



FRANCE SERVICES Adour Madiran

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

MAUBOURGUET • RABASTENS DE BIGORRE • VIC-EN-BIGORRE

FRANCE SERVICES – ADOUR MADIRAN

Rapport d'activité 2024

SOMMAIRE

France Services Adour Madiran

La labellisation

Les missions

3 espaces France Services :

- Cartographie des espaces France Services
- Les horaires d'ouverture
- La composition des équipes - binômes – en charge de l'accueil France Services

Les partenaires

- Les partenaires nationaux
- L'offre spécifique à chaque France Services
- Focus sur les nouveaux partenaires

Statistiques 2024

La fréquentation et les demandes

Réalisations 2024

FRANCE SERVICES ADOUR MADIRAN

MAUBOURGUET • RABASTENS DE BIGORRE • VIC-EN-BIGORRE

Le label France Services

LA LABELLISATION FRANCE SERVICES

Dans la continuité de la charte d'accueil « Maison de Services Au Public », les élus communautaires de la Communauté de Communes Adour Madiran (CCAM) ont souhaité maintenir et conforter des services et des équipements accessibles pour tous. C'est tout naturellement vers le label « France Services » que le CCAM s'est orientée.

Au 1^{er} Janvier 2020, après visites et analyses des services de l'Etat, les 3 MSAP ont été labellisées **France Services**. Les missions et les partenariats déjà mis en place ont perduré sur chacun des sites, se développant et s'étoffant en termes de personnel et de compétences.

Dans les Hautes-Pyrénées, la labellisation France Services s'est concrétisée par la signature d'une convention départementale le 3 février 2020. Sur les 17 sites des Hautes-Pyrénées, 3 se situent sur le territoire Adour Madiran : Maubourguet, Rabastens de Bigorre et Vic-en-Bigorre.

LES MISSIONS FRANCE SERVICES

Nées de la volonté des élus communautaires de la communauté de communes Adour Madiran de maintenir et conforter des services et des équipements accessibles pour tous et développer une proximité et un équilibre en termes d'accès aux services, les Espaces France Services permettent :

1. L'accueil, l'information et l'orientation du public
2. L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en ligne des opérateurs (facilitation numérique)
3. L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative)
4. La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires
5. L'identification des situations individuelles qui nécessitent un porter à connaissance des opérateurs partenaires.

France Services Adour Madiran

Sur les 17 « France Services » des Hautes-Pyrénées, 3 se situent sur le territoire Adour

- **Situation géographique**

Le territoire concerné est celui de la Communauté de Communes Adour Madiran qui regroupe 72 communes - 61 communes au Nord des Hautes-Pyrénées et 11 des Pyrénées Atlantiques -. Ce territoire représente aujourd'hui 25 786 habitants (données INSEE 2021).

Localisation des Services :

France Services Maubourguet :

Centre d'Action Culturelle – 65 700 Maubourguet.

France Services Vic-en-Bigorre :

2, avenue Jacques Fourcade – 65 500 Vic-en-Bigorre

France Services Rabastens de Bigorre :

16, place Centrale – 65140 Rabastens de Bigorre.



Les locaux des 3 France Services se composent de trois espaces : **un espace d'accueil** et de documentation, **un ou plusieurs espaces de confidentialité** pour effectuer les entretiens individuels, **des bureaux mutualisés** pour accueillir les opérateurs et proposer des permanences aux usagers.

• Les horaires d'ouverture 2024

	LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI		Total HO / Semaine
	Matin	Après midi	Matin	Après midi	Matin	Après midi	Matin	Après midi	Matin	Après midi	
Vic	8h30 - 12h30	14h - 18h30	8h30 - 12h30	14h - 18h30	8h30 - 12h30	14h - 18h30	9h00 - 12h30	14h - 18h30	8h30 - 12h30	13h30 - 17h30	42h
Maubourguet		14h - 18h	9h - 12h30	14h - 17h	9h - 12h30	16h - 18h	9h00 - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	13h30 - 18h	31h00
Rabastens	8h30 - 12h30		8h30 - 12h30	13h30 - 18h00	8h30 - 12h30		8h30 - 12h30	13h30 - 18h00	8h30 - 12h30		29h00

