

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

France Services des AIX D'ANGILLON  
COMMUNAUTE DE COMMUNES TERRES DU HAUT BERRY



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

# SOMMAIRE

## ◆ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE3

A. Origine de la labellisation3

B. Le territoire4

## ◆ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES5

A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux5

B. Ressources humaines et acteurs mobilisés5

C. Instances de gouvernance et concertationErreur ! Signet non défini.

D. Budget6

## ◆ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES7

A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre7

B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre7

## ◆ IV. QUALITE DE SERVICE9

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans [pourcentage] des casErreur ! Signet non défini.

B. Satisfaction des usagers9

## ◆ V. ACTIVITE10

A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services10

B. Typologie et évolution de l'activité11

## ◆ VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE12

A. Animations12

B. Actions de communication mises en œuvre13

## ◆ VII. PERSPECTIVES 202415

# I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

## A. Origine de la labellisation



| Entrée de la France services des Aix d'Angillon

Le site **France Services des Aix d'Angillon** est labellisé le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Le site avait été signataire la convention « + de services au public » le 5 novembre 2010, avant de connaître une ouverture sous la forme de Relais de Services Publics en juin 2011, et une labellisation MSAP (Maison de Services Au Public) le 1<sup>er</sup> janvier 2016. La structure est alors portée par la Communauté de Communes des Terroirs d'Angillon.

En 2017, les Communautés de Communes des Terroirs d'Angillon, des Terres Vives et des Hautes Terres du Berry décident de fusionner, et de devenir la Communauté de Communes des Terres du Haut Berry. Le choix est alors fait de faire porter les structures MSAP du territoire par une entité indépendante mais rattachée à la Communauté de Communes, le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) des Terres du Haut Berry. Cette entité prend la charge des questions sociales du territoire (MSAP, aide alimentaire territoriale, Analyse des Besoins Sociaux, ...)

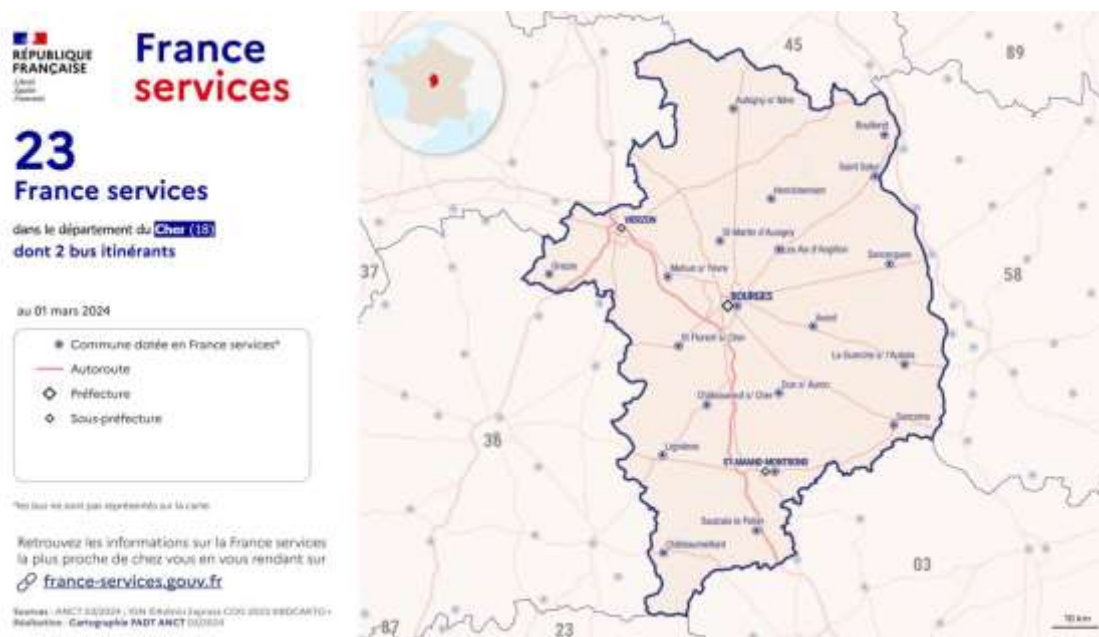
Située dans la commune des Aix d'Angillon dans les locaux du siège la Communauté de Communes des Terres du Haut Berry, elle est donc en lien étroit avec l'ensemble des autres services de la Collectivité.

