



PROCHE DE VOUS,

PROCHE DE CHEZ VOUS





Situé au centre ville de Lourdes et couvrant la population des 38 communes du Pays de Lourdes, ce guichet unique marque le retour des services publics au sein des territoires ruraux et de montagne en offrant un panel de services à moins de 30 minutes de chaque habitant.

## I – AU COEUR DES MISSIONS FRANCE SERVICES

Les espaces France Services poursuivent trois objectifs :

- rendre accessibles les services au public,
- simplifier les démarches administratives,
- garantir une même qualité de services sur l'ensemble du territoire national.

La France Services de Lourdes est ouverte 37h30 par semaine du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, quatre agents composent ce service : deux agents d'accueil polyvalents, une coordinatrice (responsable du service) et un conseiller numérique.



### A – DEUX AGENTS D'ACCUEIL POLYVALENTS

Les deux agents d'accueil ont suivi une formation spécifique et obligatoire relative à l'accompagnement des usagers au sein d'une France Services et au premier niveau d'informations concernant les démarches administratives auprès des partenaires France Services.

Les usagers peuvent contacter la France Services par mail, par téléphone ou venir sur site directement.

L'objectif est d'apporter un premier niveau d'information permettant d'orienter l'utilisateur vers le bon partenaire et si besoin l'accompagner pour prendre rendez-vous sur l'un des postes informatiques mis à disposition. L'utilisateur n'a plus à naviguer d'un service à un autre, même si les agents sont sollicités pour des questions ne relevant pas de leur compétences, une recherche est effectuée pour essayer de trouver le bon interlocuteur.

La proximité des services au sein de l'Espace Carmen Cazenave facilite cette recherche.

## B - UNE COORDINATRICE FRANCE SERVICES

La coordinatrice France Services de Lourdes est la responsable du service.

Cet agent a pour missions la gestion :

- **des relations avec les partenaires** : mise en place de permanences avec une rencontre préalable des agents d'accueil pour échanger sur les missions de chacun / gestion des plannings des salles de permanences, de visio conférence et de réunion,
- **des temps forts** : organisation d'événements tels que les portes ouvertes et la table ronde des partenaires,
- **de la communication** en lien avec le service communication de la Mairie : création de flyers, d'affiches, posts Facebook, articles sur le site Internet de la ville de Lourdes et points presse.

## C – UN CONSEILLER NUMÉRIQUE FRANCE SERVICES / HABILITATION AIDANT CONNECT

Dans un contexte où les démarches en ligne se généralisent, France Services permet également de remédier à la fracture numérique qui touche nos concitoyens. Afin de répondre à cet objectif, l'équipe France Services Lourdes a été renforcée depuis novembre 2021 par l'arrivée d'un conseiller numérique qui a pour mission spécifique d'accompagner les usagers dans leurs démarches numériques du quotidien, notamment par la mise en place d'ateliers.

Des ateliers ont déjà été planifiés pour l'année 2022 : une matinée d'atelier autour de la découverte de l'outil informatique et des sites institutionnels (27 inscrits en trois semaines) et une matinée d'ateliers en partenariat avec la CPAM et la CAF autour de la découverte des sites de la CAF et AMELI.

La France Services de Lourdes bénéficie également d'une **habilitation Aidant Connect**. Aidant Connect est un service public numérique qui permet à des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes rencontrant des difficultés avec les outils numériques. Afin de pouvoir utiliser cet outil, un aménagement des postes informatiques des agents d'accueil sera envisagé en 2022.

---



## II – LES TEMPS FORTS DE LA FRANCE SERVICES DE LOURDES EN 2021

### A – INAUGURATION DE LA FRANCE SERVICES DE LOURDES

La France Services de Lourdes, ouverte depuis janvier 2021 a été inaugurée par Jacqueline GOURAULT, Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales le 29 mars 2021.



A cette occasion, la Ministre s'est fortement intéressée au bouquet de services élargi proposé par la France Services et la diversité des permanences existantes. A également été salué le caractère spécifique et unique de l'environnement immédiat de la France Services au sein même d'un bâtiment regroupant de nombreux services par nature sociaux.

---

## B - PORTES OUVERTES

La France Services de Lourdes a participé à l'événement Portes ouvertes organisé au niveau national du 11 au 16 octobre 2021 autour de trois temps :

**1°) Un temps d'échange avec les usagers** qui ont été invités à venir au sein de la France Services à la rencontre des agents d'accueil et de coordination.