• Composition de l'équipe

➤ France Services Maubourguet

Isabelle DUCOS

Conseillère
FRANCE SERVICES



Dominique BABACI

Conseiller
FRANCE SERVICES



Sandrine CASTRE

Conseillère Numérique
FRANCE SERVICES



➤ France Services Vic-en-Bigorre

Isabelle DEFRANCE

Conseillère
FRANCE SERVICES



Melissa JAMMES

Conseillère
FRANCE SERVICES



Myriam DUBERTRAND

Agent d'accueil
FRANCE SERVICES



➤ France Services Rabastens de Bigorre

Muriel VICAT

Conseillère
FRANCE SERVICES



Geneviève JUSTON

Conseillère
FRANCE SERVICES



Sébastien SAINT PICQ

Coordinateur
FRANCE SERVICES



PARTENAIRES

Les partenaires

L'offre de services

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de 11 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Défenseurs des Droits, Groupement de Gendarmerie des Hautes-Pyrénées.



L'offre de services spécifiques

Au-delà de ce socle de services, la collectivité a déployé de nouveaux partenariats pour enrichir en continu l'offre de services et proposer des permanences sur site :



Nouveautés 2024 !

En 2024, de nouveaux partenaires locaux sont venus compléter l'offre de services

- **AGIRC-ARCCO** : proposer un accompagnement individualisé aux usagers ressortissants du régime agricole avec des permanences physiques des agents de la MSA sur le site de Vic-en-Bigorre
 - Permanence le 3^{ème} jeudi de chaque mois / France Services Vic-en-Bigorre



- **DDETSPP** : Permanence du service renseignement en droit du travail sur le site de Vic-en-Bigorre
 - Permanence le 3^{ème} lundi après-midi de chaque mois / France Services Maubourguet



- Renforcement partenariat **France Travail** : Mise en place de nouvelles permanences hebdomadaires France Travail sur le territoire afin de permettre aux demandeurs d'emploi d'être accompagnés par un conseiller en charge de l'accompagnement Global.



[Les permanences à Maubourguet]

- **DGFIP** : permanence le mardi de 14h00 à 17h00 (sans rdv)
- **Mission locale** : permanence le mardi matin de 8h30 à 12h15 et le mercredi matin 8h à 12h30 sur rendez-vous
- **France Travail** : permanence le jeudi matin de 8h30 à 12h30

Des partenaires hors du bouquet de services :

- **OPAH – ALTAÏR** : le 1^{er} et 3^{ème} jeudi de chaque mois, de 9h à 11h à la mairie de Maubourguet (accueil sans rendez-vous).
- **France Travail** : permanence le mercredi matin de 14h30 à 17h30.
- **Point Conseil Budget** : permanence tous les mercredis après-midi.
- **DDETSPP** : Permanence le 3^{ème} lundi après-midi de chaque mois de 14 à 17h

[Les permanences à Rabastens de Bigorre]

- **DGFIP** : permanence 1^{er} jeudi sur 2 de 14h00 à 17h00 (sans rdv)
- **Mission locale** : jeudi matin de 8h00 à 12h30 sur rendez-vous au 06 48 67 52 45 – Accompagnement global
- **France Travail** : permanence le lundi après-midi de 14h30 à 17h30

Des partenaires hors du bouquet de services :

- **OPAH – SOLIHA** : permanences les 1^{er} et 3^{ème} lundi de chaque mois de 9h à 11h
- **Point Conseil Budget** : permanence tous les mercredis matin.

[Les permanences à Vic-en-Bigorre]

- **CPAM** : permanence mardi et jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 au 06 08 86 42 99
- **CARSAT** : sur RDV au 06 08 86 42 99
- **CAF** : permanence sur rendez-vous le 1^{er} lundi de chaque mois
- **DGFIP** : permanence du mardi au vendredi de 8h30 à 12h00 (sans rdv)
- **Mission locale** : permanence du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le vendredi de 8h30 à 16h30 (sans rdv)
- **France Travail** : permanence le lundi après-midi – tous les 15 jours - de 14h30 à 17h30.
- **CAP Emploi** : permanence 3^{ème} et 4^{ème} lundi de chaque mois
- **MSA** : permanence le lundi sur rendez-vous

Des partenaires hors du bouquet de services :

- **RENOV'OCCITANIE** : le 1^{er} mardi du mois de 13h30 à 16h30
- **ADRAR** : permanence de 8h45 à 17h15 (sans rdv)
- **ADMR** : permanence le mardi et le jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h
- **OPAH – SOLIHA** : permanence les 1^{er} et 3^{èmes} mardis de chaque mois de 14h00 à 16h00 (sur rdv)
- **Région Occitanie** : Tiers Lieux Occitanie (Formation à distance sur le site de Vic-en-Bigorre)
- **Point Conseil Budget** : permanence tous les jeudis après-midi.
- **AGIR ARCCO** : Permanence le 3^{ème} jeudi de chaque mois

