

Comité de pilotage de l'Espace France **Services** de Montrichard Val de cher



Le 10 octobre 2023

Hôtel d'Effiat

SOMMAIRE

I.— Éléments de présentation de l'EFS

- A. L'EFS en bref**
- B. Rapide historique de l'EFS**
- C. L'EFS et son territoire d'action**

II.— Organisation de l'EFS

- A. Le personnel de l'EFS**
- B. Gouvernance de l'EFS**
- C. Les locaux de l'EFS**
- D. L'articulation de l'EFS avec les services municipaux**

III.— Les partenaires de l'EFS

- A. Les partenaires initiaux**
- B. Les partenaires actuels**

IV.— La politique d'accueil de l'EFS

- A. Des services personnalisés**
- B. Éléments statistiques**
- C. Rapport mensuel de satisfaction**

V.— Focus sur l'année 2022

- A. La fracture numérique**
- B. Les services publics ruraux (rapport parlementaire)**

VI.— Les perspectives pour 2024 de l'EFS

- A. Amélioration de nos statistiques**
- B. Renforcement de la communication**

VII.— Annexes

I.— Éléments de présentation de l'EFS

L'Espace France Services (EFS ou la France Services) de Montrichard Val de Cher est né d'une volonté politique très forte de l'ancienne équipe municipale dont le Maire actuel, Monsieur Damien Hénault, faisait partie. Depuis son élection en mars 2020. Nous reviendrons sur ce point, mais soulignons d'ores et déjà que notre EFS est entièrement municipal. Après une rapide identification de l'EFS, nous procéderons à un rappel historique de son déploiement (B) pour ensuite évoquer son territoire d'action (C). **Ce rapport prend en considération les chiffres et les activités de l'année 2022¹.**

A. L'Espace France Services en bref



Accès principal

4, Rue de la Chancellerie
Montrichard
41400 Montrichard Val de Cher

Accès réservé aux personnes à mobilité réduite

12 bis Boulevard Philippe Auguste –
Montrichard – 41400 Montrichard Val
de Cher.

Deux places de stationnement
Personnes à Mobilité Réduite ont été
créées à cet effet à côté de la rampe
d'accès.



Coordonnées

Tel : 02 54 32 15 86

Mail : franceservices@montrichardvaldecher.fr

Site de l'EFS : <https://www.montrichardvaldecher.com/espacefrance-service>

Responsable : Mme Zardouda BACHIRI

Collaboratrices : Mmes Camille VINCENT et Nancy LESSAULT

Horaires

Accueil du public

du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 - le vendredi de 8h30 à 12h

L'accueil est fermé le vendredi après midi, seuls les rendez-vous avec les partenaires sont assurés

¹ Rapport rédigé par Pierre-Yves Monjal, Adjoint au Maire de Montrichard Val de Cher.

B. Rappel historique du déploiement de l'EFS

C'est la loi NOTRe (Nouvelle organisation territoriale de la République) du 7 août 2015 qui est, comme nous le savons, à l'origine de la création des EFS sur l'ensemble du territoire. Dénommée dans un premier temps Maisons de services au public (MSAP), en 2019 il fut décidé que ces dernières seraient désormais appelées Espaces France services et, depuis peu, Les France Services. La loi 3DS du 21 février 2022 (loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale) leur confère un statut législatif. En octobre 2023 on dénombrait près de 2 200 FS (France Services). L'objectif gouvernemental pour 2024 est de 3 400 FS sur l'ensemble du territoire.

Durant les années 2018 et 2019, l'ancienne équipe municipale s'est emparée du dossier France Services, y voyant une réelle et objective opportunité de proposer aux administrés de la Commune en premier lieu de bénéficier d'une offre de services publics diversifiée, nouvelle en large part et centralisée. La décision fut alors prise à la fois de lancer la procédure de labélisation exigée par les textes réglementaires de l'époque et surtout de déterminer un lieu stratégique en vue de l'installation de la future France Services.

Dans cette optique, et ce fut une « chance » pour la Municipalité, nous disposions **d'un ancien bâtiment à proximité immédiate de la Mairie, du centre ville et de plusieurs parkings** et qui regroupait les services du Trésor public ainsi que plusieurs salles de réunion. **Il fut décidé de le réhabiliter intégralement** : L'EFS au rez de chaussée sur une surface de près de 150 m² ; au premier étage la réalisation de 3 appartements (1 type 4 et 2 type 3 tous trois loués depuis fin 2020).

Les travaux vont durer un peu plus d'un an (juillet 2019 à octobre 2020) pour un montant de près de **650 000 euros**. La Communauté de communes Val de Cher Controis (CCV2C) apportera son soutien financier à hauteur de **140 000 euros** ainsi que l'État, au titre de la DETR, pour un montant de près de **300 000 euros**. L'été et une partie de l'automne 2020 ont permis d'achever l'installation des équipements, la réception des travaux et l'organisation administrative de la structure.

Le 6 novembre 2020 l'Espace France services a ouvert ses portes.

Terminons avec un point important. En effet, initialement il avait été envisagé que l'EFS de Montrichard Val de Cher relève des compétences de la Communauté de communes à laquelle nous appartenons. **En définitive, un accord politique et juridique a été trouvé afin de**

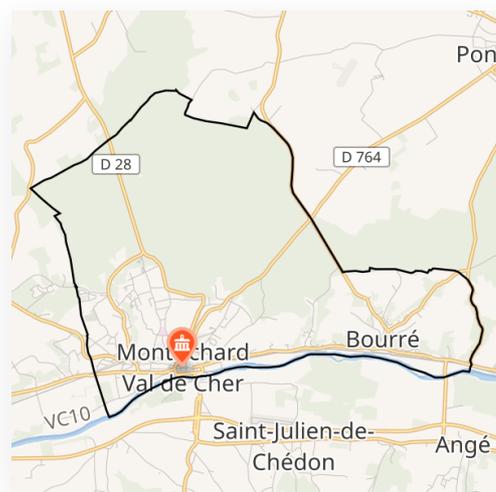
« **rérocéder** » à la Ville la compétence générale EFS. De la sorte, tant sur la partie équipement que sur celle relative au fonctionnement et au personnel, la Ville détient la pleine compétence de gestion de l'EFS.

C. L'EFS et son territoire d'action

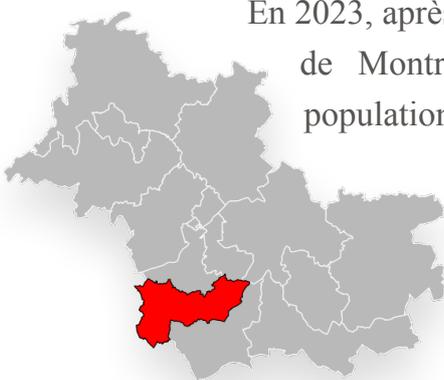
Il serait plus judicieux de parler **des territoires de notre Espace France services**. Nous en distinguerons trois. La dimension territoriale de l'action de l'EFS est primordiale pour comprendre son rayon d'action à destination des administrés mais pour aussi comprendre, nous le verrons plus loin, dans une perspective plus sociologique, les personnes bénéficiaires des services proposés.

Le territoire communal

Rappelons que **la Commune de Montrichard Val de cher est depuis le 1er janvier 2016 une commune nouvelle** née du rapprochement de Montrichard (Commune historique) et de Bourré (Commune historique) qui est dans la continuité territoriale à l'Est de Montrichard. En 2020, la Commune nouvelle Montrichard Val de cher comprenait **environ 3 700 habitants**. Le dernier recensement semble indiquer que la population totale sera d'environ 3 800 habitants (à confirmer). **Monsieur Pierre Langlais est le Maire de la Commune historique de Montrichard et M. Michel Dumont-Dayot celui de Bourré Commune historique. Monsieur Damien Hénault est quant à lui le Maire de la Commune nouvelle.** Ce sera abordé plus loin, les principaux bénéficiaires de l'EFS sont **les habitants de Montrichard Val de Cher**.



Le territoire cantonal



En 2023, après la création de communes nouvelles notamment, notre Canton de Montrichard Val de Cher comprend 14 communes pour une population de 21 000 habitants environ et une superficie de 331 km². Montrichard Val de Cher a une superficie de 19 km². Le tableau en page suivante renseigne sur le sujet (*liens actifs*). Ce sont les administrés des communes les plus proches géographiquement qui se rendent à l'EFS en règle générale.

Nom	Intercommunalité	Sup. km ²	Population	hab./km ²
Montrichard Val de Cher (bureau centralisateur)	CC Val-de-Cher-Controis	19,20	3 675 (2020)	191
Chissay-en-Touraine	CC Val-de-Cher-Controis	18,17	1 075 (2020)	59
Choussy	CC Val-de-Cher-Controis	15,45	342 (2020)	22
Le Controis-en-Sologne	CC Val-de-Cher-Controis	100,41	Fraction : 4 464 (2020) Commune : 6 663 (2020)	66
Coudes	CC Val-de-Cher-Controis	18,64	545 (2020)	29
Faverolles-sur-Cher	CC Val-de-Cher-Controis	15,51	1 397 (2020)	90
Fresnes	CC Val-de-Cher-Controis	16,02	1 173 (2020)	73
Monthou-sur-Cher	CC Val-de-Cher-Controis	20,16	958 (2020)	48
Oisly	CC Val-de-Cher-Controis	10,61	385 (2020)	36
Pontlevoy	CC Val-de-Cher-Controis	51,12	1 518 (2020)	30
Saint-Georges-sur-Cher	CC Val-de-Cher-Controis	23,78	2 735 (2020)	115
Saint-Julien-de-Chédon	CC Val-de-Cher-Controis	9,87	751 (2020)	76
Sassay	CC Val-de-Cher-Controis	16,44	1 055 (2020)	64
Vallières-les-Grandes	CC Val-de-Cher-Controis	40,75	941 (2020)	23

Le territoire communautaire

La Commune de Montrichard Val de Cher cela a été dit, appartient à la Communauté de communes Val de Cher Controis. Elle regroupe 33 communes au sud du département du Loir-et-Cher. Avec ses 48 000 habitants, elle est la troisième intercommunalité du département derrière Agglopolys, la Communauté d'Agglomération de Blois et Territoires Vendomois.

Accès à la carte interactive : <https://www.val2c.fr/lintercommunalite/33-communes-membres/>



C'est dans ce contexte territorial que s'inscrit l'action de

l'EFS de Montrichard Val de Cher. Par principe, notre structure a vocation à accueillir tous les administrés qui s'y présentent ; y compris s'il s'agit d'usagers en provenance de communes qui se situent hors de la Communauté de communes ou de communes des départements voisins (cela s'est produit de manière marginale).

Terminons en indiquant que sur le territoire de la Communauté de communes, deux autres EFS existent en attendant la création de celui de Contres. D'un point de vue géographique, la couverture de services apportée aux administrés sera pertinente dès lors que l'on peut considérer que l'EFS de Montrichard Val de Cher est situé à l'Ouest de la CCV2C, celui de Saint-Aignan au Sud, celui de Selles à l'Est et celui de Contres au Nord.

