

**MAURIENNE : NOUVELLES ÉCHÉANCES
POUR LE CHANTIER DE LA PRAZ**

**CHAMBÉRY : AU TOTEM, VOYAGE
MUSICAL ET POÉTIQUE EN CAUCAZIE**

www.la-vie-nouvelle.fr

la vie nouvelle

LES AFFICHES DE SAVOIE

VENDREDI 1ER NOVEMBRE 2024 - N°2157 - 1,70 €

France Services, une reconnexion ?



L'AGENDA COMPLET DES SORTIES | TOUS LES MARCHÉS PUBLICS DE SAVOIE

H 28329 - 2157 - F: 1,70 €





FRANCE SERVICES, CINQ ANS APRÈS

Initiées en 2019 pour répondre à la disparition des services publics de proximité, les maisons France Services connaissent un franc succès. Nous avons voulu faire un premier bilan en Savoie...

PAR BENJAMIN LECOUTURIER ET CHARLOTTE RUYER

Parfois moqué ou tourné en dérision, le mouvement des Gilets jaunes a toutefois montré qu'il pouvait faire bouger les lignes et faire agir le gouvernement. De la contestation forte, montrée sur les ronds-points ou bien lors de grandes manifestations, sont nées les maisons France Services.

Recréer du lien

En un seul lieu, les habitants de communautés de communes et de villages, voire de quartiers

de villes moyennes, peuvent avoir accès à l'ensemble des services publics, avec la présence de conseillers permettant d'accompagner les usagers dans leurs démarches : sécurité sociale, allocations familiales, impôts... autant de services présents dans la vie des citoyens mais qui ont peu à peu disparu des territoires. Les collectivités locales, les associations et l'État fonctionnent ainsi main dans la main pour proposer des lieux

dans les territoires isolés et/ou éloignés. Certaines collectivités centralisent aussi des services postaux et des conseillers numériques, permettant d'avoir un « tout-en-un » et de remettre de la vie et de l'animation dans les communes. Fait rare, en septembre, la Cour des comptes avait encouragé l'État à dépenser davantage dans le dispositif afin, non seulement qu'il soit pérenne, mais qu'il puisse aussi croître plus vite dans les territoires. ●

France Services, comment ça marche ?

Depuis cinq ans, les espaces France Services permettent aux citoyens d'avoir accès à un certain nombre de services publics dématérialisés à moins d'une demi-heure de chez eux. Voici tout ce qu'il faut savoir !

En cinq ans, le nombre d'espaces France Services s'est multiplié en France, avec un réel succès dans les territoires. La Savoie suit également cette dynamique. À ce jour, on compte trente-deux maisons France Services en Savoie, dont la dernière en date est située à Barberaz.

Comment l'implanter ?

Le porteur de projet peut être une association, un opérateur, une communauté de communes ou une commune. Chaque structure France Services doit répondre à un cahier des charges national précis. Les services de l'État en Savoie veillent à cette application lors de la création des structures France Services dans les territoires, en évaluant des critères tels que la zone de déploiement (éloignée de l'offre de Services publics existante, une implantation dans des lieux de passage habituels de la population...).

Quelles conditions ?

L'objectif est d'assurer un maillage équilibré en Savoie, avec au moins une structure par canton, permettant aux usagers d'accéder à une France Services à moins de 30 minutes de chez eux. Les structures doivent garantir un accueil par deux agents formés (gratuitement par France Services) au minimum 24 heures par semaine et cinq jours par semaine. Chaque espace doit être accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), être équipé d'un ordinateur en libre-service connecté à internet, d'un scanner et d'une imprimante pour faciliter les démarches administratives du quotidien. Il doit y avoir un espace de confidentialité pour les échanges téléphoniques ou en visioconférence avec une administration. Ces équipements, associés à la formation des conseillers, garantissent un accueil de qualité et un lien renforcé avec l'administration

sollicitée. En Savoie, les maisons France Services affichent un taux de satisfaction de 98 % entre janvier et septembre derniers. « Nous veillons également à ce que les onze partenaires nationaux de France Services (Anah, Caf, Carsat, Chèque Énergie, CPAM, France Titres, France Travail, La Poste, ministère des Finances via la DDFiP, ministère de la Justice via le CDAD, et la Mutuelle sociale agricole) maintiennent un lien efficace avec chaque structure en Savoie, pour un accompagnement optimal des usagers », précise-t-on du côté de la préfecture de la Savoie.

