérénité de tous :

- 1 personne maximum dans les locaux**
1M50
Merci de respecter les distances
- Merci de vous munir d'un masque**
- Privilégier les démarches en ligne en sollicitant l'équipe par mail**
notamment pour l'impression de documents
gipe65perenne@gmail.com
- Gel hydroalcoolique pour transmission de documents**
- Ne pas toucher au mobilier et aux Prospectus**
- Marquer un temps de pause en rentrant dans le bureau**

Attention, pas d'accès libre aux ordinateurs!

France services
Liberté Égalité Fraternité
Contactez-nous !
05.62.40.08.14

GIPE
MAISON DU TRAVAIL SAISONNIER
Le temps de la pluriactivité

FACE AU CORONAVIRUS : POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

- Se laver très régulièrement les mains
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter
- Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades

Vous avez des questions sur le coronavirus ?
0 800 130 000

CORONAVIRUS
Ce qu'il faut savoir ?

LES INFORMATIONS UTILES
0 800 130 000 (appel gratuit)
gouvernement.fr/info-coronavirus

COMMENT SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES ?
- Éviter tout contact rapproché
- Éviter tout contact avec une personne qui a des symptômes
- Éviter tout contact avec un objet qui a été touché par une personne malade

COMMENT SE TRANSMET LE CORONAVIRUS ?
- Par la projection de gouttelettes
- Par la projection de micro-gouttelettes
- Par la projection de virus

QUELS SONT LES SIGNES ?
Fièvre
Fatigue
Toux et écoulement nasal
Douleurs musculaires

PLAN DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

- STADE 1**
Cas précoce de la pandémie
→ Objectif : limiter l'introduction de virus
- STADE 2**
Étalement de cas dispersés sur le territoire national
→ Objectif : limiter la propagation de virus
- STADE 3**
Le virus circule sur tout le territoire
→ Objectif : limiter les conséquences de la circulation de virus
- STADE 4**
Accompagnement du retour à la normale

Pour la réouverture du 17 mai, un protocole a été mis en place :

Une plaque de plexiglas a été installée devant le bureau servant à l'accueil physique des usagers, les autres bureaux étant momentanément condamnés. Cela a permis de faire un espace « agents » et un espace « public » bien délimité.

Des permanences ont été assurées tour à tour par chacun des salariés qui pouvait utiliser le local où il y a un point d'eau et du savon pour se laver les mains régulièrement lors de la manipulation de documents. Un bureau plus éloigné a également été utilisé par un second salarié les distances d'usage étant ainsi respecté. Les bureaux informatiques en accès libre ont été condamnés de manière visible avec une rubalise car il aurait été trop compliqué de désinfecter clavier, souris, écran de manière efficace et systématique à chaque visite.

Du gel hydro-alcoolique a été mis à disposition pour les animateurs et les usagers. Une borne automatique a été installée à l'entrée pour la sécurité de tous.

Les agents ont été dotés de masques, et ils ont pu en délivrer aux usagers qui se rendaient dans nos locaux sans masque. Une cinquantaine de masques a ainsi été distribuée gratuitement lors du début du déconfinement. Aujourd'hui, les usagers viennent systématiquement avec des masques. Nous remercions la Préfecture pour son information sur les normes en vigueur par rapport à l'accueil du public et pour le don d'un écran d'ordinateur afin d'installer un double écran, plus rassurant pour les usagers comme pour les animateurs.

Des plaques de plexiglass ont été ajoutées à tous les bureaux de manière à ce que les agents restent sur leurs propres bureaux.

Nous recevons les personnes la majeure partie du temps une par une et faisons en sorte qu'il n'y ait pas plusieurs personnes qui attendent dans les locaux en même temps. Un point d'attente à l'extérieur a été installé. Nous avons également instauré un protocole de nettoyage des surfaces. Ainsi, tables, chaises, poignées de porte d'entrée... sont nettoyées à chaque fin de demi-journée.

-La poursuite des ateliers numériques jusqu'en mars 2020



Les ateliers numériques déjà engagés en 2019 avec le soutien d'EDF, une rivière, un territoire, se sont poursuivis en début d'année. C'est dans un objectif de cohésion sociale sur notre territoire des Vallées d'Aure et du Louron, que le GIPE permet aux personnes exclues de cet univers technologique, d'être plus autonomes et en confiance dans leurs démarches administratives et dans l'utilisation de l'outil informatique.