EFS de Saint Aignan sur Cher

3 rue Victor Hugo
41110 Saint-Aignan
Tél. 02 54 75 42 63

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi de 09 h 00 à 12 h
Du lundi au jeudi de 14 h 00 à 17 h 00



EFS de Selles sur Cher

Place Charles De Gaulle – BP 5
41130 Selles-sur-Cher
Tél. 02 54 96 33 23

Horaires d'ouverture

Uniquement sur RDV
Lundi, mardi, mercredi et jeudi : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00
Vendredi : de 8 h 30 à 12 h 00

II.— Organisation de l'EFS

L'organisation de l'EFS de Montrichard Val de Cher nous apparaît somme toute opérationnelle et efficace à l'usage. La montée en charge des activités, des partenaires et des actions a pu être amortie même si en termes d'organisation du travail, des horaires, il nous reste à trouver les bonnes solutions afin d'être à la fois à l'écoute des demandes et en capacité de prendre en charge toutes ces activités. La question du personnel est sur ce point crucial (A) tout comme la gouvernance de l'EFS (B) et son articulation avec les autres services de la ville (C). Les locaux de notre structure constituent un atout majeur il nous semble (D).

A. Le personnel de l'EFS

Le personnel de l'EFS est constitué de **sa responsable, Mme Zardouda Bachiri**, agent de la Ville et très expérimentée sur les questions sociales notamment. Elle est affectée à temps plein à l'EFS, dont **24h** exclusivement dédiées à l'EFS comme le prévoit le cadre réglementaire. Le reste de son service est consacré au CCAS, au logement et à toutes les tâches administratives afférentes au fonctionnement de l'EFS (suivi des dossierS, statistiques, prises de rendez-vous, liens avec les partenaires...).

Madame Bachiri est épaulée par **Mesdames Camille Vincent ou Nancy Lessaut**, très expérimentées également et à hauteur là aussi de **24h** dédiées à l'EFS. Elles sont agents de la ville également et le reste de leur service est complété par leurs fonctions à la Mairie (passeport pour la première notamment) et bibliothèque municipale pour la seconde.

Cette situation n'est pas en soi problématique pour les administrés qui les connaissent très bien. Sur le plan purement interne, cette situation est liée à notre manque de personnel actuel à la mairie ce qui oblige à procéder à cet « exercice en duo » au titre des fonctions d'accueil à l'EFS, de conseil et d'accompagnement. Cette situation devra être corrigée afin de n'avoir qu'à l'EFS deux agents « réguliers ».

Comme le prévoit là aussi le cadre réglementaire national, **l'État abonde à hauteur de 35 000 euros et bientôt de 40 000 au titre des charges de personnel.**

B. Gouvernance de l'EFS

La gouvernance de l'EFS est confiée, outre à Madame Bachiri, à deux adjoints du Maire dont le périmètre est clairement défini mais complémentaires : **Monsieur Pierre-Yves Monjal**, 3ème adjoint, en charge de l'EFS et de la politique sociale de la Ville et de **Mme Dominique**

Esnard, deuxième adjoint, en charge, notamment pour ce qui nous concerne ici, du CCAS, des personnes âgées et des personnes en difficultés et du logement.

Ce trinôme se réunit régulièrement afin de faire un point (on essaie qu'il soit hebdomadaire) sur les dossiers en cours, les difficultés rencontrées, les arbitrages divers à opérer.

Surtout, ces deux adjoints se réunissent en **Bureau de Maire**, c'est-à-dire le Maire et son équipe d'adjoints au complet ainsi que le DGS de la Ville **tous les mardis de 17h30 à 20h** durant lesquels il est fait état au reste de l'équipe des dossiers qui méritent un arbitrage particulier, des difficultés là aussi rencontrées, de l'organisation de la structure, de l'accueil de nouveaux partenaires, des emplois du temps, etc.

On notera enfin que l'EFS constitue un des piliers fondamentaux de l'action de la Ville.

Le soutien à la politique sociale de la Ville est sans ambiguïté de la part de notre équipe, avec néanmoins des contraintes budgétaires fortes. Cette action sociale complète le très fort investissement entrepris du côté de la Maison de santé pluridisciplinaire qui comprend à l'heure actuelle près d'une quarantaine de professionnels.

C. L'articulation de l'EFS avec les services municipaux

L'articulation dont on parle ici se situe sur deux plans.

Sur le plan matériel, l'EFS peut aisément faire appel à nos services techniques pour tout ce qui concerne l'entretien, les réparations diverses, l'installation de mobilier, etc. **Sur le plan fonctionnel**, l'EFS entretient des liens étroits et intégrés avec les services administratifs de la Ville : budget, emploi du temps, affectation des agents...

Il convient de noter également que certaines tâches sont partagées entre l'EFS, **qui est situé on le sait à proximité immédiate de la Mairie et de certains services municipaux**. C'est notamment le cas pour tout ce qui a trait aux passeports ou aux cartes d'identité. Ainsi, et à titre d'illustration, si les démarches et l'accompagnement se réalisent à l'EFS afin de constituer les dossiers sur le **site de l'ANTS**, la récupération des titres, la prise d'empreinte... s'effectuent en mairie. Une réflexion a bien été conduite afin de faire en sorte que tout le dispositif lié à ce qui précède soit regroupé uniquement à l'EFS. Pour des raisons matérielles essentiellement (manque d'espace), mais aussi de personnel, ce dossier est reporté à 2024.

Ce qui a été constaté depuis près de 3 ans de fonctionnement de la structure, c'est **la complète appropriation par les administrés** à la fois de l'EFS (sa localisation et son usage) et des services municipaux complémentaires ou un lien avec l'EFS.

D. Les locaux de l'EFS

Une visite des locaux de l'EFS est prévue le jour de la tenue du comité de Pilotage. Nous nous limiterons à un descriptif rapide complété de photos. Surtout, il est à noter que l'emplacement de l'EFS, avec ses deux entrées, constitue un atout pour notre Ville et pour la structure elle-même. Sa proximité avec la Marie, les commerces, les parkings a permis aux administrés, assez rapidement, de s'approprier ce nouveau service et de le fréquenter (voir la fréquentation *infra*). L'EFS répond intégralement aux normes de sécurité exigées.

L'EFS est constitué **d'un accueil**, d'un **espace informatique** composé de 4 postes et d'une imprimante, de **deux salles de réunion** (Salle Eltville et Saint Gilles) entièrement équipées, de **deux bureaux partagés** pour les partenaires, d'un **bureau dédié pour la Mission locale**, du **bureau de la Responsable** administrative et d'une **salle de visioconférence** pour les rendez-vous en ligne. Deux sanitaires se situent aux extrémités de l'EFS.

Ces locaux sont pratiquement neufs et un effort de décoration a été entrepris et se poursuit d'ailleurs.



Bureau de la Responsable de l'EFS
(Mme Zardouda Bachiri)

Espace informatique



Accueil de l'EFS



Salle de réunion Eltville



III.— Les partenaires de l'EFS

A. Les partenaires initiaux (socle commun) - 9

Nous passerons rapidement sur ce point. Nos partenaires socles exigés étaient bien présents et une convention avec chacun d'eux a été conclue. **Nous faisons figurer la liste de ces partenaires pour mémoire mais qui sont toujours actifs dans notre structure.**



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR



FINANCES PUBLIQUES



MINISTÈRE DE LA JUSTICE



B. Les partenaires actuels locaux et nationaux - 37

Nous proposons dans les éléments qui suivent la liste de nos partenaires actuels à jour de septembre 2023. Cette liste n'est pas substantiellement différente de celle de 2022. **Ces partenaires seront présentés le jour de la réunion du Comité de pilotage.** Pour le dire de manière rapide, mais c'est éclairant, **nous sommes passés de 9 partenaires à 37.**

Le commentaire général à ce stade que l'on peut faire, et il est facilement constatable, est que le nombre de partenaires de l'EFS **a considérablement crû en 3 ans** (en prenant pour point de départ l'ouverture de l'EFS). Cette augmentation révèle, s'il fallait le démontrer, que **notre EFS est attractif**. Cette attractivité est sans doute liée à sa localisation, sa centralisation des services, sa localisation géographique... Sur le fond, il nous semble aussi que cette augmentation correspond à **un réel besoin de la part des usagers**. L'objectif de ces EFS est bien de proposer un bouquet de services aux administrés dans un lieu unique, de leur faire bénéficier d'un accompagnement personnalisé, d'un parfait aiguillage dans les démarches...

ORGANISME	PERMANENCES
A2I Intérim d'Insertion	Entretiens individuels sur RDV prendre contact avec A2I
ADIL EIE 41	Informations juridiques sur RDV Conseiller France Rénov sur RDV Le 3ème jeudi de chaque mois de 9h30 à 12h15
A LIRE Association de Lutte contre l'Illettrisme et du retour à l'Emploi	Ateliers ponctuels, réservation à la demande
ARMÉE DE L'AIR ET DE L'ESPACE	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
ARMÉE DE TERRE	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
C.A.F. 41	Entretiens individuels sur RDV, par téléphone ou en visio conférence, les lundis, mardis, jeudis de 9h à 12h et de 13h30 à 17h et les mercredi et vendredi de 9h à 12h. Les usagers peuvent s'adresser à France Services pour la prise de rendez-vous : 02 54 32 15 86, se connecter sur CAF 41 ou téléphoner au 3230 Les assistantes sociales de la CAF reçoivent également sur RDV dans le cadre de l'accompagnement des familles. Appeler directement la CAF pour prendre RDV au 02 54 52 62 10.
CAP EMPLOI Pour l'insertion des personnes en situation de handicap	Entretiens individuels sur RDV, tous les 1er jeudi de chaque mois de 9h à 12h et de 14h à 17h

CARSAT 41	La CARSAT n'a pas de permanence à Montrichard Val de cher. Pour prendre RDV, les usagers doivent soit contacter le 3960 ou créer leur compte sur internet et demander un RDV
C.C.A.S CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	Ouvert tous les jours, du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h 30 et le vendredi de 9h à 12 h. Pour prendre RDV, s'adresser directement à France Services
C.P.A.M. 41	Entretiens téléphoniques sur RDV, les lundi, mardi, jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 et les mercredi et vendredi de 9h à 12h. Pour prendre RDV, s'adresser directement à France Services
CIDFF Centre d'Information sur les droits des femmes et des familles	Entretiens individuels ponctuels sur RDV Information collective à la demande
CONCILIATEUR DE JUSTICE	Entretiens individuels sur RDV, les 1er et 3ème jeudi de chaque mois de 9h à 12h et de 14h à 17 h. Contacter France Services pour prendre RDV
CRIA 41	Entretiens individuels ponctuels sur RDV. Ateliers numériques : Formation individuelle et/ou collective tous les vendredis de 9h30 à 12h et de 13h30 à 16h 30.
DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES	Entretiens individuels sur RDV tous les lundis de 13h30 à 16h30 et tous les vendredis de 9h00 à 12h00 RDV Visio tous les mercredis après-midi de 14h à 16h Pour la prise de RDV, s'adresser à France Services
FRANCE VICTIMES 41	Entretiens individuels sur RDV, prendre rendez-vous directement avec le partenaire.
GRETA	Sessions de formation sur plusieurs mois, prendre contact avec le centre de formation.