STATISTIQUES

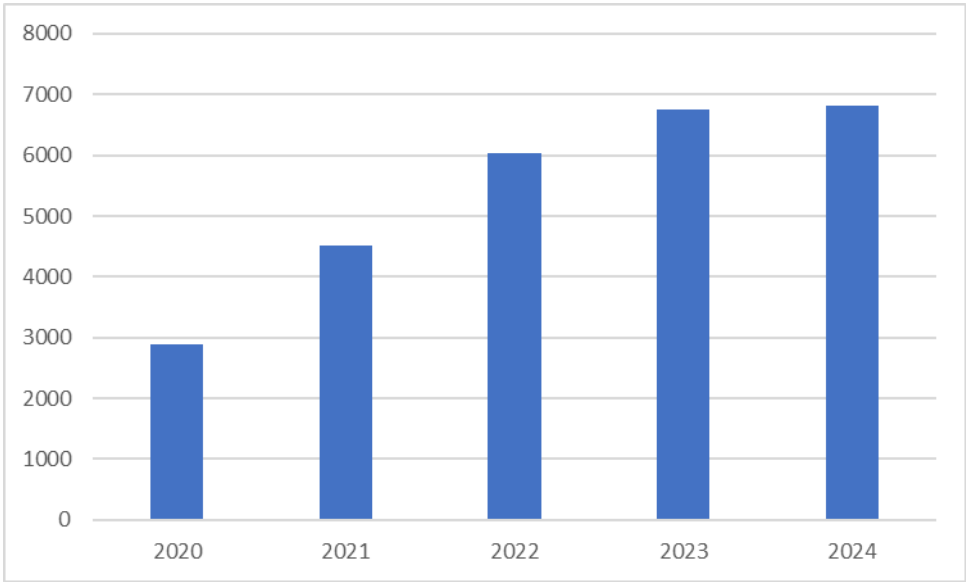
STATISTIQUES 2024

FRANCE SERVICES MAUBOURGUET

CHIFFRES CLÉS 2024

- 6824 DEMANDES TRAITÉES, dont 45% accompagnement individuel
- 33,6 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR (moyenne 2024)

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 - 2024



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR

OPÉRATEUR	Demandes	%
Assurance Maladie	339	4,97%
Assurance Retraite	275	4,30%
CAF	232	3,40%
DGFIP	956	14,01%
MSA	88	1,29%
La Poste	18	0,26%
Ministère de l'Intérieur ANTS	412	6,04%
Ministère de la Justice	34	0,50%
France Travail	372	5,45%
Habitat (Prime Rénov, cheque energie, ...)	175	1,30%

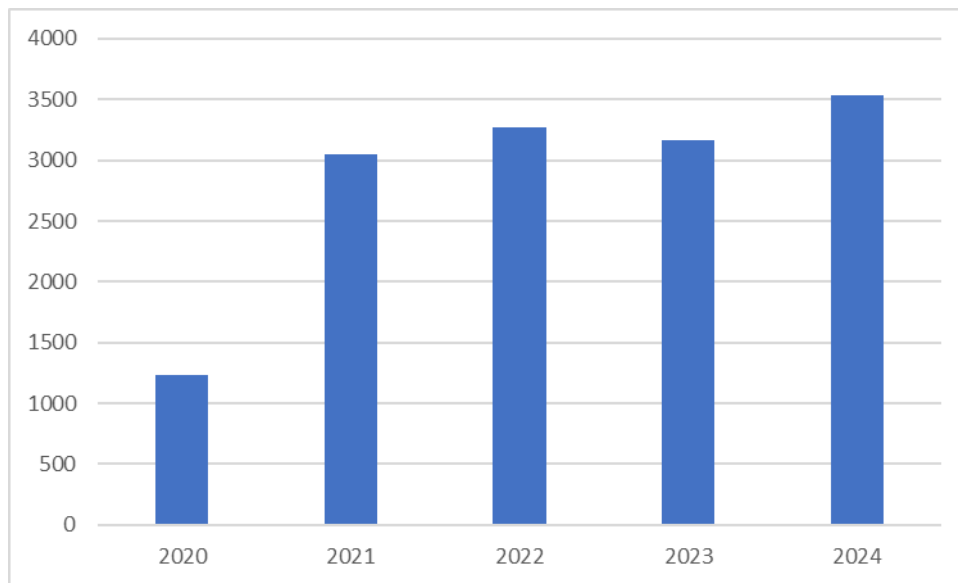
URSSAF	128	1,88%
CCAM	65	15%
Autres partenaires locaux (FEPEM, CESU, MDS, DAC, permis pêche...)	1332	19,52%
Espace Numérique – Accès libre	1556	22,80%
Ateliers informatiques	928	13,60%
Total	6824	100%