## B. Le territoire

Le site France Services des Aix d'Angillon est située dans la région Centre Val de Loire, dans la partie centre nord-est du département du Cher. D'une superficie de 7 235 km<sup>2</sup>, le département compte près de 299 573 habitants, soit une densité de population de 41 hab/km<sup>2</sup>.

Le bassin de vie dans lequel est située la France services est principalement caractérisé par un territoire à la fois péri-urbain et rural, drainant de nombreux flux de travailleurs entrants ou sortants. Le territoire se démarque par une diversité de pratiques agricoles associées, et la présence de quelques entreprises de taille importante (laiterie Triballat-Rians par exemple).

La France services des Aix d'Angillon est en étroite collaboration avec les 22 autres France Services du département, dont 2 sont portées par la même collectivité, le CIAS Terres du Haut Berry : St-Martin-d'Auxigny et Henrichemont.



Le département du Cher (18) dispose de 21 sites fixes France services et de 2 bus itinérants.

## II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

### A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

#### ◆ *Horaires d'ouverture*

**Lundi** : 08:30 - 13:00

**Mardi** : 08:30 – 13:00 / 14:00 - 16:00

**Mercredi** : 09:00 - 13:00

**Jeudi** : 08:30 - 13:00

**Vendredi** : 08:30 - 13:00

Les horaires ont été aménagés en concertation et en complémentarité des autres sites rattachés à la Collectivité (St-Martin-d'Auxigny et Henrichemont)

Ainsi, sur le territoire de la Communauté de Communes des Terres du Haut Berry, chaque site est ouvert dans la journée (demi-journée ou journée complète), et au moins un site France Services est ouvert du lundi au vendredi.

#### ◆ *Équipements mis à disposition.*

La France services des Aix d'Angillon se situe au sein du siège de la Communauté de Communes Terres du Haut Berry, à proximité immédiate du centre bourg.

Un parking dessert ce bâtiment public, accessible aux PMR.

La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté un photocopieur, imprimante et scanner,
- un bureau cloisonné afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- un bureau destiné aux permanences des partenaires,
- une zone multimédia avec 2 postes informatiques, en libre accès,
- une salle de réunion

#### ◆ *Autres activités dans les mêmes locaux*

La France services partage les mêmes locaux que le siège de la Communauté de Communes. Les usagers peuvent ainsi bénéficier de la présence des autres services de la Collectivité (accueil, eau, environnement, urbanisme, enfance-jeunesse, ...)

### B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

Deux conseillères assurent un accueil quotidien, de 1<sup>er</sup> niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs. Sur la Collectivité, ce sont 7 agents qui se relaient auprès des usagers.

En 2023, les conseillères ont participé cette année aux formations suivantes :

- DGFIP : Gestion de Mon Bien Immobilier, Déclaration de Revenus, Taxe Foncière
- Préfecture : formations multi partenariales



| L'équipe de la France Services Terres du Haut Berry

Stéphanie CHAUSTIER, animatrice référente départementale France services, accompagne les conseillères de la structure dans la réalisation de leurs missions. Plusieurs rendez-vous en visio ou en présentiel ont permis de mettre en place de nouvelles actions de communication et de renforcer les liens avec les partenaires.