INTERVAL	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
Luttons contre le harcèlement -Sud 41	Entretiens individuels sur rendez-vous un lundi par mois
MDCS Maison Départementale de la Cohésion Sociale	Réunion d'informations collectives ponctuelles
Médiation Familiale 41	Reçoit tous les 2ème jeudis du mois de 8h30 à 12h
MGEN	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
Ministère de l'Intérieur ANTS	Un espace numérique est mis à disposition des usagers tous les jours de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 pour les démarches administratives. S'adresser à l'accueil de l'EFS pour prendre RDV : 02 54 32 15 86
Ministère de la Justice CDAD Conseil Départemental pour l'accès au Droit	Permanence le 1er mardi de chaque mois de 13h30 à 16h30.
MISSION LOCALE Pour l'emploi et la formation des jeunes	<u>La mission locale intervient sur différents volets avec plusieurs intervenants :</u> Entretiens individuels sur RDV tous les mercredis, jeudis et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le Codissimo : cours de code de la route délivrés tous les mercredis de 9h à 12h et de 14h à 17h Permanence d'un psychologue : Entretiens individuels sur RDV tous les 4ème jeudi de chaque mois de 9h à 12h et de 14h à 17h Le Contrat Engagement Jeunes : Ateliers ponctuels, réservation à la demande
MSA	Entretiens individuels ponctuels sur RDV avec une assistante sociale

OPELLIA VRS 41	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
ONS Osons nous soigner	Entretiens individuels sur RDV avec une infirmière et/ou une psychologue, le mercredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.
PARTNAIRE (Agence intérim)	Entretiens individuels et collectifs ponctuels avec ou sans RDV chaque mardi ou mercredi du mois de 8h30 à 12h et 13h30 à 17 h30
PLANNING FAMILIAL 41	Entretiens individuels ponctuels sur RDV
POINT CONSEIL BUDGET UDAF	<u>l'UDAF intervient sur deux thématiques :</u> le Point Conseil Budget : Entretiens individuels sur RDV tous les 4ème mardis de chaque mois de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le service micro-crédit : Entretiens individuels ponctuels sur RDV
PÔLE EMPLOI	Aucune permanence. Les demandeurs d'emploi peuvent utiliser les ordinateurs mis à disposition à l'EFS pour s'inscrire, s'actualiser, consulter leur dossier....Les conseillères France Services peuvent aider si besoin.
SERVICE LOGEMENTS Mairie de Montrichard Val de Cher	Ouvert tous les jours, du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h 30 et le vendredi de 9h à 12 h. Pour prendre RDV, s'adresser directement à France Services.
SOLIHA	Entretiens individuels sur RDV, tous les 2ème et 4ème jeudis de chaque mois, de 13h30 à 16h30
SPIP (Service pénitentiaire d'Insertion et de Probation)	Entretiens individuels sur RDV, une à deux fois par mois, de 9h à 12h et de 14h à 17h

UFC Que choisir	Entretiens individuels ponctuels : téléphoniques, en visio ou en présentiel à la demande
VIA Formation	Sessions de formation sur plusieurs mois, prendre contact avec le centre de formation.
WIMOOV Plateforme de mobilité	Entretiens individuels ponctuels sur RDV

IV.— La politique d'accueil de l'EFS

A. Des services personnalisés

La politique qui est suivie au sein de notre EFS, même s'il s'agit du « cœur de métier » des EFS, est de mettre en place une politique d'accueil et d'accompagnement personnalisée des administrés. Ce travail nécessite un très fort investissement de la part de l'équipe de l'EFS et elle s'emploie de manière très active et professionnelle. Cela nécessite également une compétence élevée de la part des agents, ce qui implique de suivre des stages de formation continue, car l'accueil et l'accompagnement efficaces présupposent une parfaite connaissance des partenaires, des procédures, de leurs attentes et exigences. De notre point de vue, cet accueil personnalisé est bien au rendez-vous à en juger par les retours positifs collectés sur la borne de satisfaction (voir *infra*).

B. Éléments statistiques

L'un des enjeux cruciaux pour notre structure est l'identification des administrés qui s'y rendent.

Cela suppose la tenue de données statistiques nombreuses, fines, permettant **d'identifier les bénéficiaires, leur provenance géographique, leur âge, leur demande, etc.** Une plateforme dédiée à ces statistiques harmonisées au plan national est à la disposition de l'EFS et permet ainsi de collecter toutes ces données.

Cette collecte appelle deux commentaires.

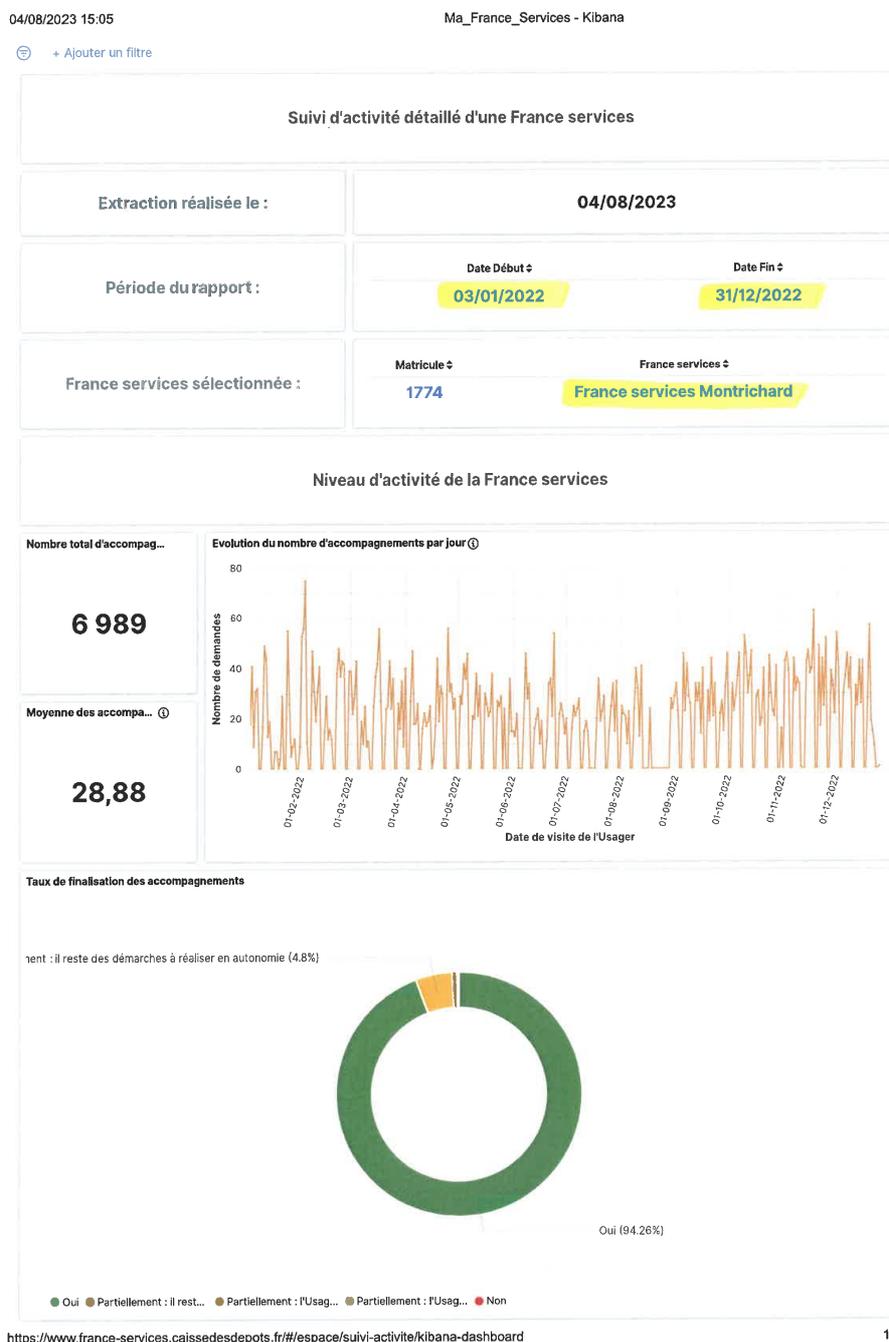
Le premier concerne la précision et/ou la pertinence des données à fournir. Nous avons constaté une évolution assez nette dans le dispositif mis à disposition de l'EFS en 2 ans. Désormais, sur un plan général, les informations collectées donnent mensuellement ou annuellement un éclairage suffisant pour définir les profils des usagers qui se rendent à l'EFS *lato sensu* y inclus ceux qui bénéficient des services des partenaires.

Cela étant, pour nos propres besoins, il nous a semblé pertinent de développer un autre tableau statistique plus fins, qui recoupe en large partie celui de la plateforme dédiée, mais permet d’avoir une vision précise de la provenance géographique notamment des administrés, la fréquence des venues, les motifs des visites. Notre responsable administrative fera état de cette méthodologie interne à notre EFS.

Le second commentaire à faire ici concerne le caractère très chronophage de cette collecte de données et, sans doute aussi, l’ergonomie relative du dispositif mis à disposition. En réalité, ce travail absolument nécessaire reste toutefois **particulièrement ingrat et nécessite une vraie disponibilité** qui, tout additionné, représente des heures de travail.

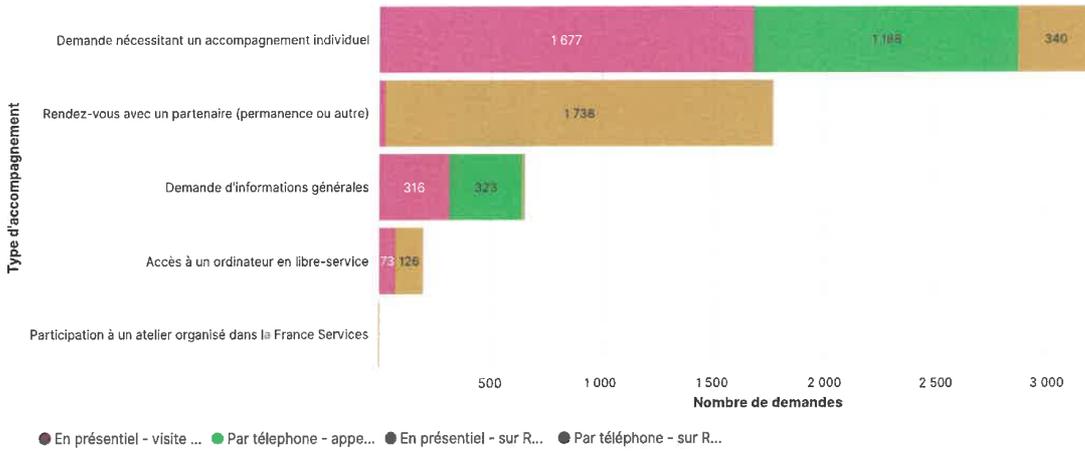
Ajoutons que ce suivi repose sur une double saisie : une papier pour la collecte immédiate et une informatique ensuite. Une grande coordination entre les responsables de l’EFS.