Les agents ont :

- expliqué les missions de la France Services (information, accompagnement numérique),
- montré les différents espaces,
- présenté les partenaires du bouquet de service et leurs missions,
- présenté les permanences existantes au sein de la France services.

**2°) Un temps d'échange professionnel avec la première "Table ronde des partenaires"** où 11 partenaires ont échangés sur les problématiques du territoire et ont définis plusieurs axes de travail pour l'avenir. Au cours de cette réunion ont notamment été identifiées des problématiques sur la mobilité et le logement. Des actions pourraient être mises en place à moyen et long terme pour y remédier. Cette table ronde se réunira chaque semestre.

**3°) Un temps d'échange avec les Maires et secrétaires de mairie des 38 communes du Pays de Lourdes**, qui ont été accueillis au sein de la France Services par M. Thierry Lavit, Maire de Lourdes et Mme Marie-Henriette Cabanne, Maire-adjointe et élue référente de la France Services lors d'un moment de convivialité sous forme d'un petit déjeuner.

Après une explication sur les missions de la France Services et une présentation du panel important de partenaires, ce temps plus institutionnel, qui a clôturé l'événement Portes ouvertes pour la France Services de Lourdes, a permis aux Maires d'exprimer les besoins au sein de leurs communes.

Un kit de communication à destination des habitants constitué d'un lot de flyers et d'une affiche a été distribué aux Maires à la fin de la rencontre.



## C – VISITE DE L'ANCT

Le 16 décembre 2021, M. Guillaume CLEDIERE, Directeur du programme France Services ANCT, accompagné par M. le Sous-Préfet des Hautes-Pyrénées, a visité les France Services des Hautes-Pyrénées. Cette rencontre a été l'occasion de présenter le bouquet de services élargi présent à la France Services de Lourdes (via les occupations permanentes et les permanences) et d'expliquer les actions mises en place avec les partenaires.

---



Je souhaite  
actualiser  
ma situation  
sur Pôle Emploi

Murielle  
38 ans



J'ai besoin d'aide  
pour accéder  
à mon compte  
Ameli

Josiane  
63 ans

Je ne sais pas vers  
qui me tourner  
pour faire mon  
permis de conduire

Malo  
23 ans

### III – FRANCE SERVICES AU SEIN D'UN ENVIRONNEMENT DE PARTENAIRES

La particularité et la force de la France Services de Lourdes est d'être située au centre-ville de Lourdes et au cœur d'un bâtiment communal dénommé Espace Carmen Cazenave, qui regroupe de nombreux partenaires intervenant dans le domaine social, de l'emploi, de la santé, etc. :

- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- Centre d'examen de santé de la CPAM
- Centre communal d'actions sociales (CCAS)
- Centre social / Vie Citoyenne Jeunesse
- Mission Locale et son service Garantie Jeunes
- Entraide Services
- Ecole Régionale du numérique (ERN)
- Centre d'information et d'Orientation (CIO)
- Direction générale des Finances publiques (DGFIP) - Conseillers aux décideurs locaux
- MOB65 (association solidaire pour la formation du code de la route)

A noter également à Lourdes, la prise en compte des problématiques des travailleurs saisonniers puisque un groupement d'employeurs (GELPYVAG) et un guichet unique des saisonniers (UDAF) ont été mis en place aux côtés de France Services.

Un panel de permanences élargi au sein de la France Services a permis d'étoffer l'offre de services aux usagers :

- Caisse d'allocation familiale (CAF)
- Conseil Départemental d'accès au droit des Hautes-Pyrénées (CDAD65)
- Caisse d'Assurance Retraite et Santé au travail (CARSAT)
- Médiatrice en santé (CPAM)
- Défenseur des droits
- Maison départemental des solidarités (MDS)
- Conciliateur de justice
- Conseil en évolution professionnelle (Chambre de métiers et de l'artisanat)
- Centre d'Information sur les Droits des femmes et des Familles (CIDFF)
- Recrutement de la Marine et de la Gendarmerie (en lien avec la Mission Locale)
- Hautes-Pyrénées Santé
- Agence nationale pour l'information sur le logement (ADIL)
- ALTAIR
- Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) - Point conseil Budgétaire et informations et soutiens aux Tuteurs Familiaux

Enfin, les salles de réunion sont mises à disposition des partenaires pour des actions ponctuelles (exemple : la Direction de la Solidarité Départementale pour des inscriptions sur la plateforme Ha-Py actifs).