Les séances : 9 janvier / 6 février / 5 mars au tiers lieu de Saint-Lary-Soulan
25 février au tiers lieu de Bordères-Louron

Nous avons été contraints d'arrêter les ateliers à cause de la crise sanitaire.

Pendant le confinement, nous avons essayé de maintenir le contact à distance en proposant un quizz numérique pour garder le lien avec les personnes présentes habituellement lors des ateliers. Nous avons tout de même noté la difficulté de cet exercice, les personnes préférant nettement le contact humain. Nous avons mis en suspend les ateliers en attendant que la situation sanitaire s'améliore et espérons proposer de nouveau des ateliers avec peu de personnes pour maintenir le lien qui avait été créé.

Une offre de service complémentaire : le Tiers Lieu de Saint-Lary-Soulan, Relais d'Entreprises

Une convention de partenariat a été signée entre la Mairie de Saint-Lary-Soulan et le GIPE, qui fait de ce dernier le gestionnaire du tiers-lieu. Cette mission constitue une offre de service complémentaire à celle de France Services. Il peut être réservé la demi-journée, la journée, la semaine voire à plus long terme du lundi ou vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

En 2019, le tiers-lieu / Relais d'entreprises avait été loué 14 demi-journées.

En 2020, 16 personnes ont loué le tiers lieu. Certains ont réservé plusieurs fois dans l'année. Ainsi, 17 demi-journées ont été réservées, 3 journées et une personne l'a réservé pour la semaine entière.

Nous notons une augmentation de la fréquentation de ce tiers lieu. **Nous remercions vivement la Mairie de Saint-Lary-Soulan qui a permis au GIPE d'utiliser cet espace à la fois lors de la venue de partenaires (permanence Cap Emploi, journée d'information retraite) mais aussi lorsque le GIPE avait trop de visiteurs au même moment afin de respecter les mesures sanitaires, notre local ne permettant pas de recevoir plusieurs personnes à la fois.**

-La Journée d'Information sur la Retraite

LA RETRAITE, ÇA SE PRÉPARE !



La CARSAT et le GIPE ont organisé le 13 octobre 2020 une journée d'information « La retraite, ça se prépare ». Des rendez-vous individuels ont été proposés toute la journée et une conférence est venue clôturer l'événement.



Les animateurs ont communiqué auprès des inscrits au GIPE dans le logiciel PERENNITAS entre 50 et 62



ans, sur la page de son réseau social, à Radio RFM Vallée d'Aure et du Louron. L'information a pu être relayée sur le site internet de la Communauté de Communes Aure Louron, et sur Scoop-it Aure Louron. La CARSAT a également envoyé des mails auprès des personnes identifiées dans leur service. 32 rendez-vous ont donc pu être planifiés et réalisés. Nous remercions vivement l'équipe de la CARSAT qui s'est déplacée dans les locaux du tiers lieu pour conseiller le public de manière personnalisée. Cette animation a rencontré un grand succès et a répondu aux attentes des participants.

Un grand merci aux conseillères et à la CARSAT qui a été à l'initiative de cette journée. Cela témoigne d'un réel engagement aux côtés des agents France Services pour servir les usagers sur notre territoire. L'équipe du GIPE a apprécié la collaboration renforcée qui s'est installée lors de cet évènement.

Le public accueilli

La provenance :



Grâce au nouvel outil de « reporting » de France Service et à la feuille d'émergence mise en place au sein du GIPE, nous pouvons donner des informations sur la provenance des visites. Attention, il ne s'agit pas du nombre de personnes mais du nombre de visites reçues dans nos locaux soit **750 visites**.

681 visites de personnes vivant sur le territoire de la Communauté de Communes Aure Louron

17 visites de personnes vivant sur le Département hors Communauté de Communes Aure et du Louron

40 visites de personnes vivant hors département

9 visites de personnes vivant à l'étranger

Concernant les 681 visites provenant des vallées d'Aure et du Louron, nous notons que les visiteurs sont issus de toutes les communes de la Communauté de Communes Aure-Louron avec une très grosse majorité de visites d'habitants de Saint-Lary-Soulan (206), de Vignec (147), de Vielle-Aure (60), d'Aragnouet (36) et d'Arreau (25), de Guchen (20) et de Cadéac (20). Cette fréquentation est à mettre en perspective avec l'effectif de la population sur le territoire. Néanmoins, cette plus grande représentation des communes plus proches géographiquement (en terme de trajet) était déjà visible sur le volet emploi/ formation dont s'occupe le GIPE en tant que Maison du Travail Saisonnier. C'est ce qui incite le GIPE à proposer de délocaliser des permanences que ce soit en tant que Maison du Travail Saisonnier mais aussi en tant que France Services sur le territoire et à solliciter plus de moyens pour mettre en place ce projet. Des lieux pourraient être testés en partenariat avec les communes des Communautés de Communes Aure Louron.