## C. Budget

Sur les 3 sites France Services des Terres du Haut Berry (Les Aix d'Angillon, St-Martin-d'Auxigny et Henrichemont), ce sont donc 7 conseillères qui se relaient, dont :

- 2 agents à temps complet 35 heures
- 1 agent à temps partiel 28 heures
- 4 agents à temps partagé 9 heures, 12 heures, 13,5 heures & 23 heures

Soit un équivalent temps plein de 4,5 agents

En 2023, France Services Les Aix d'Angillon a bénéficié d'une subvention de fonctionnement FNADT-FNFS de 35 000 €.

## D. GOUVERNANCE

Les sites Frances Terres du Haut Berry (Les Aix d'Angillon, St-Martin-d'Auxigny et Henrichemont) ont participé le 26 juin 2023 au Comité de Pilotage Départemental.



# III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

## A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre

France Services Les Aix d'Angillon, s'inscrit dans la démarche de partenariat national avec les 9 grands partenaires sociaux nationaux :



Depuis sa labélisation, France Services Les Aix d'Angillon bénéficie de permanences locales de ces partenaires :

- DGFIP : permanences annuelles lors des campagnes Déclaration de revenus, Taxe foncière, ...
- Autres partenaires (CAF, MSA, ...) : mise à disposition d'un bureau permanencier sur demande

## B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

Le site France services Les Aix d'Angillon a poursuivi en 2023 le développement de ses partenariats locaux :



### Mission Locale Bourges, Mehun-s/-Yèvre et Aubigny

Accueil, information, orientation, accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans vers l'emploi et la formation.

Une convention est signée annuellement depuis 2017.



### ASER

Association intermédiaire impulsée en 1994 par la MSA du Cher afin de contribuer à l'insertion professionnelle de publics en difficulté et de répondre au besoin de main d'œuvre locale, en particulier en milieu rural. ASER fait le lien entre des demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail et les besoins des entreprises et particuliers (ménage, repassage, jardinage, bricolage).



### GAS18

Pour toute personne en recherche d'accompagnement et de solutions de mobilité Service du Garage Associatif Solidaire du Cher.  
Conventionnement redéfini en 2023



Comité Départemental pour l'Habitat des Jeunes

Accueil individualisé, à votre écoute pour étudier votre recherche de logement



SAUR

Pour toute personne souhaitant rencontrer un chargé de clientèle pour un problème de facturation  
Conventionnement réalisé en 2023



Agence Locale de l'Energie et du Climat

Conseils et Accompagnement des usagers dans les démarches de rénovation énergétique de leurs logements

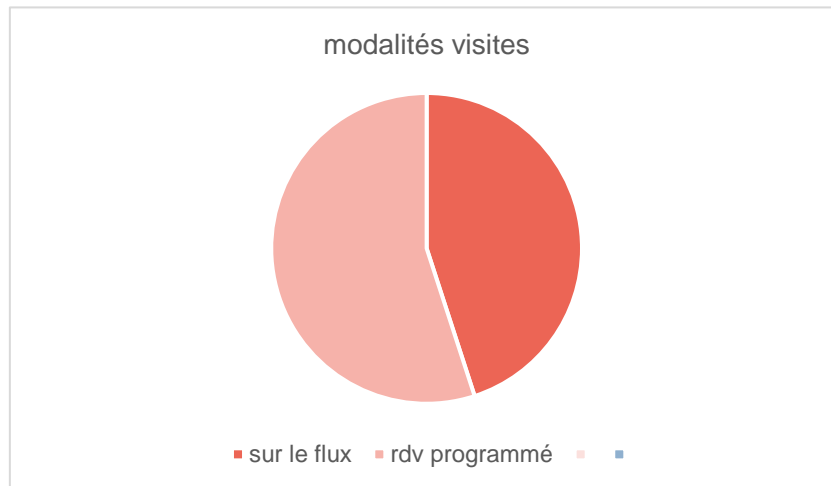
Au total, en 2023, ce sont 101 permanences qui ont été assurées pour 347 usagers accompagnés.