Un accompagnement local

La Mission contractualisation et ingénierie territoriale (MCIT) de la préfecture de la Savoie apporte un accompagnement technique aux élus et accompagne les porteurs de projets dans toutes les étapes de labellisation France Services, autant que nécessaire, en les rencontrant régulièrement jusqu'à l'aboutissement du projet. Un audit indépendant, effectué sur le terrain par l'Association fran-

çaise de normalisation (Afnor), garantit la conformité aux critères nationaux du label. L'engagement de la MCIT se poursuit après la labellisation. Trois ans plus tard, un audit de contrôle de l'Afnor est effectué, et la Mission anime et structure le réseau France Services en Savoie par le biais de réunions régulières et de comités de pilotage. Ce cadre favorise la collaboration avec les différents acteurs locaux, avec une attention particulière portée sur l'inclusion et la médiation numérique. « Plus largement, la MCIT appuie la secrétaire générale de la préfecture, déléguée territoriale adjointe de l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT). Elle accompagne les territoires dans la définition de leur stratégie de développement territorial et la mise en œuvre concrète de leurs projets d'aménagement, détaille la préfecture de Savoie. À ce titre, La MCIT pilote notamment les programmes Action cœur de ville, à Chambéry, Petites villes de demain (onze programmes en Savoie) et Villages d'avenir (quatorze villages dans le département). » ●



L'espace France Services de la communauté de commune de Val Guiers, à Saint-Genix-les-Villages.



Deux agentes travaillent au sein de la maison France Services de la communauté de communes des Versants d'Aime.

Un service plébiscité par la population

» Cela fait trois ans que la communauté de commune des versants d'Aime a obtenu la labellisation France Services de son espace spécialement aménagé au siège de l'intercommunalité, à Aime-la-Plagne. « Quelques années avant l'instauration de ce dispositif, nous avons monté un dossier pour créer un service similaire, indique Lucien Spigarelli, président de la communauté de communes des versants d'Aime. Nous avons été bien accompagnés par la préfecture de Savoie, mais notre dossier n'avait pas été retenu au niveau national, car l'État avait d'autres orientations. »

Un succès certain

En trois années d'existence, la maison France Services a trouvé son public très rapidement. « Il y a eu un recul des services de proximité dans les territoires, alors que dans le même temps, les démarches se sont progressivement dématérialisées, ajoute le président de la CCVA. Avoir un lieu tel que celui-ci permet de remettre du lien et d'accompagner les usagers, d'autant plus que certaines procédures peuvent s'avérer complexes. Nous avons la chance d'avoir deux agentes dévouées et très motivées par leur mission, qui peuvent exercer un premier niveau d'accompagnement auprès des habitants et ainsi les aider concrètement à avoir accès à leurs droits sociaux. » Ainsi, lors de sa grande journée portes ouvertes, il y a quelques jours, la maison France Services de l'intercommunalité a fêté son 3 333^e contact (mail, personne physique ou appel téléphonique) de l'année. « Ce n'est pas si souvent que les

habitants vous arrêtent dans la rue pour vous expliquer que ce que vous faites, c'est bien, sourit Lucien Spigarelli. Mais la mise en œuvre de ce service, et surtout, son animation par des agentes très compétentes, a permis d'améliorer le quotidien de nos concitoyens. C'est réellement ce que veulent les élus locaux dans leurs territoires. » À noter que le service se délocalise aussi pour des permanences à Landry et Peisey-Nancroix. ●



La maison France Services est ouverte tous les jours de la semaine. Les jeudis, des permanences sont tenues à Peisey-Nancroix et à Landry.

À Val Guiers, un espace tout neuf !

La maison France Services de la communauté de communes de Val Guiers se trouve à Saint-Genix-les-Villages et a ouvert ses portes en 2021. Elle partage l'endroit avec La Poste et l'Espace de pratiques numériques. « C'est intéressant, puisque cela permet d'avoir en un même lieu un ensemble de services et des conseillers qui peuvent apporter un premier niveau d'information et d'accompagnement », commente Émilie Chappaz, responsable vie locale au sein de la communauté de communes du Val Guiers.