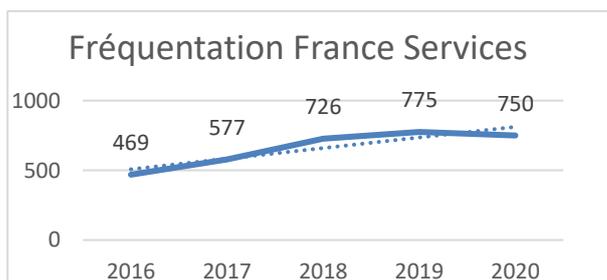
Nous notons une faible représentation des visites hors département, il s'agit de personnes qui sont de passage et pour qui, nous pouvons être amenés à rendre des services, qui sont plus souvent des impressions ou photocopie ou encore scan. Ce sont plus rarement des accompagnements longs. Pour les visites des personnes étrangères, il s'agit de personnes n'ayant pas d'adresse sur notre territoire mais à l'étranger. Cela n'est pas forcément représentatif du public qui vient de l'étranger plus particulièrement du territoire transfrontalier espagnol, pour lequel, certains d'entre eux nous communiquent une adresse sur les vallées. Pour ce public qui, souvent maîtrise peu la langue française, les démarches administratives sont d'autant plus difficiles à réaliser en autonomie. Ce sont des demandes qui prennent du temps aux conseillers France Services.

Les animateurs saisissent alternativement les données du public accueilli sur PERENNITAS, logiciel de suivi des participants, interne à la structure, et sur le nouveau portail de France Services. Sur le portail national, les données saisies lors des visites, ne sont pas nominatives. Cela permet de faire remonter des statistiques sans pour autant pouvoir réaliser le suivi des personnes accompagnées. Grâce à PERENNITAS, ce suivi peut non seulement être réalisé mais il est également possible de justifier nominativement des visites. Le public accueilli émerge également lors des visites. Certaines remontées de données sont donc rendues possibles grâce à l'outil de reporting de France Services et d'autres grâce à PERENNITAS (nombre de personnes, sexe, âge).

Fréquentation de notre France Services

363 personnes reçues (320 en 2019) / 750 visites (775 en 2019)

Au total, nous avons comptabilisé **750 visites**. Le GIPE a été sollicité par **363 personnes** (320 personnes en 2019, 284 personnes en 2018, 273 personnes en 2017, 228 en 2016). On observait d'années en années, une fréquentation en hausse de notre structure concernant l'aide aux démarches administratives. La tendance semble être sensiblement similaire. Malgré les deux périodes de confinement, nous avons un nombre de visites à peine plus bas (15 visites de moins) et un nombre de personnes reçues légèrement en hausse (43 personnes de plus).



Répartition Hommes/ femmes des personnes accompagnées

HOMMES	179	49,4%
FEMMES	184	50,6%
TOTAL	363	100%

Cette année, nous ne disposons plus de la statistique Hommes/ femmes sur le nombre de visites cette information n'étant plus demandée dans le logiciel France Services. Par contre, nous avons des statistiques Hommes/femmes sur le nombre de personnes accompagnées (363). Il est difficile de faire le comparatif par rapport aux autres années où nous comptabilisions plus de visites féminines que masculines, **461 visites de femmes et 314 visites d'hommes (en 2019)**. Pour autant, nous observons une augmentation de **16%** de visites concernant les hommes. **Cela semblerait se retranscrire cette année aussi au niveau des personnes accompagnées pour lesquelles la proportion d'hommes et de femmes tend à s'équilibrer.**

Répartition des visiteurs par âge

Moins De 18 ans	6	2%
De 18 à 25 ans	35	10%
De 26 à 34 ans	72	20%
De 35 à 44 ans	60	16%
De 45 à 54 ans	58	16%
55 ans et plus	132	36%
TOTAL	363	100%