## IV. QUALITE DE SERVICE

### A. GESTION DES RENDEZ VOUS PAR LES CONSEILLERES

Dans un souci d'accompagnement des usagers, une majorité des demandes s'effectue sur rendez-vous (55 % des visites).



### B. Satisfaction des usagers

◆ *Périmètre, résultats et analyse des résultats de la borne de satisfaction déployée dans la France services*

Le taux de satisfaction recueilli via la borne de satisfaction présente en France Services Les Aix d'Angillon au cours de l'année 2023 est de 98%.

Les verbatims les plus fréquents mentionnés par les usagers sont « Accueil chaleureux » et « Professionnalisme ».

## V. ACTIVITE

### A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

#### ◆ Profil démographique

De par sa situation géographique, le site France Services des Aix d'Angillon accueille majoritairement un public sénior (78 % de plus de 50 ans), féminin (53% des usagers), inactif (53% des usagers), et dont l'autonomie numérique est quasi inexistante.

ÂGE		
Tranche	Nombre	%
Entre 18 et 24 ans	82	5 %
Entre 25 et 49 ans	265	17 %
Entre 50 et 64 ans	610	39 %
Plus de 65 ans	603	39 %
<b>Total</b>	<b>1 584</b>	<b>100%</b>

SEXE		
Sexe	Nombre	%
Homme	737	47 %
Femme	847	53 %
<b>Total</b>	<b>1 584</b>	<b>100%</b>

SITUATION PROFESSIONNELLE		
Situation	Nombre	%
Actif	453	29 %
Sans Emploi	291	18 %
Inactif, retraité, ...	838	53 %
<b>Total</b>	<b>1 584</b>	<b>100%</b>

AUTONOMIE NUMERIQUE		
Autonomie	Nombre demandes traitées	%
Accompagnement	2 963	96 %
Autonomie	129	4 %
<b>Total</b>	<b>3 092</b>	<b>100%</b>

#### ◆ Fréquentation par commune de résidence.

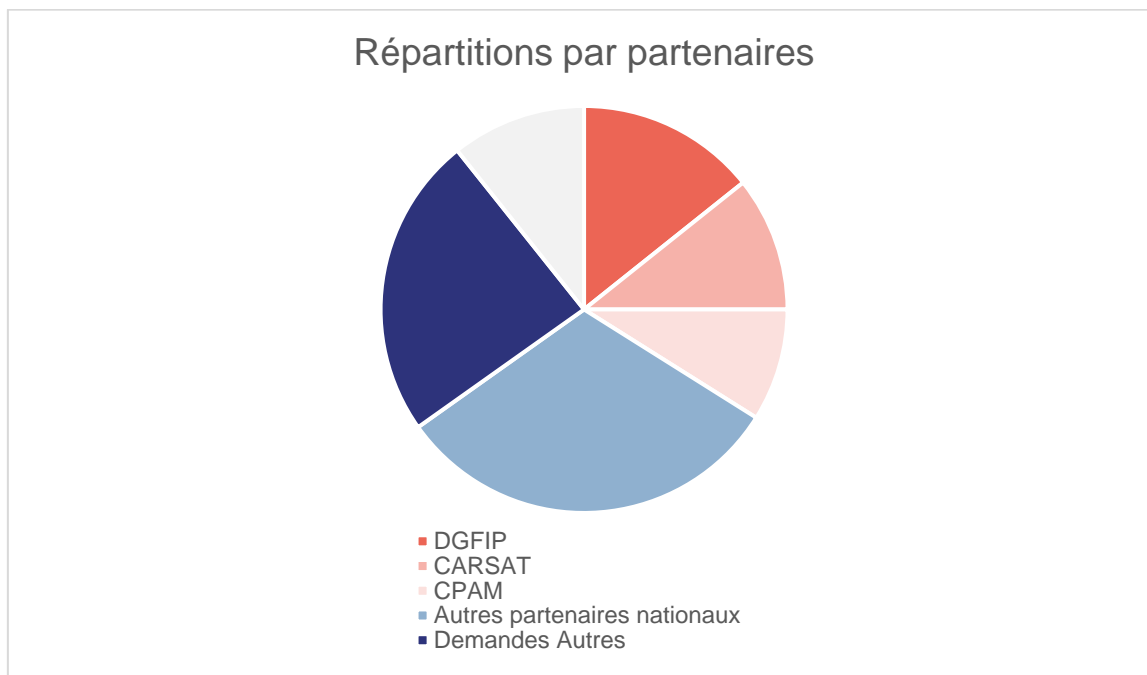
Les habitants de la Communauté de Communes Terres du Haut Berry représentent 93 % du public accueilli, dont 61 % proviennent des communes situées sur l'axe Les Aix d'Angillon-Rians-Brécy ; axe routier desservant la laiterie Triballat de Rians, qui se situe parmi les principaux employeurs départementaux.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
Les Aix d'Angillon	693	44 %
Rians	171	11 %
Brécy	102	6 %
Autres Communes de la CdC Terres du Haut Berry	504	32 %
Agglomération de Bourges (extérieure à la CdC Terres du Haut Berry)	55	3 %
Autres communes extérieures à la CdC Terres du Haut Berry	59	4 %
<b>Total</b>	<b>1 584</b>	<b>100%</b>

