

FRANCE SERVICES

Le projet France Services, Voyageurs 72 - Le Mans

Genèse du projet

Lors de la création du Centre social Gens du voyage - Voyageurs72 en 2003, un service « Accès aux droits » est mis en place (élection de domicile, service postal et aide aux démarches socio-administratives) en cohérence avec son projet social, et au regard des problématiques rencontrées par les Voyageurs reçus :

- Fort taux d'illettrisme ou d'analphabétisme des usagers : plus d'1 usager sur 4 ne sait ni lire et ou écrire ou a de très grandes difficultés ;
- Difficultés à exprimer clairement une demande, un besoin auprès d'un interlocuteur d'une administration ceci étant aggravé par la crainte d'être stigmatisé ;
- Méconnaissance des droits, incompréhension des procédures administratives et du langage administratif ;
- Mode de vie itinérant complexifiant le suivi des courriers et des démarches...

Le projet de MSAP- France Services

À partir de 2016, les aides apportées par la structure auprès des usagers se multiplient avec la réduction des accueils du public sur flux voire leur suppression dans différents services publics, le transfert d'un certain nombre de services publics vers des plateformes téléphoniques ou numériques, la diminution progressive des envois courriers voire arrêt au profit des mails.

Les lieux de stationnement sont par ailleurs rarement équipés en connexion internet, les coûts des équipements numériques et des abonnements internet sont onéreux

(plus d'1 usager sur 3 ne possède aucun équipement numérique et moins d'1 usager sur 5 possède un ordinateur), et une méconnaissance de l'utilisation des outils numériques, du langage informatique est constatée.

La structure s'est donc retrouvée confrontée à des besoins en termes de personnel supplémentaire pour absorber le flux croissant d'usagers, à la nécessité de temps d'accueils supplémentaires, de formations des accueillantes aux nouvelles procédures, à la nécessité de mise en relation avec des interlocuteurs privilégiés au sein des administrations diverses et elle a dû faire face à des frais de fonctionnement engendrés par la mutation des démarches socio-administratives (ex. plateformes téléphoniques payantes...)...

Afin de permettre aux usagers du territoire d'action du Centre Social Gens du voyage - Voyageurs 72 de **faciliter l'accès aux droits, aux services communs et contribuer à réduire la fracture numérique** induite par la dématérialisation des démarches socio-administratives, la structure a décidé d'initier un projet MSAP en 2019 puis France Services en 2020. La labellisation France Services du Centre social Gens du voyage - Voyageurs 72 a été obtenue le 7 février 2020. À ce titre, une convention départementale a été signée entre le préfet de la Sarthe, le Centre social Gens du voyage, et tous les partenaires France Services.

Présentation du dispositif France Services

Les structures France Services ont principalement pour missions :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public ;
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique) ;
- L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative) ;
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires ;
- L'identification des situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

Les conditions de labellisation

- Adhésion à la charte nationale d'engagement des structures France services (socle de services minimum) et au Bouquet de services France services ;
- Ouverture 24h hebdomadaires sur minimum 5 jours avec 2 agents ;
- Respect de critères d'équipement informatique (Internet, ordinateur imprimante, scanner, photocopieuse, téléphone) et d'aménagement (un point d'accueil, un espace confidentiel), un accès libre et gratuit possible à un espace numérique ;
- Exigences en matière de formation des agents ;
- Reporting des activités par structure.

L'organisation de France Services au Centre social Gens du voyage - Voyageurs 72

2 accueillantes salariées du Centre social reçoivent les personnes pour les accompagner dans leurs démarches et pour donner des informations de premier niveau.

Le Centre social met à disposition :



- Un lieu fixe avec une salle dédiée aux démarches socio-administratives, équipée de postes informatiques avec possibilité de libre accès, téléphone, imprimante photocopieuse scanner, et avec un espace ressources dédié aux partenaires et une borne de satisfaction ;
- Un espace de confidentialité à la demande ;
- Un espace d'attente avec une tablette et une connexion internet permettant l'accès aux différents sites des opérateurs partenaires.

Par ailleurs, au-delà des 24h d'ouverture du lieu fixe, une accueillante se déplace sur les aires d'accueil de la Sarthe 1 fois par semaine avec un camion aménagé et du matériel adapté (ordinateur portable, téléphone et formulaires types).

Les contraintes et plus-value pour le Centre social

- La labellisation France Services exige une ouverture à tous, cela a donc occasionné la venue d'autres publics avec d'autres types de demandes. Aujourd'hui, le réseau sarthois des France Services s'est étendu, cela a donc permis de mieux réguler ce flux ;

- Cette nouvelle action a permis d'obtenir une subvention de 30 000€, d'embaucher une accueillante supplémentaire et ainsi de s'adapter aux nouveaux besoins des Voyageurs et de la structure ;

- Les accueillantes bénéficient de formations assurées par les opérateurs partenaires (CAF, CPAM, DGFIP, CARSAT...), et d'outils techniques propres aux France services ;

- Les accueillantes ont des interlocuteurs privilégiés auprès de chaque opérateur.

Cette action a contribué à développer fortement le partenariat entre le Centre social et les acteurs locaux, à officialiser et à faire reconnaître l'action historique du Centre social notamment comme une action à part entière inscrite dans le schéma départemental d'accueil et d'habitat des gens du voyage de la Sarthe 2019-2025 (fiche n°11).

Pour plus d'informations contacter le Centre social Voyageurs72 accueil@voyageurs72.fr ou tel. 02 43 52 18 59

ANNE MARIE HATTON
DIRECTRICE