De nouveaux locaux

« Dans le courant du mois d'août, nous avons rouvert nos portes dans des locaux tout neufs, pour lesquels nous avons pu bénéficier notamment d'un accompagnement de la Banque des Territoires. Durant les neuf mois qu'a duré le chantier, nous étions présents dans une cellule commerciale, située à deux pas, afin de permettre aux usagers la continuité de service », explique Émilie Chappaz. Des permanences avec des partenaires locaux sont régulièrement organisées dans la Maison France Services, tels que la Mission lo-



L'Espace France Services du Val Guiers, à Saint-Genix-les-Villages, a rouvert ses portes il y a peu après neuf mois de travaux.

cale jeunes, l'Asder, Addictions France, etc. « L'objectif est de permettre aux habitants d'avoir, à proximité de chez eux, des interlocuteurs précis pouvant répondre à leurs demandes et de les aider sur des démarches particulières », poursuit Émilie Chappaz. À ce jour, l'espace est encours de développement et

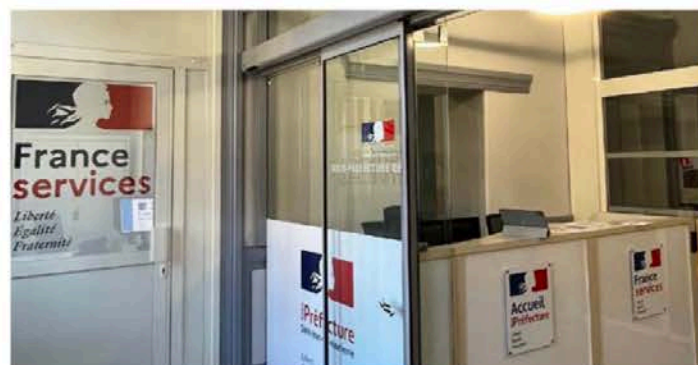
d'appropriation par les habitants, qui y trouvent une aide appréciable et bienvenue. « Ce ne sont pas que des personnes âgées qui viennent à France Services. La complexité de certaines démarches et du langage administratif touche toutes les générations de citoyens », conclut Émilie Chappaz. ●

Déjà deux ans à Saint-Jean-de-Maurienne

Même si le label fête ses cinq ans, la maison France Services a été créée qu'en 2022 à Saint-Jean-de-Maurienne. La sous-préfecture l'accueille dans ses locaux et a d'ailleurs réalisé des travaux cet automne afin de mieux recevoir les habitants : « Nous avons créé un bureau de confidentialité et installé un accès pour les personnes à mobilité réduite », précisent les responsables de France Services, à Saint-Jean-de-Maurienne.

La force du partenariat

Si la sous-préfecture joue un rôle majeur au quotidien pour accueillir le public, la communauté de communes Cœur de Maurienne Arvan (3CMA) fournit les moyens financiers,



L'accueil est ouvert les lundis, jeudis et vendredis de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h ; le mardi de 9 h à 12 h et le mercredi de 10 h à 13 h.

ainsi que du matériel comme les ordinateurs, disponibles en libre-service pour les personnes ne disposant pas d'un accès à leur domicile ; ainsi que l'association La Fourmilière et leurs bénévoles qui accueillent les habitants. En deux ans, la maison mauriennaise France

Services note une nette évolution de sa fréquentation pour atteindre une moyenne de 195 personnes par mois et 230 accompagnements chaque mois. « Le plus souvent les personnes viennent pour des aides concernant la Caf, leurs déclarations d'aide au logement, de leurs

retraites, etc. Nous les aidons à remplir leur formulaire en ligne. Un animateur numérique est d'ailleurs présent pour cette mission, mais aussi pour les guider vers l'autonomie numérique. »

Bientôt un bus France Services ?

Alors que la maison est plutôt récente, tous les habitants des communes de la 3CMA ne peuvent pas venir jusqu'à Saint-Jean-de-Maurienne. « Nous sommes encore en discussion avec les élus, mais à partir du printemps prochain, un bus France Services devrait silloner toutes les communes de montagne pour aller directement à la rencontre des habitants et les aider dans leurs démarches. Il y a une réelle attente des élus et des Mauriennais. » ●