### ◆ Principaux partenaires sollicités.

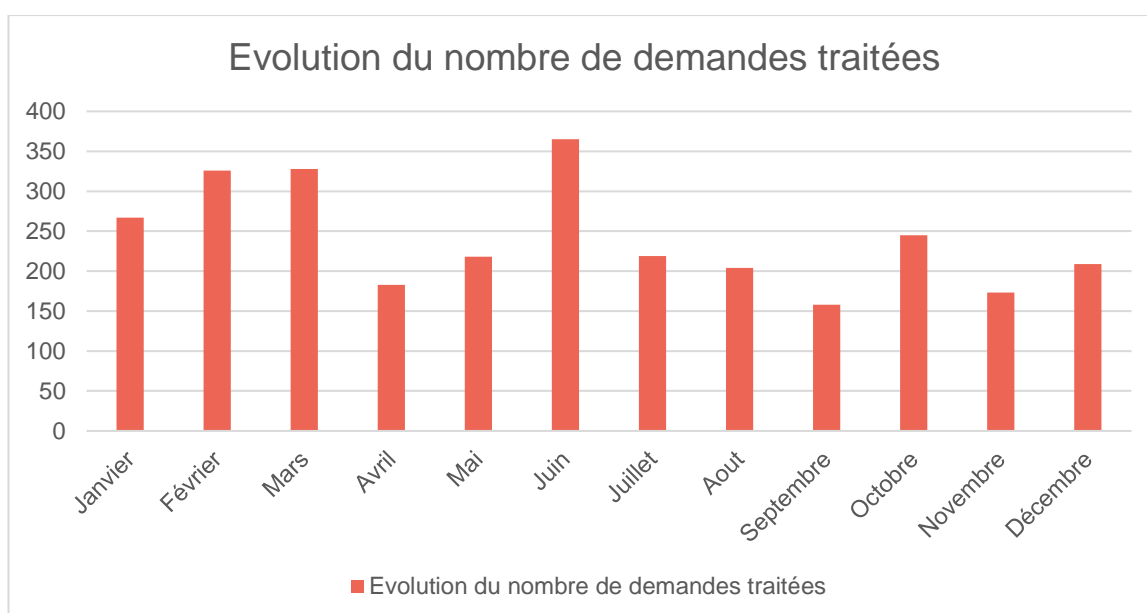
La DGFIP (16%), la CARSAT (12%) et la CPAM (10%) forment le podium des demandes sollicitées par les usagers France Services des Aix d'Angillon.