Les autres tableaux figurent dans les pages suivantes

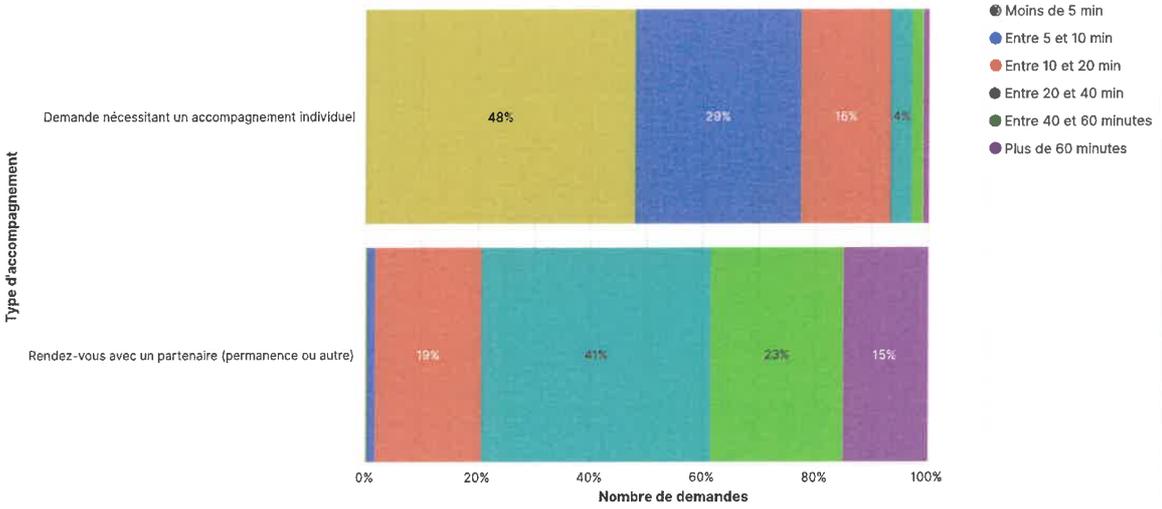


Répartition de l'activité générale

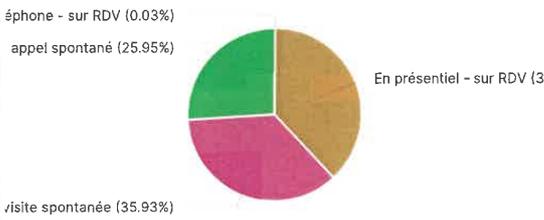
Répartition des accompagnements individuels par type de services et canal de communication ①



Répartition des accompagnements individuels par type et durée ①



Modalités d'accès pour les accompagnements individuels ①



Ateliers

141

Nombre de rendez...

1 877

Accès libre au post...

201

TOP 5 des thématiques d'accompagnements individuels (hors accompagneme... ①

Nombre de demandes	Thématique	Partenaire
532	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)
209	Droits des assurés	L'Assurance Maladie (CNAM)
190	Social, Solidarité, Retraite	Partenaire Local
162	Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité)	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
132	Immatriculation de véhicule	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS

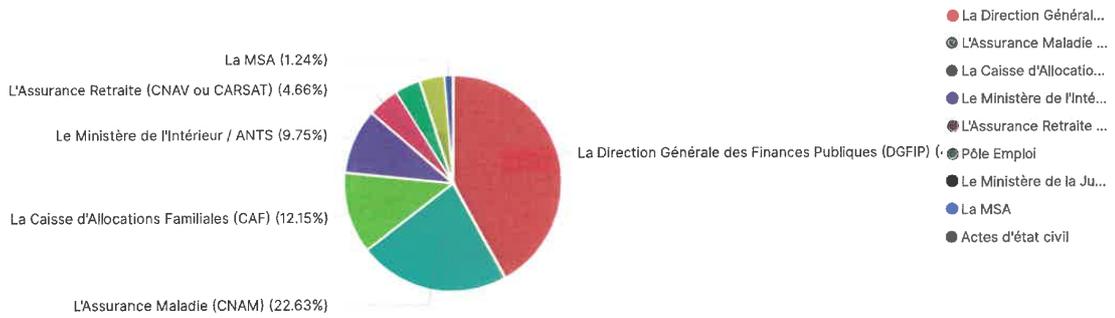
Focus sur les accompagnements réalisés par partenaires

Partenaire n°1 (Local ou National)

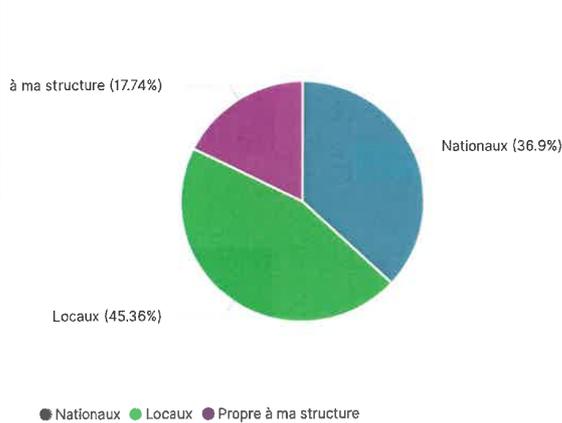
Partenaire ↕

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

Répartition des accompagnements par partenaire national ①



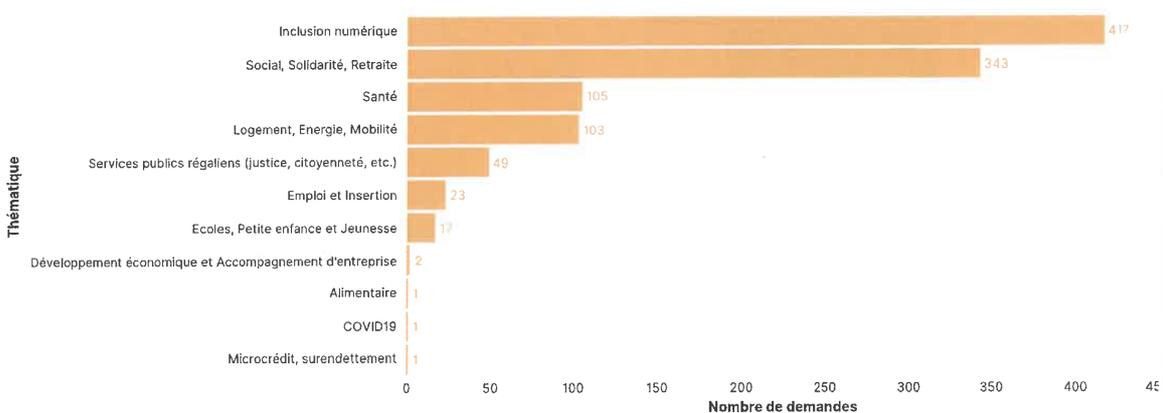
Répartition des types de partenaire et Accompagnement propre à la structure ①



Top 10 des partenaires locaux

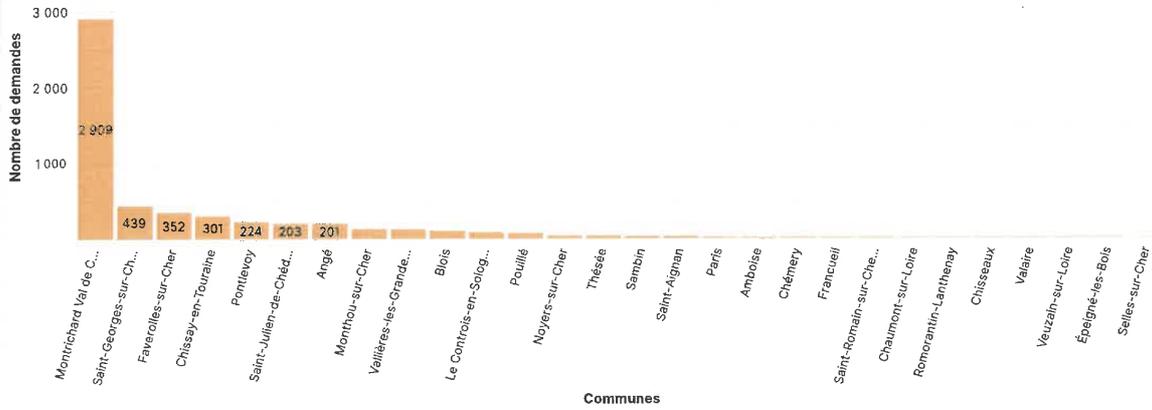
Partenaire ↕	Nombre d'accompagnements ↕
Mission locale	632
Garantie jeune	391
Codissimo	311
Emploi / Formation / Insertion	302
Le Ministère de la Justice	195
Formation GRETA	135
CCAS Centre Communal d'Action Sociale	115
SPIP Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation	112
Contrat engagement jeune	67
SOLHA - ADIL	46