FRANCE SERVICES RABASTENS DE BIGORRE

CHIFFRES CLÉS

- **3533 DEMANDES TRAITÉES**, dont 83% accompagnement individuel
- **16,7 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR** (moyenne 2024)

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 - 2024



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR

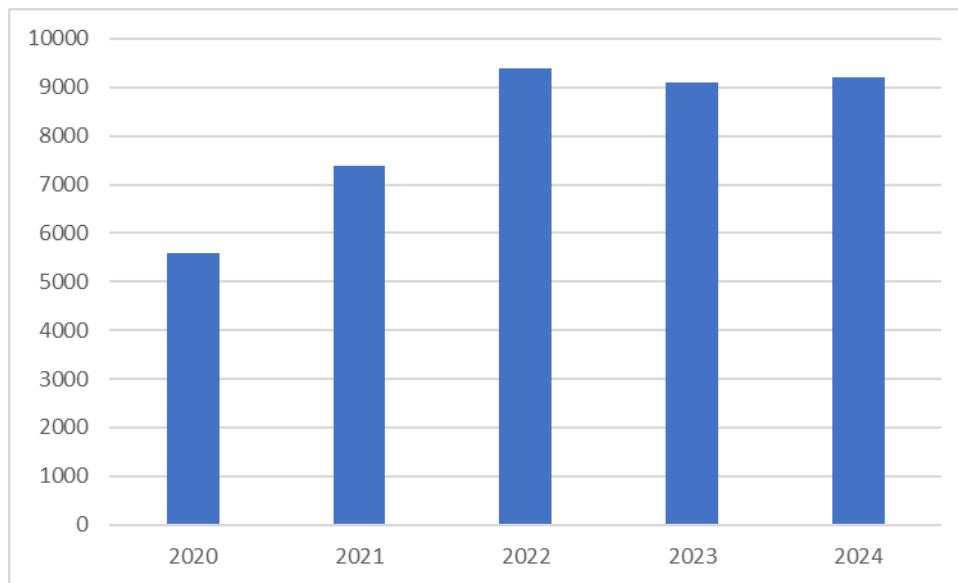
Opérateur	Demandes	%
Assurance Maladie	436	12 %
Assurance Retraite	393	11%
CAF	177	5%
DGFIP	427	12%
MSA	44	1%
La Poste	11	0%
Ministère de l'Intérieur ANTS	465	13%
Ministère de la Justice	6	0 %
France Travail	147	4 %
Habitat (Prime Rénov', cheque energie,...)	46	1%
CCAM	740	21%
Autres partenaires locaux (FEPEM, CESU, MDS, DAC, permis pêche...)	641	41%
Total	3533	100%

FRANCE SERVICES VIC-EN-BIGORRE

CHIFFRES CLÉS

- **9211 DEMANDES TRAITÉES**, dont 77% accompagnement individuel
- **37,4 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR** (moyenne année 2024)

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 - 2024



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR

OPÉRATEUR	Demandes	%
Assurance Maladie	2048	22%
Assurance Retraite	943	10%
CAF	673	7%
DGFIP	1122	12%
MSA	115	1%
La Poste	30	0%
Ministère de l'Intérieur ANTS	1441	16%
Ministère de la Justice	29	0%
France Travail	483	5%
Habitat (Prime Rénov, cheque energie, ...)	121	1%
CCAM	1380	15%
Autres partenaires locaux (FEPem, CESU, MDS, DAC, permis pêche...)	826	9%
Total	9211	100%