Même remarque au niveau de la tranche d'âge, les statistiques ne sont pas comparables à l'an dernier car ce sont des statistiques sur les personnes accompagnées et non pas sur les visites. Nous avons la catégorie des **25-49 ans** qui était la plus représentée (60%). La proportion de la tranche des 50-64 ans était en progression tandis que celle des 15-24 ans était en légère baisse. Il semble qu'en prenant en compte le nombre de personnes et non pas le nombre de visites, **c'est la catégorie des « 55 ans et plus » qui se dégage nettement avec 36% des personnes accompagnées.**

Répartition des visiteurs par statuts

Demandeur d'emploi	199	55%
Salarié	112	31%
Retraité	38	10%
Indépendant	8	2%
Etudiant	6	2%
TOTAL	363	100%

Même s'il s'agit du nombre de personnes et non du nombre de visites, la tendance est la même que l'an dernier. **La France Services de St-Lary-Soulan accompagne une majorité de demandeurs d'emploi (55%)**. La fréquentation de la part des salariés est de 31%. Les retraités représentent 10% des personnes accompagnées ce qui signifie que les personnes accompagnées entre 55 ans et plus sont très majoritairement des personnes qui ne sont pas encore retraités mais plutôt avec des statuts soit salarié soit demandeur d'emploi.

Les visites en 2020, répartition par motifs de visites

		2020	2019			
ACCES LIBRE AUX EQUIPEMENTS 10%	}	Utilisation libre des équipements	72	259		
		PERMANENCES PARTENAIRES 3%	Permanence de Cap Emploi	18	40	
			Permanence de la Mission Locale	4	5	
9 opérateurs nationaux	}	POLE EMPLOI	159	227		
		CPAM	76	85		
		CAF	59	54		
		Ministère de l'intérieur	55			
		CARSAT	55			
		DGFIP	25	12		
		La Poste	2			
		Ministère de la Justice	1			
		Mutualité Sociale Agricole	1			
		Autres partenaires	}	Chambres consulaires	5	
				La Maison Départementale de la Solidarité	2	
				Sécurité Sociale des Indépendants (2019)		1
				ADIL		3
				Autres demandes qui ne concernent pas les partenaires (au transport, à la vie locale, à l'énergie...) mais ce sont surtout des photocopies, impressions en grande majorité.	216	89
		TOTAL		750	775	

En 2020, nous avons donc enregistré **750 visites** : 72 demandes ne nécessitaient pas d'accompagnement des animateurs, 656 demandes étaient liées à un accompagnement spécifique de la part des animateurs et 22 demandes étaient liées au rendez-vous avec Cap Emploi et la Mission Locale.

Les personnes qui nous sollicitent, ont la plupart du temps plusieurs questions. Par exemple, cela peut être à la fois pour une aide à l'inscription à Pôle Emploi et une aide pour une demande d'allocations logement auprès de la CAF.

- **72 demandes concernaient un accès libre** aux équipements mis à la disposition, gratuitement, des usagers. L'an dernier, 259 utilisaient l'espace informatique. Cette baisse provient de la fermeture à compter du 17 mars (confinement) de l'espace informatique en accès libre. En effet, cet espace étant fréquenté très régulièrement, il était trop compliqué de nettoyer les équipements (clavier, souris, bureaux, chaises...) après chaque visite. Par conséquent, à compter de cette date, les usagers ont dû s'adresser aux animateurs quelques soient leurs demandes (impression depuis un mail, actualisation Pôle Emploi... Pour les animateurs, cela a eu des répercussions sur leurs pratiques professionnelles. Les usagers qui utilisaient l'espace informatique en autonomie auparavant leur ont donc demandé du temps. Il a fallu également instaurer de la confiance car c'est l'animateur qui a saisi

les mots de passe de l'utilisateur et qui est rentré dans leur espace personnel sur internet. L'investissement dans un double écran pour que l'utilisateur voit la démarche réalisée par l'animateur sur son espace personnel a eu un effet rassurant et a sécurisé également les animateurs dans leur pratique au quotidien.

Sur les 72 visites qui concernaient l'utilisation en accès libre de l'espace informatique, l'autonomie numérique des usagers n'a pas été évaluée.

- **22 demandes concernaient des permanences avec nos partenaires : 18 avec Cap Emploi et 4 avec la Mission Locale.** Nous notons une diminution de ces rendez-vous du fait de la crise sanitaire. Sur les périodes de confinement, les structures assurant les permanences habituellement ne sont pas venues mais ont poursuivi le suivi de leur public à distance.