Répartition des thématiques pour l'Accompagnement propre à la structure ①

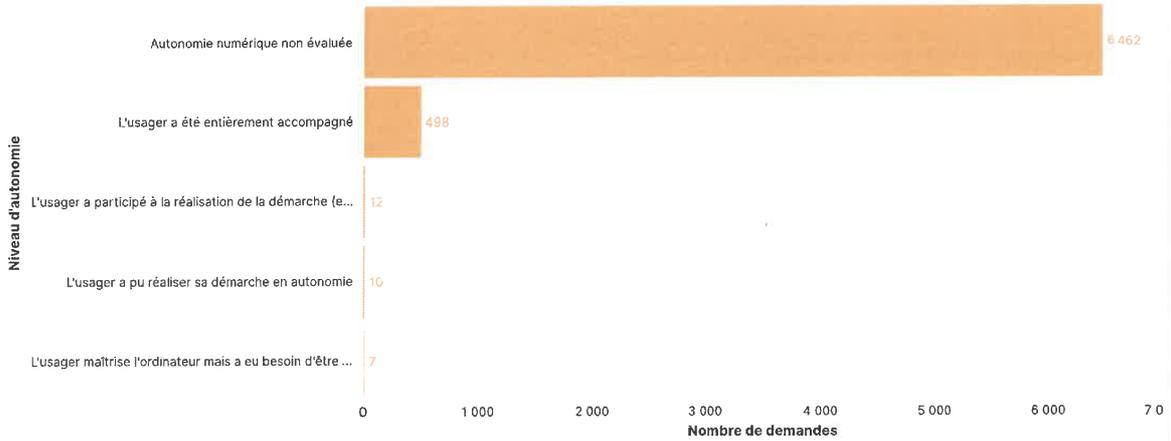


Profil des usagers

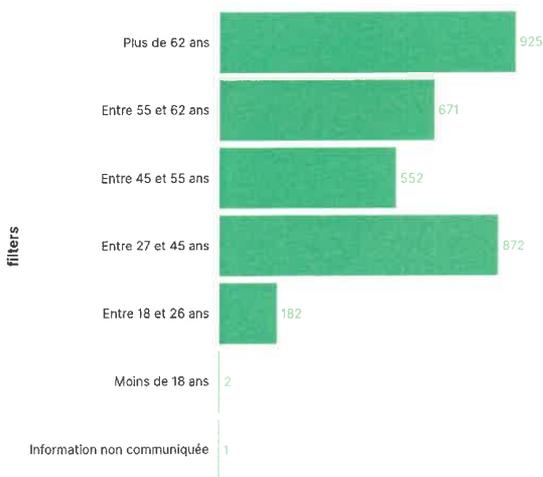
Répartition des accompagnements par provenance de l'utilisateur



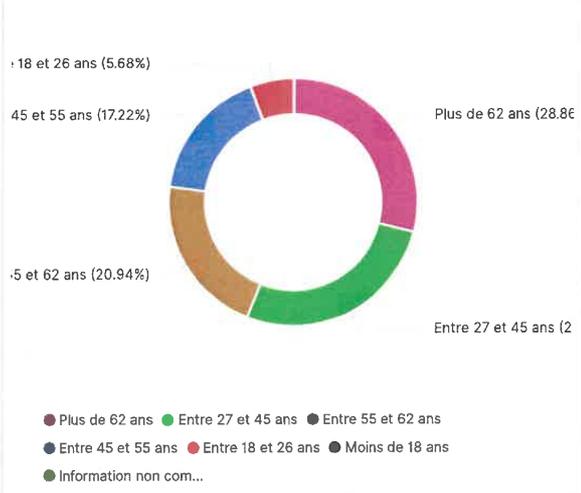
Niveau d'autonomie numérique des usagers



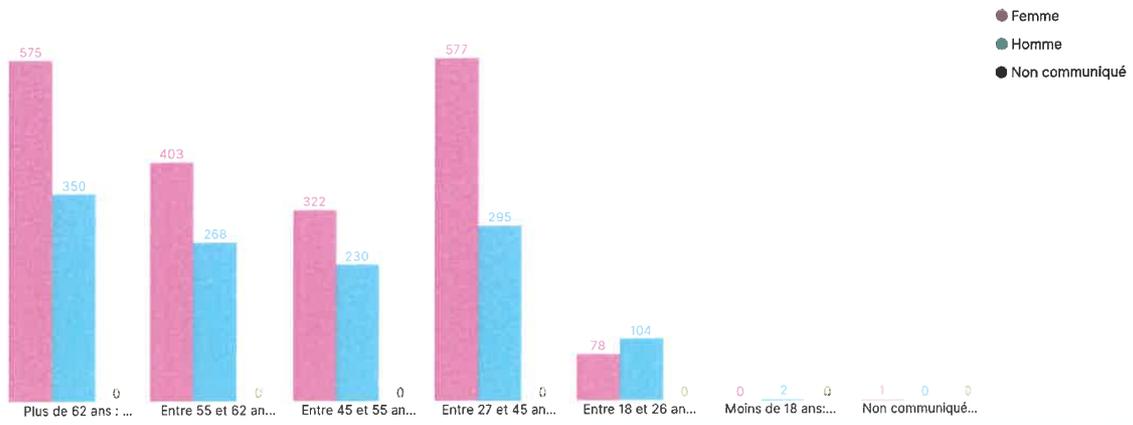
Répartition par tranche d'âge des usagers



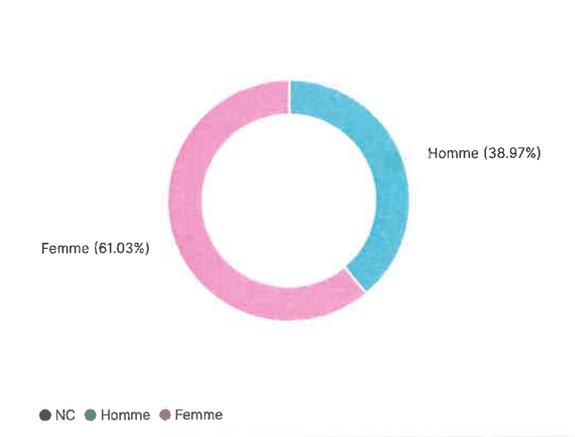
Répartition par tranche d'âge des usagers (en pourcentage)



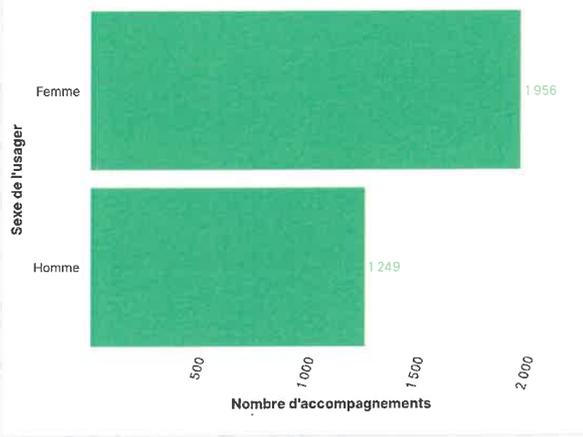
Répartition des usagers par genre et par tranche d'âge



Répartition par sexe des usagers (en pourcentage) ④



Répartition par sexe des usagers ④



Données statistiques 2023 (1er semestre)

04/10/2023 11:38

Ma_France_Services - Elastic

+ Ajouter un filtre

Suivi d'activité détaillé d'une France services

Extraction réalisée le :	04/10/2023	
Période du rapport :	Date Début ↕ 02/01/2023	Date Fin ↕ 31/07/2023
France services sélectionnée :	Matricule ↕ 1774	France services ↕ France services Montrichard

Niveau d'activité de la France services

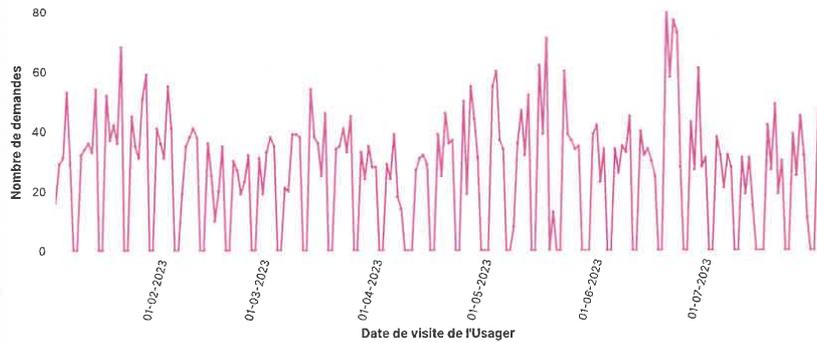
Nombre total d'accompag...

5 250

Moyenne des accompa... ⓘ

35,96

Evolution du nombre d'accompagnements par jour ⓘ



Taux de finalisation des accompagnements

ent : il reste des démarches à réaliser en autonomie (0.81%)

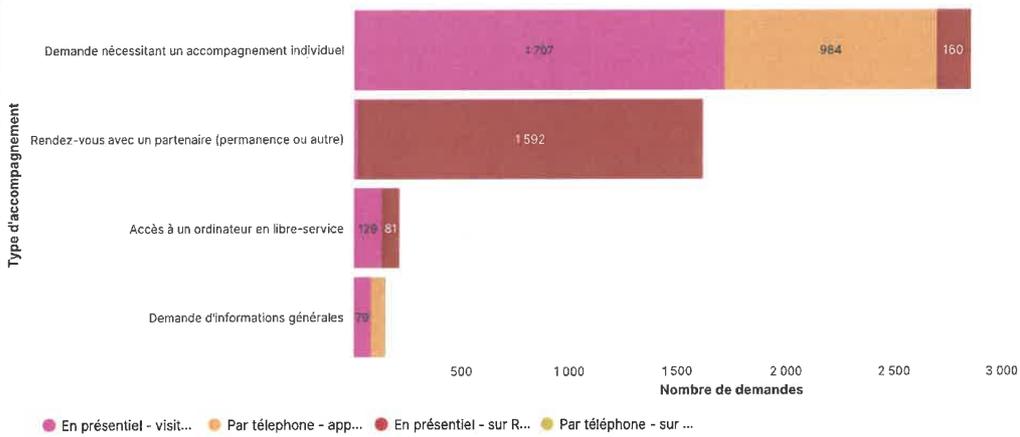


Oui (99.02%)

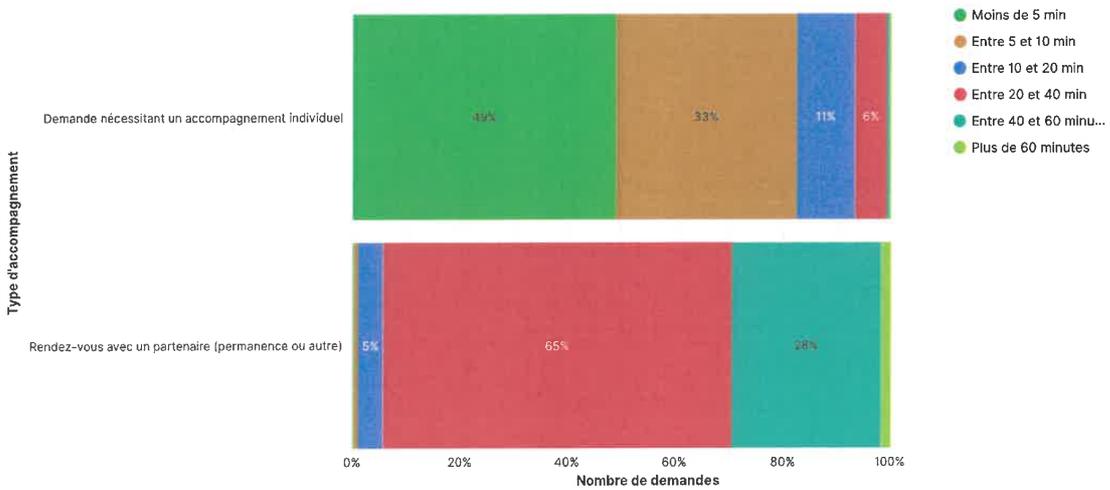
● Oui ● Partiellement : il res... ● Partiellement : l'Usa...