Il convient de noter la forte progression des sollicitations vers la SAUR, partenaire locale avec pas moins de 347 usagers rencontrés.



## B. Typologie et évolution de l'activité

L'activité France Services des Aix d'Angillon connaît une certaine régularité en 2023 autour de 200 demandes traitées mensuellement, exceptés sur le premier trimestre de l'année, avec notamment la campagne gouvernementale de l'indemnité carburant, et sur le mois de juin et octobre, en début et fin de congés estivaux.



## VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Afin de se mieux se faire connaître du public et accroître sa notoriété, les France services Terres du Haut Berry ont concentré ses efforts à la mise en place de nouvelles animations et de nouveaux biais de communication en 2023. Le réseau développe une offre complémentaire d'animations pour « faire venir » de nouveaux publics. Cette démarche permet de faciliter la venue des usagers et les familiariser avec le lieu, le personnel d'accueil pour mieux les inviter à franchir le pas, se renseigner auprès de leur France services.

### A. Animations

La France Services a fait l'objet de plusieurs présentations à l'occasion de :

- Printemps des Entreprises Terres du Haut Berry, le 14 avril 2023
- La commission sociale Terres du haut Berry sur les Personnes Agées, le 10 mai 2023
- Présence sur la Tournée Vill'à Joie à Azy, le 28 juin 2023
- Participation régulière aux comités de pilotage du Contrat Territorial Global Terres du Haut Berry 2020-2025
- Présentations régulières des statistiques France Services en Conférence des Maires Terres du Haut Berry

#### ◆ Les Journées portes ouvertes 2023

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les **Journées portes ouvertes** (JPO) se sont tenues du 2 octobre au 15 octobre 2023. Un programme d'actions est proposé (ateliers, pots d'accueil, rencontres sur différentes thématiques) et ce avec l'appui d'un certain nombre de partenaires.

**France services**

**JOURNÉES France services 2023**  
Du 2 au 14 octobre

France services Les Aix d'Angillon  
31 rue toute de Rains 18220 Les Aix d'Angillon  
Contact : 02 48 88 75 88 ou par mail :  
franceservicesaax@terresduhautberry.fr

Participez à nos événements à France Services Les Aix d'Angillon :

Le mardi 3 octobre PMJ Déjeuner Usager 09:30-12h30	Le jeudi 3 octobre Café Déjeuner Usager France Générale 09h-12h30
Le mercredi 4 octobre Permanence Mission Locale 09h-12h Permanence SAJUR 14h-18h	Le vendredi 8 octobre Pots Déjeuner Usager 09:30-12h30

Le lundi 9 octobre  
PMJ Déjeuner Usager 09:30-12h30

Le mercredi 11 octobre  
Permanence SAJUR 14h-18h

Le mardi 10 octobre  
RDV DGSIP 09-12h  
Reunion Infos DGSIP 14h-16h

Le vendredi 13 octobre  
Pots Déjeuner Usager 09:30-12h30  
Permanence OASIS 09-12h  
Permanence ALCCIE 14h-18h

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

TERRES du HAUT BERRY

**France services**

**JOURNÉES France services 2023**  
Du 2 au 14 octobre

France services Les Aix d'Angillon  
31 rue toute de Rains 18220 Les Aix d'Angillon  
Contact : 02 48 88 75 88 ou par mail :  
franceservicesaax@terresduhautberry.fr

Participez à nos événements à France Services Les Aix d'Angillon :

Le mardi 3 octobre PMJ Déjeuner Usager 09:30-12h30	Le jeudi 3 octobre Café Déjeuner Usager France Générale 09h-12h30
Le mercredi 4 octobre Permanence Mission Locale 09h-12h Permanence SAJUR 14h-18h	Le vendredi 8 octobre Pots Déjeuner Usager 09:30-12h30