- **656 demandes nécessitaient un accompagnement spécifique.**

Comme les années passées, **le 1^{er} partenaire pour lequel les démarches sont sollicitées est Pôle Emploi** avec 129 visites contre 227 l'an passé. Nous notons donc une légère baisse des demandes liées à ce partenaire. Nous pensons que, pendant les périodes de confinement, certaines personnes qui faisaient appel à nous auparavant ont réalisé leur démarche en autonomie ou avec l'aide de proches. Nous étions disponibles par téléphone et par mail pour accompagner le public à distance surtout pendant le 1^{er} confinement qui a été plus « contraignant ». Mais cela a certainement eu un impact. Nous pouvons le voir nettement dans la fréquentation par mois de notre France Service (page 18).

Les deux autres partenaires les plus demandés sont la CPAM (76 visites) et la CAF (59 visites) pour lesquels le nombre de visites est sensiblement équivalent.

Deux nouveaux partenaires ont fait leur entrée avec le label France services pour lesquels les animateurs ont réalisé des accompagnements, il s'agit du Ministère de l'Intérieur (pour l'immatriculation des véhicules, les permis de conduire) avec 55 visites et la CARSAT (demande de retraite, pension de réversion...) avec également 55 visites. A noter tout de même, dans ces 55 dernières visites, 32 l'ont été dans le cadre de l'atelier proposé au tiers lieu par les conseillers de la CARSAT et le GIPE le 13 octobre. Les visites restantes ont été rendues après l'atelier ce qui veut dire que l'animation réalisée auprès du public a amené ce dernier à solliciter le GIPE par la suite.

Les demandes concernant le partenaire de la DGFIP ont légèrement augmenté, 25 demandes au lieu de 12.

Certaines demandes ne concernaient pas des thématiques liées à nos partenaires. En effet, nous sommes aussi sollicités sur des questions liées au transport, à la vie locale, à l'énergie..... Cette année, ces demandes ont clairement augmenté, puisqu'il y a eu un report, comme déjà expliqué, des visites pour l'utilisation en accès libre des équipements informatiques vers l'accompagnement individuel. Ces visites sont en grande majorité des demandes de photocopies, d'impressions, de scans de documents.

Niveau de services

Pas d'Accompagnement =>16% des services

Visites pour l'utilisation des équipements, pas d'accompagnement spécifique	72	76%
Permanences (Cap Emploi/ Mission Locale)	22	24%
Total sans accompagnement	94	100

Accompagnement spécifique =>84 %des services

Nombre d'accompagnement et répartition par type

Accompagnement à l'utilisation des services en ligne	263	40%
Accueil et information de premier niveau (dont impression, scan, photocopies =>179)	222	34%
Aide à la constitution de dossier	119	18%
Ateliers proposés en collaboration avec la CARSAT	32	5%
Mise en relation avec le partenaire	20	3%
TOTAL	656	100%

Pour **40%** des demandes nécessitant un accompagnement, les animateurs ont aidé les usagers à **l'utilisation des sites en ligne**, de Pôle-Emploi (pour des actualisations, des inscriptions, des impressions d'attestations ...), de la CPAM (inscription, impression d'attestations...), de la CAF (demande de prestation en ligne, déclaration trimestrielle pour le RSA et la prime d'activité...), de la DGFIP (création de l'espace personnel, déclaration des impôts en ligne, ...), et des demandes en ligne sur le site de l'ANTS pour des permis de conduire ou encore des immatriculations. Concernant l'aide à l'utilisation de services en ligne liés à des opérateurs non partenaires, notre France Services a accompagné des usagers concernant des demandes liées à l'énergie, la banque, l'assurance, la mutuelle...

Pour **34%** des demandes, le GIPE a donné **une information de premier niveau** avec notamment des impressions, scans de documents allant des fiches de paye, à l'attestation de déplacement dérogatoire pendant le confinement, aux devoirs pour certains parents en difficulté...

Pour **18%** des demandes, les animateurs ont accompagné les personnes **dans la constitution de dossiers** (listing des pièces requises, copies, aide à la rédaction de courriers, envoi des documents). Il s'agit d'une aide importante car bien souvent les personnes ne sont pas en mesure de faire ces démarches seules. Ce sont les visites qui demandent le plus de temps d'accompagnement.

Pour **5%** des demandes, les personnes ont pu assister à **un atelier d'information** sur la retraite.