Répartition de l'activité générale

Répartition des accompagnements individuels par type de services et canal de communication



Répartition des accompagnements individuels par type et durée



Modalités d'accès pour les accompagnements individuels



TOP 5 des thématiques d'accompagnements individuels (hors accompagneme...)

Nombre de demandes	Thématique	Partenaire
1110	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)
143	Droits des assurés	L'Assurance Maladie (CNAM)
130	Immatriculation de véhicule	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS
111	Retraite personnelle	L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)
89	Logement et cadre de vie	La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Ateliers	Nombre de rendez...	Accès libre au post...
31	1794	210

Focus sur les accompagnements réalisés par partenaires

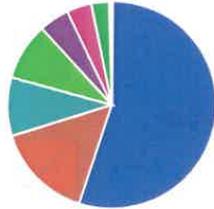
Partenaire n°1 (Local ou National)

Partenaire ↕

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)

Répartition des accompagnements par partenaire national ①

L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT) (4.66%)
 La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) (8.88%)
 Le Ministère de l'Intérieur / ANTS (9.14%)
 L'Assurance Maladie (CNAM) (15.19%)

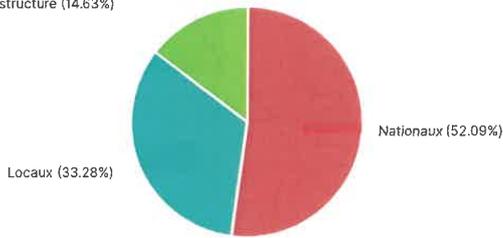


La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) (58,29%)

- La Direction Générale...
- L'Assurance Maladie...
- Le Ministère de l'Int...
- La Caisse d'Allocati...
- L'Assurance Retraite...
- Le Ministère de la J...
- Pôle Emploi
- Actes d'état civil
- La MSA

Répartition des types de partenaire et Accompagnement propre à la structure ①

à ma structure (14.63%)

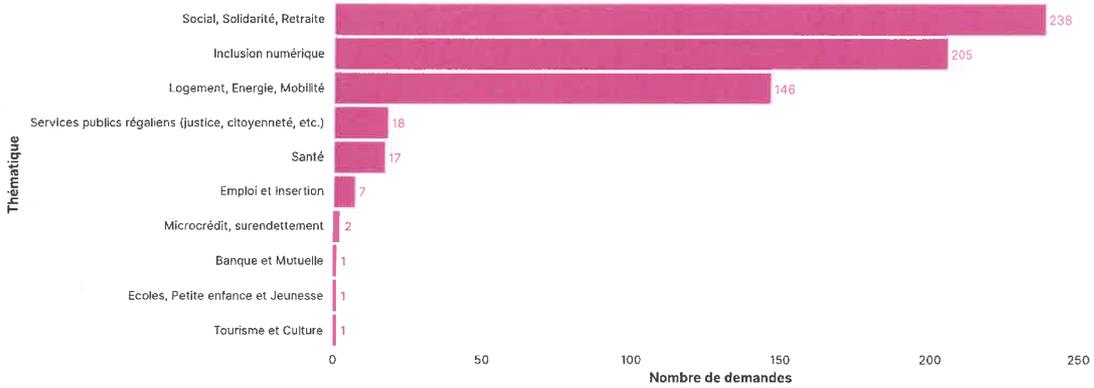


- Nationaux
- Locaux
- Propre à ma structure

Top 10 des partenaires locaux

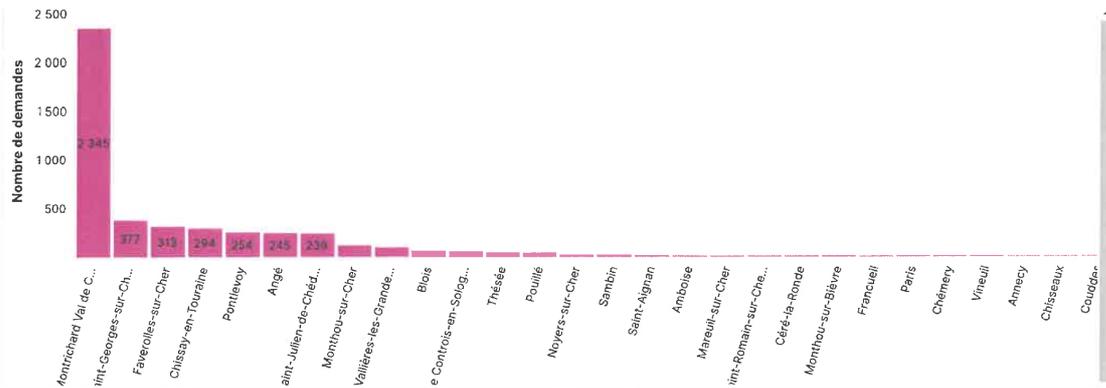
Partenaire ↕	Nombre d'accompagnements ↕
Mission locale	855
VIA FORMATION	102
Le Ministère de la Justice	88
CRJA 4	85
CODISSIMO	73
MDCS	47
PARTNAIRE	47
MISSION LOCALE	43
SPIP Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation	40
Cap emploi	37

Répartition des thématiques pour l'Accompagnement propre à la structure ①

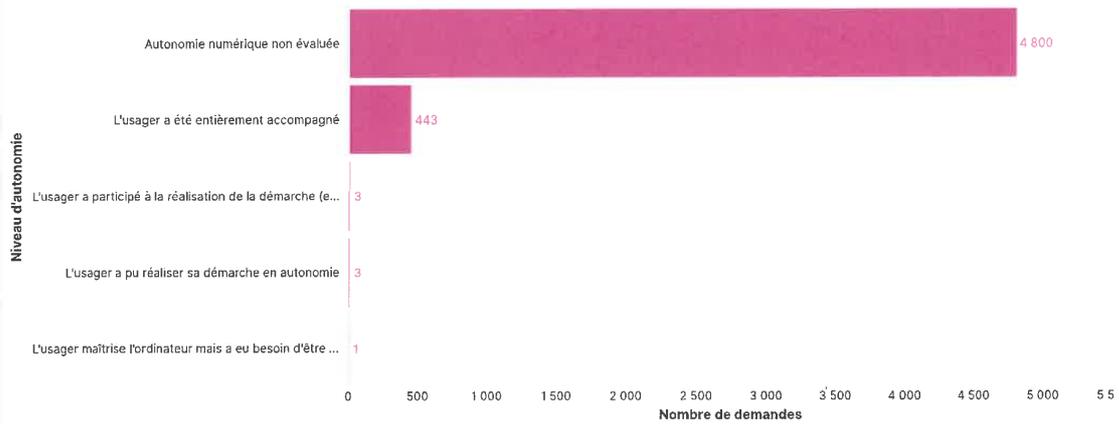


Profil des usagers

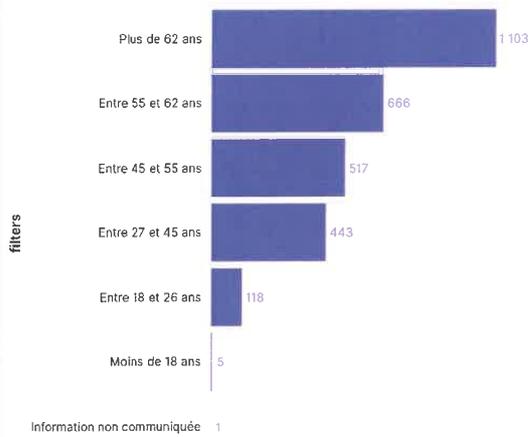
Répartition des accompagnements par provenance de l'utilisateur ①



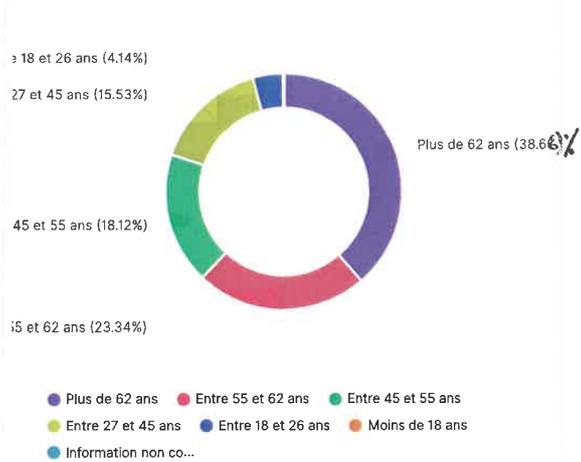
Niveau d'autonomie numérique des usagers



Répartition par tranche d'âge des usagers



Répartition par tranche d'âge des usagers (en pourcentage)