Cette proximité des services sur le même site leur permet d'échanger au quotidien sur des problématiques de manière efficiente et de créer une émulation entre les partenaires qui n'hésitent pas à se déplacer vers les autres services. Ce site convivial, accueillant et rempli d'une richesse de savoir-faire à portée de main a été salué par Jacqueline Gourault lors de l'inauguration de la France Services, par les partenaires lors de la table ronde du mois d'octobre et par Guillaume CLEDIERE lors de sa visite en décembre.

---

FORMATION,  
EMPLOI, RETRAITE



SANTÉ



ÉTAT CIVIL  
ET FAMILLE



JUSTICE



BUDGET



LOGEMENT, MOBILITÉ  
ET COURRIER



## IV – RELATION AU TERRITOIRE

La France Services de Lourdes a un rayonnement qui inclut les maires des 38 communes du Pays de Lourdes. Dans la continuité de l'accueil des Maires lors des portes ouvertes au mois d'octobre, une information est diffusée par mail lors de réunions publiques organisées par les partenaires sur le territoire. Une diffusion numérique du flyer listant les plannings des permanences au sein de la France Services permet d'informer les communes des mises à jour ponctuelles.

**L'année 2021 (du 10/02/21 au 30/12/21) en quelques chiffres :**

- nombre total de demandes traitées : 6 468 dont 2665 ayant nécessité un accompagnement individuel et 574 demandes d'accès à un ordinateur en libre service,
- nombre moyen de demandes traitées par jour : 29,4
- rendez-vous pris avec un partenaire : 754



- finalisation des demandes : 84,53 %
- les quatre premières thématiques traitées :
  - ▶ solidarité, insertion (CAF) avec 741 demandes
  - ▶ attestation de l'Assurance maladie (CPAM) avec 373 demandes
  - ▶ logement et cadre de vie (CAF) avec 343 demandes
  - ▶ carte vitale (CPAM) avec 270 demandes
- autonomie numérique : un tiers des usagers ont été entièrement accompagnés

### **Borne de satisfaction**

Depuis décembre 2021, la France Services de Lourdes a été sélectionnée parmi 500 France Services au niveau national pour évaluer la qualité du service rendu via une borne de satisfaction. Mise à disposition des usagers au sein de l'espace France Services ces derniers répondent à quelques questions simples (temps d'attente, état de l'équipement informatique, satisfaction de leur démarche, réponse adaptée à leur demande...). Le rapport mensuel de satisfaction du mois de décembre affiche un taux de satisfaction des usagers suite à leurs démarches de 94 %.

## **INFORMATION COMPLÉMENTAIRE**

### **La France Services de Lourdes se mobilise dans l'accompagnement des déplacés ukrainiens :**

- information et installation sur les postes informatiques du lien direct vers le site de la protection civile pour les dons,
  - Identification en collaboration avec la préfecture des personnes qui souhaiteraient accueillir chez eux des réfugiés, inscription sur le site,
  - mise à disposition des flyers d'information pour les ukrainiens pour les orienter vers la préfecture pour la demande de protection temporaire en France,
  - un professeur d'origine russe s'est proposé pour traduire.
-

# Besoin d'aide pour vos démarches administratives et numériques du quotidien?

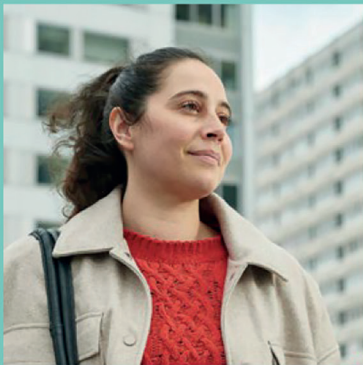
## FRANCE SERVICES LOURDES

22 avenue Maréchal Joffre 65100 LOURDES

Lundi au vendredi

8h30 - 12h00 et 13h30 - 17h30

05 62 42 54 61 | franceservices@ville-lourdes.fr



Je souhaite  
actualiser  
ma situation  
sur Pôle Emploi

Murielle  
38 ans



Je ne sais pas vers  
qui me tourner  
pour faire mon  
permis de conduire

Malo  
23 ans



J'ai besoin d'aide  
pour accéder  
à mon compte  
Ameli

Josiane  
63 ans



**VENEZ, ON VA  
S'EN OCCUPER !**



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

Les agents France services vous accueillent et accompagnent pour toutes vos démarches du quotidien au sein d'un guichet unique (Information de 1<sup>ER</sup> niveau, accompagnement au numérique...)



VILLE DE LOURDES