Enfin, pour **3%** des demandes, **la mise en relation avec les partenaires** par mail ou téléphone a été réalisée. En effet, le partenariat permet d'avoir les coordonnées directes de référents, ce qui est un avantage pour mettre en place des rendez-vous.

Répartition du type d'accompagnement par partenaire par ordre de fréquentation en demandes

Partenaire	Aide à l'utilisation des services en ligne	Mise en relation avec un partenaire	Accompagnement à la constitution de dossiers	Accueil et information de premier niveau	Accès libre aux équipements + ateliers + permanences	Total
POLE EMPLOI	140	4	12	3	8	167
CPAM	25	0	46	1	4	76
CAF	44	1	10	1	3	59
Ministère Intérieur	34	4	9	4	4	55
CARSAT	4	5	14	0	32	55
DGFIP	8	2	7	5	3	25
Poste	1	0	0	1	0	2
Ministère Justice	0	0	0	0	1	1
MSA	0	0	0	0	1	1
AUTRES	7	4	21	206	70	309
Total	263	20	119	222	126	750

L'accompagnement concernant le **Pôle Emploi** est toujours le plus important.

Pour ce partenaire comme pour la CAF et le Ministère de l'intérieur, c'est vraiment l'aide à l'utilisation des services en ligne qui est majoritaire. Pour la CPAM en revanche c'est l'accompagnement à la constitution de dossiers qui est prégnant. En effet, le GIPE est souvent sollicité pour l'affiliation à la sécurité sociale, ce qui demande de réunir des pièces administratives et de les transmettre au service de la CPAM par courrier. Il en est de même pour la CARSAT pour des dossiers retraite.

Concernant Pôle Emploi, les demandes les plus fréquentes sont pour les inscriptions en ligne et l'actualisation mensuelle sachant que ces démarches prennent du temps puisque de nombreux documents sont à numériser.

Fréquentation de la France Services par mois

	<u>Nombre de visites</u>
Janvier	84
Février	57
Mars	43
Avril	17
Mai	29
Juin	69
Juillet	76
Août	71
Septembre	61
Octobre	103
Novembre	77
Décembre	63
TOTAL	750

Nous pouvons noter une nette baisse de la fréquentation en avril/mai qui correspond à la période du confinement. La France Services de Saint-Lary-Soulan a en moyenne 70 visites par mois avec une exception pour le mois d'octobre avec 103 visites.

Autonomie Numérique

L'autonomie numérique n'est pas renseignée pour les visites qui concernent l'accès libre aux ordinateurs, ni pour les permanences avec un partenaires, et les ateliers qui ont eu lieu sur le thème de la retraite, soit au total 126 visites. Du fait de la crise sanitaire, les animateurs ont été obligés de mars à décembre de réaliser les démarches pour le compte des personnes et par conséquent, pour en grand nombre d'entre elles (280), l'autonomie numérique n'a pas pu être estimée.

Ainsi, sur les 344 visites où l'autonomie numérique du public a pu être évaluée, nous notons

Non autonome	270
Niveau débutant	10
Niveau intermédiaire	50
Niveau confirmé	14

Les visites de personnes non autonomes sont importantes. Nous pensons qu'en fait, il est certainement beaucoup plus élevé et cela nous conforte dans l'idée qu'il est devenu incontournable de travailler sur l'autonomie numérique des usagers. C'est en enjeu fort pour les prochaines années où il est question d'une numérisation accrue de la société.

Temps d'accompagnement lors des visites des usagers

Moins de 5 minutes	48
Entre 5 et 10 minutes	200
Entre 10 et 20 minutes	176
Entre 20 et 40 minutes	109
Entre 40 et 60 minutes	56
+ de 60 minutes	35
TOTAL	624

La durée n'a pas été évaluée pour 126 visites : pour les personnes suivant l'atelier d'information retraite avec la CARSAT (32), pour les personnes ayant rendez-vous lors des permanences avec Cap Emploi et la Mission Locale (22) et pour les personnes utilisant l'équipement informatique sans l'intervention des animateurs (72).

C'est la première année que nous avons cette donnée puisque nous la saisissons maintenant dans l'outil informatique France Services. Elle est intéressante car elle révèle bien la diversité des situations.