RÉALISATIONS

RÉALISATIONS 2024

DES LIEUX AMÉNAGÉS, RÉNOVÉS POUR MIEUX ACCUEILLIR

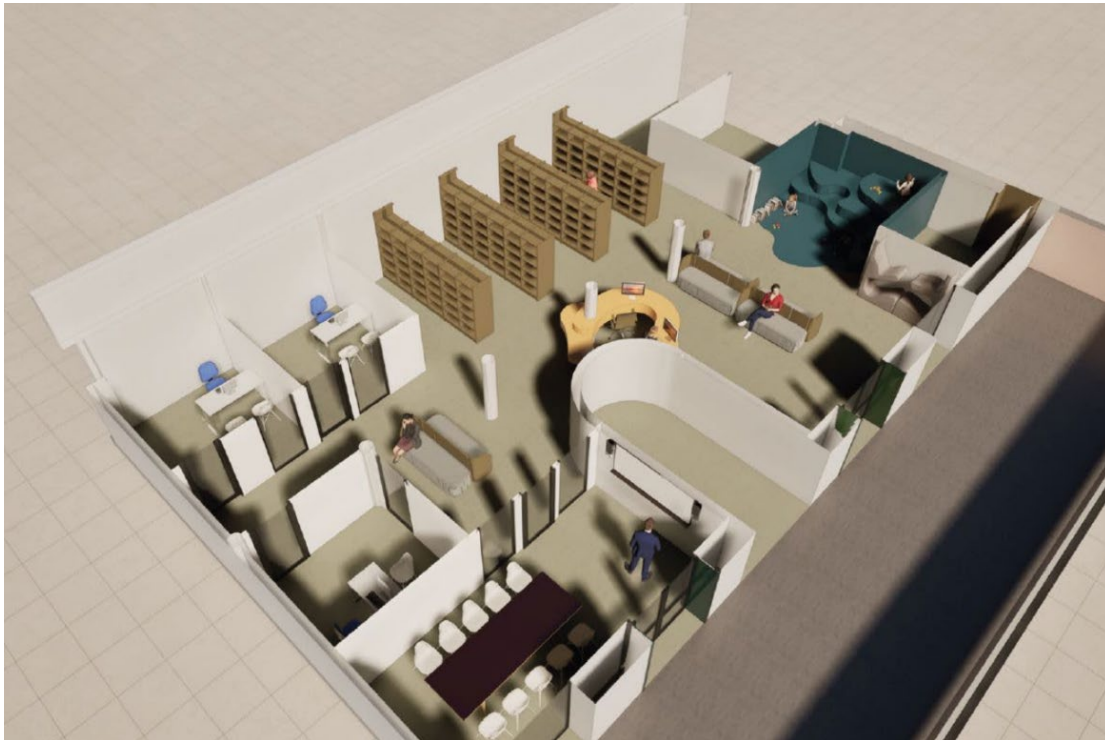
En 2024, l'espace France Services de **Vic-en-Bigorre** a bénéficié d'un nouvel aménagement afin d'offrir un accueil plus confortable, confidentiel et adapté aux attentes des usagers. L'accueil a été réorganisé. L'objectif : fluidifier l'accueil et garantir un accompagnement de qualité.

Ce nouvel espace d'accueil demeure un point central du service public local au sein du centre-bourg de Vic-en-Bigorre, accueillant également d'autres permanences partenaires tout au long de la semaine.

À **Maubourguet**, le bâtiment mutualisé France Services – Médiathèque, propriété de la commune et situé au Centre d'Actions Culturelles Jean Glavany, accueille deux services essentiels : l'espace France Services et la médiathèque municipale.

Cependant, la configuration des lieux et la cohabitation des deux structures ne permettaient pas d'assurer des conditions d'accueil optimales, tant pour les usagers que pour les agents ou les partenaires. Ce constat a conduit les élus à engager une démarche de transformation, en répondant à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « Lieux innovants, Lieux accueillants ». L'objectif : améliorer significativement la qualité de l'accueil et enrichir l'offre de services au sein de l'espace France Services.

La candidature portée par la Communauté de communes Adour Madiran a été retenue en novembre 2023 par la Banque des Territoires. Le projet a ainsi bénéficié d'un accompagnement en ingénierie assuré par le cabinet Pratico Pratiques, entre mars et mai 2024. Cet accompagnement donnera lieu à la remise de livrables, notamment un plan d'implantation (voir ci-contre).



Simulation 3D – Aménagement espaces mutualisés France Services - Médiathèque

Les travaux d'aménagement sont programmés pour février – mars 2025, avec une réouverture en avril 2025.

Désormais, les usagers découvrent un espace repensé autour de quatre objectifs : orientation fluide dès l'entrée, confidentialité des échanges, accessibilité pour tous et ambiance conviviale. Un espace informatique rénové permet de réaliser des démarches en ligne en accès libre ou d'être formé au numérique sur des temps ateliers dédiés, des bureaux confidentiels assurent des entretiens en toute discrétion, tandis que l'espace jeunesse de la médiathèque a été modernisé pour mieux accueillir les enfants et les familles.