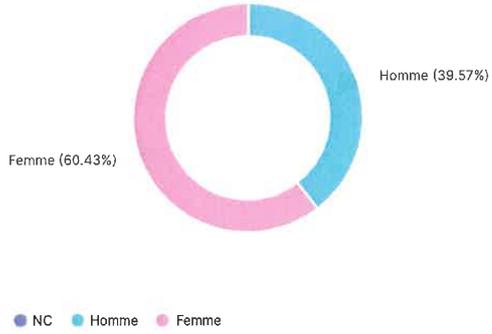


Répartition des usagers par genre et par tranche d'âge

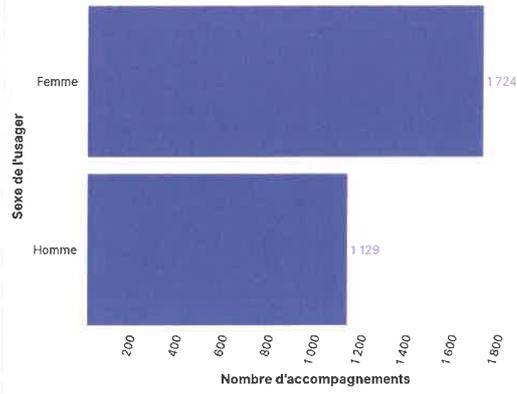




Répartition par sexe des usagers (en pourcentage) ①

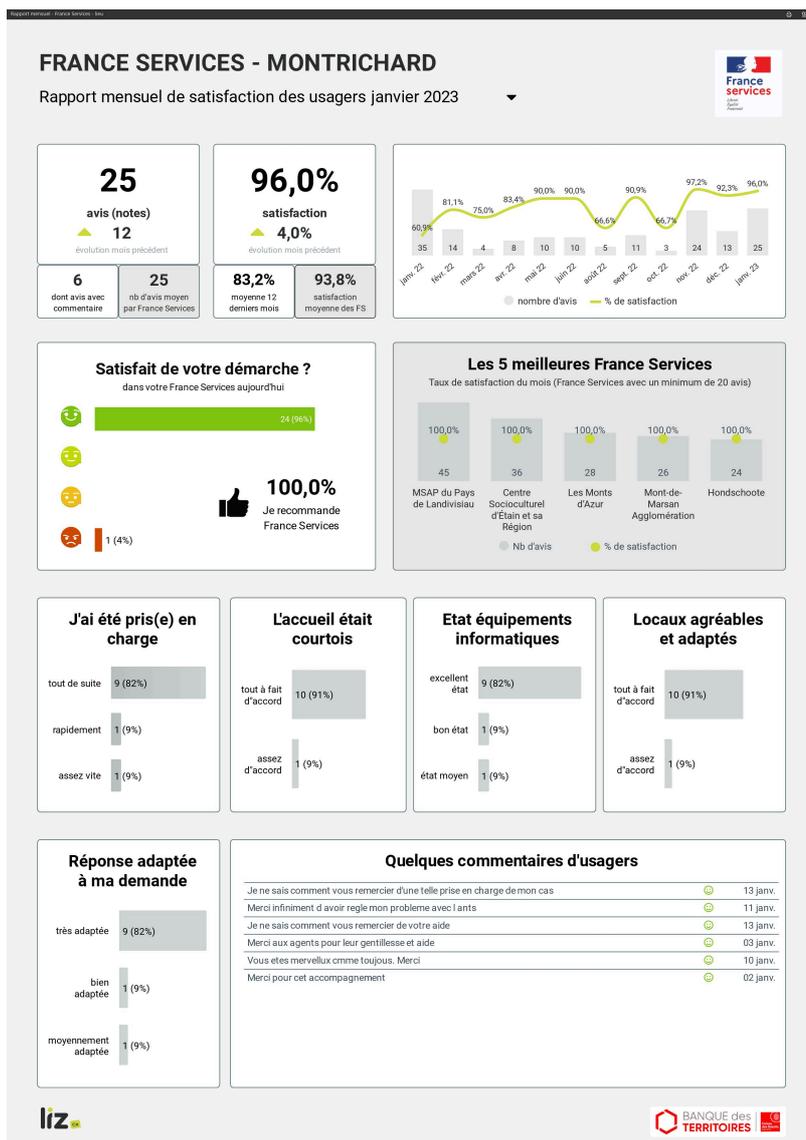


Répartition par sexe des usagers ①



C. Rapport mensuel de satisfaction

L'Espace France Services de Montrichard a eu à sa disposition pendant plusieurs mois **une borne de satisfaction** permettant de mesurer la qualité du service rendu. Même si ce n'est pas 100% des usagers qui ont répondu à cette borne, où il était possible de faire des commentaires en plus de la mesure chiffrée échelonnée de la satisfaction, cela a tout de même permis d'avoir des retours mensuels sur ladite qualité du service. **Sans forcer un instant, les résultats collectés sur de très nombreux mois révèlent un taux de satisfaction qui a toujours oscillé entre 95 et 100%.**



Ce retour appelle deux remarques : la qualité incontestable de l'accueil des administrés par l'équipe de l'EFS ; **la réelle motivation** de cette dernière à la lecture de ces chiffres. Nous ne ferons pas figurer tous les rapports de satisfaction pour des raisons de place (ils sont à disposition), mais uniquement quelques uns.

V.— Focus sur l'année 2022

L'année 2022 a été caractérisé par une montée en charge de l'activité de L'EFS, l'arrivée de nouveaux partenaires, le retrait de quelques autres et une fréquentation accrue. Le moment le plus marquant peut-être a été la question de la fracture numérique qui interroge sur de nombreux sujets (A). Dans cette optique, et en élargissant le cadre, nous ferons état d'un rapport parlementaire rédigé par notre Députée de Loir-et-Cher au sujet duquel nous avons eu le grand privilège d'être auditionné, au titre de l'EFS, à l'Assemblée Nationale en novembre 2022 (B).

A. La fracture numérique

La discussion pourra être conduite lors de la réunion du Comité de pilotage. Ce qui ressort à ce stade est tout simplement que **la promesse numérique n'a pas été tenue**. Censée faciliter les démarches, les sécuriser, éviter les déplacements, la dématérialisation quasi complète constitue **un véritable échec et obstacle pour une partie très significative des citoyens**, dont nos administrés qui fréquentent l'EFS. Disons qu'elle révèle de manière très prononcée ce que **l'on appelle journalistiquement la « fracture numérique »**.

Deux constats peuvent être faits :

Le premier concerne, de manière objective, la difficulté à maîtriser les sites dédiés à tel ou tel service. La question des codes d'accès, des identifications numériques de plus en plus complexes pour des raisons de sécurité produisent un effet repoussoir chez beaucoup d'utilisateurs. Les formulaires sont devenus complexes eux aussi, le langage administratif reste le même et l'absence d'interlocuteurs *in fine* plongent dans le plus grand désarroi les administrés. **En cela, la justification et l'office des EFS sont incontestables dans leur rôle d'accompagnement**. Une part très importante de l'activité de l'EFS de Montrichard Val de Cher est consacrée à ce sujet. En termes de coût, la dématérialisation constitue un échec patent.

Le second, de manière tout aussi objective, concerne les personnes qui se trouvent en situation d'éloignement du numérique. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce ne sont pas les personnes âgées (à définir...) qui sont uniquement frappées. On constate que de nombreux jeunes également sont dans l'incapacité de maîtriser les outils numériques. Il y a enfin deux sujets. **D'une part**, celui de l'équipement informatique lui-même ; de nombreux administrés ne sont pas équipés pour des raisons pécuniaires. **D'autre part**, celui de la capacité « intellectuelle », à maîtriser lesdits outils.

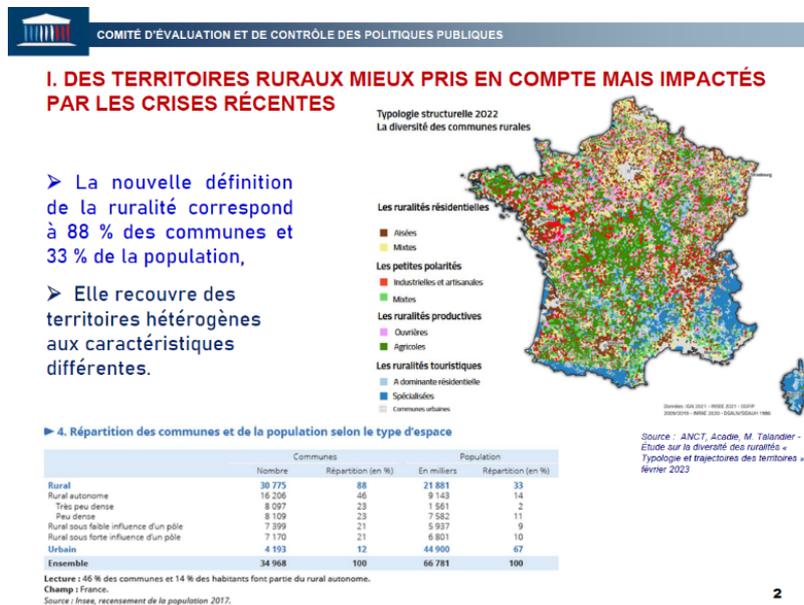
En cela, c'est à souligner, **l'effort consacré par notre EFS sur ce terrain a été constant**. Outre l'intervention des partenaires actifs sur ces questions, nous avons à disposition du public un conseiller numérique, un espace informatique, fait l'acquisition d'une flotte d'ordinateurs portables (qui sera portée à 10 en 2024) et une équipe d'accueil qui accompagne les administrés.

B. Les services publics ruraux (rapport parlementaire)

Nous l'avons évoqué, notre Députée de circonscription, Mme Mathilde Desjonquières — et M. Pierre Morel-Â-L'huissier — est l'auteur d'un important rapport parlementaire d'information du 6 avril 2023 (n° 1073) **sur la mise en œuvre des conclusions du rapport d'information (n° 2297) du 10 octobre 2019 sur l'évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux**². C'est dans ce cadre que nous avons été auditionnés (Pierre-Yves Monjal) avec notre Collègue Adjoint Laurent Gauthier en novembre 2022. Une seconde audition, organisée en février 2023 par le Comité d'évaluation de politiques publiques à Montrichard même, nous a permis (P.-Y. Monjal) d'être de nouveau sollicité.

Ce rapport de 176 pages³ est **très riche d'enseignements**. Nous allons fournir quelques éléments dans ce qui va suivre. Notons seulement que nous ne pouvons que saluer l'initiative

de Mme Desjonquières qui a su se rapprocher des interlocuteurs ruraux concernés **et mettre en avant notre EFS. Plus précisément, elle nous l'aura confié, l'EFS de Montrichard Val de Cher est le plus emblématique de la réussite de ce dispositif et le plus actif et visible dans le Loir-et-Cher**. C'est également dans ce cadre que la question de la fracture numérique a été largement abordée.



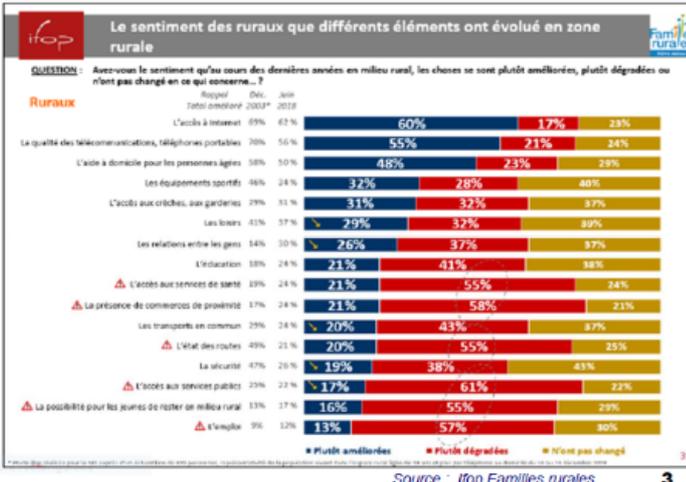
² Déposé en application de l'article 146-3, alinéa 8, du Règlement par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques.

³ https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cec/l16b1073_rapport-information



Un engouement pour la ruralité freiné par l'impact des crises

- Le confinement a mis en lumière un attrait pour la ruralité qui est en réalité plus ancien.
- Après des années de réduction des guichets de services publics, le programme France services, le recrutement de conseillers numériques, la réouverture de sous préfectures et de points d'accueil numérique améliorent l'accès aux services publics.
- Mais l'accès à certains services est affecté par les obstacles à la mobilité,
- Un sentiment d'abandon persistant accentué par les dépenses de carburant et de chauffage plus élevées que dans les zones urbaines.