En effet, en fonction du type d'accompagnement (information de 1^{er} niveau, aide à l'utilisation des espaces numériques ou encore aide à la constitution des dossiers) les animateurs peuvent être amenés à passer plus ou moins de temps avec les personnes. A noter, 35 visites ont duré plus de 60 minutes.

L'Evaluation du dispositif France Services

La satisfaction n'est pas saisie dans l'outil de « reporting » lorsqu'il s'agit d'un rendez-vous lors des permanences de partenaires ou lors de la participation des usagers à des ateliers et lorsque les personnes utilisent les ordinateurs en accès libre donc pour 126 visites.

Sur les 624 visites restantes, le résultat au sortir de la visite est reporté dans le logiciel :

Demandes Satisfaites	531
L'utilisateur devra revenir dans notre France Services	41
Il reste des démarches à faire en autonomie	32
Redirection vers un Partenaire	20
Total des visites évaluées	624

Sur les **624 demandes**, nous pouvons dire que la quasi-totalité des **demandes** a été satisfaite.

En effet, pour 531 d'entre elles, la réponse a été traitée et finalisée lors de la visite.

Pour 41 d'entre elles, les personnes ont dû revenir en France Services car il a fallu plus d'un rendez-vous pour résoudre la même demande initiale.

Pour 32 d'entre elles, une grande partie de la démarche a été lancée et il restait à la finaliser, ce que les personnes ont souhaité accomplir en autonomie. C'est par exemple lorsqu'il manquait une pièce à ajouter à un dossier.

Enfin, 20 demandes ont été redirigées vers le partenaire concerné. Il s'agit de demandes souvent complexes où les conseillers jugent préférables pour l'utilisateur de rencontrer directement le partenaire (5 CARSAT, 4 Pôle Emploi, 2 DDFIP pour les Impôts, 1 CAF, 1 Maison Départementale de la Solidarité, 1 CIDFF, 1 CCAS de la Mairie pour la Banque alimentaire, 1 Chambre des Métiers, ou encore de démarches pour lesquels notre France Services ne peut que faire le lien avec le partenaire (4 demandes de pièces nationales d'identité).

Nous pouvons donc dire que l'intégralité des demandes a trouvé une réponse satisfaisante.

Un questionnaire de satisfaction a été mis en ligne sur notre site et sur la page de notre réseau social (posté sous forme d'actualité) mais nous avons eu peu de réponses. Nous essaierons de faire remplir cette enquête dans les locaux en indiquant qu'elle est anonyme.

Les usagers semblent satisfaits de l'aide apportée (retour de satisfaction du public accueilli). D'une part, ils n'ont pas à se déplacer à plusieurs kilomètres et trouvent un service de proximité, et d'autre part, ils trouvent auprès des conseillers, de l'écoute, de la convivialité.

Le financement de France Services Saint-Lary-Soulan

En 2020, une demande auprès de la Préfecture a été rédigée et déposée pour un budget total de 60 000 euros. Le GIPE a reçu 15000 € au titre du **Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire** (FNADT), et 15 000 € au titre du **Fonds Inter-Opérateur** (FIO).

La Communauté de Communes Aure-Louron (CCAL) subventionne la MSAP à hauteur de 30 000 € (sur un montant global perçu par le GIPE de la CCAL de 84 208 euros).

Cette année, malgré la crise sanitaire, le temps de travail des agents a été similaire au prévisionnel. La structure a pu mettre en place le télétravail pour l'ensemble de ces agents et n'a donc pas eu recours au dispositif du chômage partiel (activité partielle). Les frais de déplacement en revanche ont été moins importants. Le temps a été consacré à l'accompagnement du public mais aussi au suivi administratif des dossiers et à la saisie des données (inscriptions des personnes, saisie sur le portail national, statistiques, bilan). Pour 2021, une nouvelle demande au titre du FNADT et du FIO sera déposée.

Malgré les deux périodes de confinement qui ont impacté la fréquentation, le nombre de visites reste important (750 visites). Cela témoigne d'un réel besoin d'accompagnement du public. L'espace informatique étant pour l'instant fermé, cela a transformé les méthodes de travail des agents et il a été impossible de travailler sur la montée en autonomie du public dans l'utilisation de l'outil numérique que ce soit grâce aux ateliers qui ont été en grande partie annulés ou bien encore dans les locaux du GIPE où les animateurs ont dû se substituer aux usagers même les plus autonomes et faire la démarche à leur place.