Le lundi 9 octobre  
PMJ Déjeuner Usager 09:30-12h30

Le mercredi 11 octobre  
Permanence SAJUR 14h-18h

Le mardi 10 octobre  
RDV DGSIP 09-12h  
Reunion Infos DGSIP 14h-16h

Le vendredi 13 octobre  
Pots Déjeuner Usager 09:30-12h30  
Permanence OASIS 09-12h  
Permanence ALCCIE 14h-18h

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

TERRES du HAUT BERRY

◆ **Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France Services Les Aix d'Angillon :**

MOIS	ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS
Janvier	
Février	
Mars	
Avril	Printemps des Entreprises + Rencontre Partenaires Logement
Mai	Participation à la Commission Sociale Personnes Agées
Juin	Atelier Gestion de Budget
Juillet	
Août	
Septembre	
Octobre	Journées portes ouvertes + divers ateliers usagers et permanences partenaires + rencontres secrétaires de mairie
Novembre	
Décembre	

## B. Actions de communication mises en œuvre

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires. La France services s'est pleinement saisie du kit bureautique et du kit de communication partagé par l'ANCT.

◆ **Articles de presse**

La France services Terres du Haut Berry a bénéficié de réguliers articles de presse parus dans le journal « Berry Républicain » qui ont grandement participé à la notoriété de la France services.



Exemples d'articles

◆ **Signalétique mise en place**

La France services bénéficie des éléments de signalétique officielle afin que la France services soit plus aisément identifiée : un oriflamme placé devant l'entrée, une vitrophanie placée sur la vitre extérieure, ... ainsi que différents panneaux de direction dans le bourg afin d'orienter les usagers.

◆ **Communication dans les communes Terres du Haut Berry**

Le planning des permanences est envoyé chaque mois aux communes de la Communauté de Communes, ainsi les usagers peuvent connaître dans leurs mairies la date de venue sur site des partenaires France Services.

L'ensemble des actions entreprises (ateliers, permanences exceptionnelles, ...) par les sites France Services Terres du Haut Berry est relayé aux communes, qui peuvent à leur tour déployer les informations sur leurs propres sites physiques (affichages mairies), sites internet, réseaux sociaux et applications

◆ **Réseaux sociaux**

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. Le service Animation du Territoire de la Communauté de Communes Terres du Haut Berry assure donc la communication des actions France Services, via ses canaux de communication officielle :



Publications relatives aux ateliers, aux permanences partenaires, ...



Publications relatives aux ateliers, aux permanences partenaires, ...

◆ **Actualisation des supports de communication personnalisés (bureautique, affiches, dépliants...)**

Les sites France Services Terres du Haut Berry ont souhaité se doter en 2023 d'un nouveau flyer officiel de présentation des structures.



## VII. PERSPECTIVES 2024

### ◆ *Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)*

Les France services Terres du Haut Berry vont reconduire les temps forts en déployant de nouveaux ateliers thématiques à destination des usagers, et les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires.

En complément, les sites France services Terres du Haut Berry souhaitent mieux activer les relais institutionnels et en priorité les mairies, en créant un événement d'information à destination des secrétaires de mairie.

Des temps de rencontres thématiques avec les partenaires sont également prévus.

Les conseillères seront également formées aux questions de mobilité, via les propositions de formation et d'information du Conseil Régional, notamment sur les questions de transports à la demande ; ainsi qu'aux questions du repérage de l'illettrisme et de l'analphabétisme grâce aux formations proposées par le CRIA de Bourges.

### ◆ *Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)*

Les sites France service des Terres du Haut Berry sont un dispositif adapté qui répond aux caractéristiques spécifiques du territoire. L'objectif est de maintenir son fonctionnement puis d'assurer un développement au niveau du réseau partenarial.

A ces fins, le maintien des équipements informatiques en état de fonctionnement et de performance demeurera une priorité, à travers notamment le déploiement du traitement des demandes usagers via des tablettes numériques.