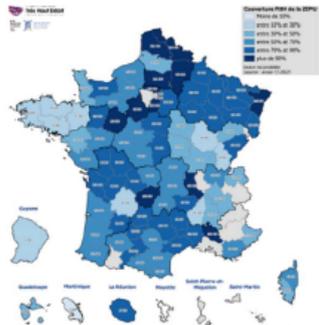
Source : Ifop Familles rurales 3



II. LA COUVERTURE NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES RURAUX : UNE NETTE AMÉLIORATION ET DES QUESTIONS

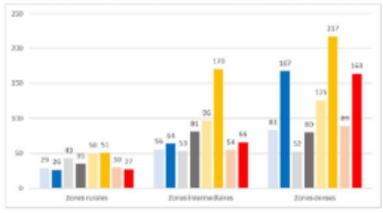
- Le Plan France très haut débit et le New deal mobile ont permis d'accélérer la couverture numérique des territoires ruraux
- Mais la couverture en très haut débit des zones rurales demeure en deçà de la couverture des zones denses

COUVERTURE EN FTTH EN ZONES D'INITIATIVES PUBLIQUES



Source : ANCT

DÉBIT DESCENDANT MOYEN SUR MOBILE AVEC ou SANS 5G



Débits descendants moyens (en Mbit/s) pour les utilisateurs n'ayant pas accès à la 5G (2G/3G/4G) et ce d'un mobile et d'un forfait compatible 5G (2G/3G/4G/5G), par opérateur et par strate (zones denses/intermédiaires/rurales)

Source : Anct

- 98 % du territoire (hors Guyane) était couvert par au moins un opérateur en 4G et quelque 4 700 pylônes, dans des zones ciblées, avaient été déployés fin septembre 2022.
- Mais plusieurs enquêtes font état d'une moindre qualité de l'internet mobile.



IV. FRANCE SERVICES : UNE RÉPONSE DE PREMIER NIVEAU À L'ÉLOIGNEMENT DES SERVICES PUBLICS

- L'objectif de labellisation est atteint mais les territoires ruraux doivent bénéficier des implantations complémentaires ;
- Les solutions mobiles (bus ou multi sites) sont particulièrement adaptées aux territoires ruraux où les problèmes de mobilité sont importants ;
- Des espaces France services portés aux deux tiers par les collectivités territoriales ;

	MSAP	France services (1 ^{er} décembre 2022)
TOTAL	1340	2538
Dont portées par les collectivités territoriales	725 soit 54 %	1700 soit 67 %
Dont portées par La Poste	495 soit 37 %	406 soit 16 %

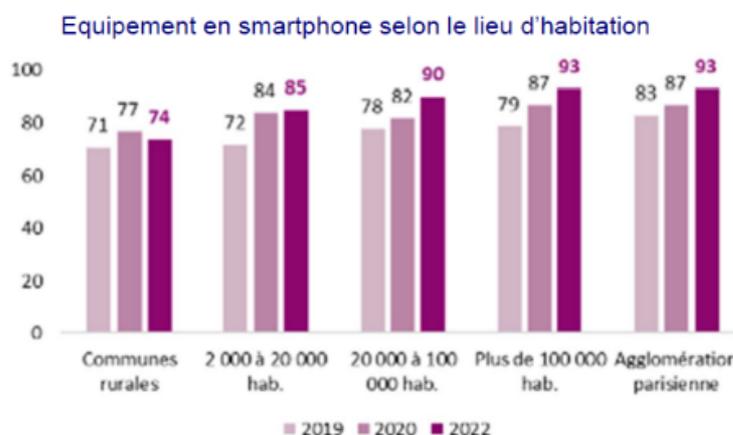


- Un large bouquet de services correspondant à 200 procédures administratives ;
- L'enrichissement de l'offre de services en débat.

8

III. LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS NÉCESSITE DE FORMER ET D'ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS DE FACON PÉRENNE

- Le numérique s'est installé comme principal canal d'accès à nombre de services publics et l'équipement numérique des citoyens a progressé mais est inégal ;
- La dématérialisation doit s'accompagner d'une simplification des démarches ;
- L'accès multicanal se développe mais reste inégalement mis en œuvre ;



- L'accompagnement des usagers s'est amélioré avec les conseillers numériques et les espaces France services ;
- Les conseillers numériques doivent être pérennisés ;
- Le Pass numérique est moins adapté aux territoires ruraux.

6

VI.— Les perspectives pour 2024 de l'EFS

En termes de perspectives, l'EFS doit **régler dans un terme assez court la question de son personnel mis à disposition**. Plus précisément, ce qui va être décisif, c'est la stabilité du poste d'accueil qui est actuellement occupé par deux agents. De même, doivent être maintenus la capacité d'accueil des administrés et l'accueil de nouveaux partenaires, même si nous sommes conscients que notre capacité d'accueil connaîtra ses limites tant sur le plan matériel (nombre insuffisant de bureaux) que sur le plan humain (nombre d'agents). **Pour conclure sous forme d'ouverture ce rapport**, nous ferons deux brèves remarques sur ce qui pourrait être renforcé pour l'année 2024 : les informations statistiques (A) et la communication (B).

A. Amélioration de nos statistiques

Nos données statistiques sont indispensables pour assurer le suivi des administrés et déterminer avec précision les besoins de chacun d'eux. **Les particularités géographiques, économiques, sociales des habitants de nos territoires exigent pensons-nous un dispositif de collecte d'informations adapté à nos spécificités**. Cette action est déjà entreprise et pour la période fin 2023 et toute celle de 2024 nous disposerons d'informations détaillées et pertinentes. Ce sera notamment le cas au sujet des administrés qui ont affaire à la Mission locale.

B. Renforcement de la communication

La communication est indispensable pour une structure comme la nôtre. Des efforts très importants ont été effectués : site de la ville, page FaceBook, presse locale, bulletin mensuel d'information distribué dans les commerces, bulletin annuel de la Ville distribué à tous les habitants.

Cet effort sera évidemment poursuivi. Sans doute que l'un des enjeux en termes de communication est de sortir de notre périmètre local. L'action de l'EFS est en effet territorialisée et dépasse les limites de Montrichard Val de Cher. Or, le constat assez alarmant que l'on peut faire est que très peu de Maires des communes environnantes connaissent l'EFS, ses actions en dépit des courriers d'invitation aux Portes-ouvertes par exemple. Il a donc été décidé de communiquer avec les services administratifs de ces mairies en espérant que l'information soit relayée auprès des Maires et adjoints compétents à des fins d'information de leurs administrés.

VII.— Annexes



Montrichard Val de Cher,
Le 20 septembre 2023

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous inviter au comité de pilotage de l'Espace France Services de Montrichard Val de Cher qui aura lieu le :

Mardi 10 octobre 2023
A 10 heures

à l'Hôtel d'Effiat (salle du rez de chaussée)
situé rue Carnot (par le jardin d'Effiat)
à Montrichard Val de Cher

A cette occasion, nous vous présenterons notre activité et nos chiffres pour l'année 2022.

Je vous remercie de bien vouloir nous confirmer votre présence en retournant le coupon réponse ci-joint avant le 6 octobre 2023 à l'adresse mail indiquée ci-dessous :
franceservices@montrichardvaldecher.fr.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Pierre-Yves MONJAL,
Maire-Adjoint en charge de l'Espace France Services
de Montrichard Val de Cher



Montrichard Val de Cher,
Le 15 septembre 2023

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous inviter à la Porte ouverte de l'Espace France Services de Montrichard Val de Cher le

Mercredi 11 octobre 2023
de 9h à 12h
4 rue de la Chancellerie à Montrichard Val de Cher

Cette porte ouverte sera l'occasion pour les partenaires, les élus locaux, les agents d'accueil des Mairies et autres établissements de se rencontrer et d'échanger sur leurs missions respectives au sein de notre structure, ceci afin de mieux renseigner et orienter les usagers.

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer votre présence en retournant le coupon réponse ci-joint avant le 6 octobre 2023 à l'adresse mail indiquée ci-dessous :
franceservices@montrichardvaldecher.fr.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Pierre-Yves MONJAL,
Maire-Adjoint en charge de l'Espace France Services
de Montrichard Val de Cher



1. Tables rondes :

- « La couverture numérique des territoires ruraux » (16 novembre 2022) :
 - M. Zacharia Alahyane, directeur des programmes France Mobile et France THD de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) ;
 - Mme Liza Bellulo, présidente de la Fédération française des télécoms (FFTélécoms)*, accompagnée de M. Olivier Riffard, directeur des affaires publiques ;
 - M. John Billard, vice-président en charge du numérique et secrétaire général de l'Association des maires ruraux de France (AMRF), accompagné de Mme Judith Ardon, vice-présidente en charge du numérique de l'Association des maires ruraux de Haute-Garonne (AMR31) ;
 - M. Olivier Corolleur, directeur général adjoint, directeur « Fibre, infrastructures et territoires », Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) ;
 - M. Frithjof Michaelsen, chargé de mission secteur numérique de l'UFC-Que Choisir* ;
 - M. Claude Riboulet, président de la commission Innovation et numérique de l'Assemblée des départements de France (ADF) ;
 - M. Ariel Turpin, délégué général de l'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (AVICCA).
- « L'accompagnement numérique dans un contexte de dématérialisation des services publics » (23 novembre 2022) :
 - M. Xavier Albouy, directeur adjoint, direction interministérielle du numérique (DINUM), ministère de la transformation et de la fonction publiques ;
 - M. Jean Deydier, fondateur et directeur de WeTechCare ;
 - M. Thierry Lambert, délégué interministériel à la transformation publique, direction interministérielle de la transformation publique (DITP), ministère de la transformation et de la fonction publiques ;
 - M. Marc Loïselle, directeur de la protection des droits et des affaires publiques du Défenseur des droits ;
 - MM. Pierre-Yves Monjal, adjoint au maire de Montrichard Val de Cher, en charge de l'Espace France services, et Laurent Gauthier, adjoint au maire en charge des grands projets, accompagnés de M. Fabien Gérard, directeur général des services.

2. Déplacement dans le Loir-et-Cher (27 février 2023) :

- **Préfecture du Loir-et-Cher**
 - Mme Mireille Higinnen, sous-préfète de l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay
 - M. Benoît Margat, chef du service interministériel d'animation des politiques publiques de la préfecture
 - Mme Émilie Petit, cheffe du pôle égalité des chances et des territoires (PECT) de la préfecture
 - M. Romain Fougeron, animateur départemental France services

- **Espace France services de Montrichard Val de Cher**
 - M. Pierre-Yves Monjal, adjoint au maire, référent de France services sur la commune
 - Mme Dominique Esnard, élue référente sur le centre communal d'action sociale et suppléante France services lors de l'absence de M. Monjal
 - Mme Zardouda Bachiri, responsable de l'Espace France services

- **Maison de santé pluriprofessionnelle de la Plaine, Le Controis-en-Sologne**
 - Dr Étienne Gallet, responsable de la MSP
 - Dr Clément Becker, médecin généraliste
 - Mme Hélène Capon, sage-femme
 - Mme Nathalie Ringeval, infirmière

- **Espace France services de Vineuil**
 - M. François Fromet, maire de Vineuil
 - Mme Virginie Besse, responsable de l'Espace France services
 - Mme Barbara Alves-Das-Neves
 - Mme Barbara Besnard