Pour autant, nous ressentons un besoin fort d'accompagnement dans ce domaine et nous essaierons de proposer des ateliers numériques en 2021 même très restreints (2 voire 3 personnes) en respectant les règles sanitaires.

Du temps a également été mobilisé pour mettre en place les procédures adéquates à la crise sanitaire (consignes port du masque, gel hydroalcoolique pour le public et les animateurs et nettoyage des surfaces de contact et postes de travail toutes les ½ journées). Du télétravail a été mis en place par rotation (2 agents présents/ 2 en télétravail) de manière à assurer le maintien du service et à accueillir le public dans les meilleures conditions possibles.

L'éventail des services rendus s'est agrandi et les agents/conseillers « France Services » gagnent également en compétences au fil des formations réalisées, au contact des autres agents France Services sur d'autres territoires (soit par assistance téléphonique, soit par la plateforme du réseau).

L'année 2020 a demandé aux agents d'être particulièrement sensibles aux difficultés rencontrées par le public et d'être réactifs. Nous notons une lassitude des usagers qui sont pour la grande majorité respectueux des gestes barrières mais qui sont impactés économiquement au niveau de l'emploi, au niveau de leur revenu... Des impacts plus psychologiques sont également ressentis par les animateurs qui jouent un rôle important de soutien moral aux personnes les plus touchées.

Pour traverser cette période, nos référents dans chacune des administrations partenaires ont été à notre écoute, et d'une aide précieuse et efficace dans la résolution des problèmes rencontrés et nous les en remercions vivement.

Perspectives 2021

Le GIPE France Services poursuivra ses missions auprès des habitants, concernant les démarches administratives du quotidien, liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi, la fiscalité, la justice...

Le GIPE, fort des constats qui ont été réalisés, à la fois en termes de fréquentation, d'importance de la proximité physique auprès des usagers, et du manque d'autonomie d'un grand nombre d'entre eux, envisage de délocaliser des permanences sur le territoire. Ces permanences seraient à la fois en tant que France Services mais aussi en tant que Maison du Travail Saisonnier puisque les problématiques traitées sont souvent liées et qu'il est pertinent d'agir sur les deux volets sur l'ensemble du territoire des Vallées d'Aure et du Louron. Nous souhaiterions également rendre plus fréquents nos ateliers numériques pour lutter contre la fracture numérique.

Pour cela, il est nécessaire de renforcer l'équipe du GIPE et de recruter une personne ayant des compétences numériques (développeur/animateur numérique). Le GIPE a ainsi sollicité auprès de l'Etat et de la Communauté de Communes Aure Louron, un soutien financier supplémentaire.

Il a également saisi deux pistes d'action en cohérence avec ce projet.

1/PASS'NUMERIQUES

Le GIPE a été informé par la Préfecture qu'Ag2r La Mondiale allait conduire à titre d'expérimentation une démarche visant à mettre en place des PASS' Numériques sur le département des Hautes-Pyrénées pour lutter en faveur de l'inclusion numérique. Le GIPE, compte tenu du fait qu'il animait des ateliers numériques sur le territoire Aure-Louron, et qu'il était labellisé France services a fait la demande pour obtenir l'agrément APTIC, nécessaire pour percevoir les chèques, agrément qu'il a obtenu. Nous en avons fait part à Ag2r La Mondiale qui reviendra vers nous si des structures souhaitent être destinataires des PASS' Numériques pour en faire bénéficier des usagers dans le besoin.

2/CONSEILLERS NUMERIQUES

Le GIPE a eu l'information par la Préfecture, relayée également par les mairies, que dans le cadre de France Relance, des conseillers numériques pourraient être recrutés pour proposer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. Compte tenu de notre projet (en grande partie en corrélation avec la montée en puissance d'ateliers numériques), nous nous sommes positionnés en candidatant sur la plateforme dédiée : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>. Pour l'instant, nous n'avons pas été recontactés dans ce cadre sachant que la priorité serait à priori donnée aux collectivités locales et que les structures privées seraient contactées dans un second temps.

Le GIPE réfléchit à des solutions pour se rapprocher de plus en plus du public, le rendre plus autonome face à la montée du numérique. Nous sommes à l'écoute des usagers eux-mêmes, des partenaires, des élus pour la mise en place d'actions innovantes et nous cherchons à apporter des services de qualité au plus grand nombre sur notre territoire rural de montagne.

GIPE



MAISON DU TRAVAIL SAISONNIER
Le temps de la pluriactivité



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité