

FRANCE SERVICES Adour Madiran



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

- MAUBOURGUET
- RABASTENS DE BIGORRE
- VIC-EN-BIGORRE

FRANCE SERVICES ADOUR MADIRAN

MAUBOURGUET • RABASTENS DE BIGORRE • VIC-EN-BIGORRE

FRANCE SERVICES – ADOUR MADIRAN

Rapport d'activité 2025

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 et les partenaires locaux
 - L'offre spécifique à chaque France Services
-

Statistiques 2025

La fréquentation et les demandes structure par structure

Réalisations 2025

Retour sur les journées portes ouvertes 2025

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 2025

	LUNDI		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Maubourguet		14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	
Rabastens	8h30 - 12h30	13h30 - 18h	8h30 - 12h30	13h30 - 18h	8h30 - 12h30		8h30 - 12h30	13h30 - 18h	8h30 - 12h30	
Vic-en-Bigorre	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h	9h - 12h30	14h - 18h

• 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.



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 :



Les permanences

Les permanences à Vic-en Bigorre

Retraite

- **CARSAT** : permanence sur rendez-vous. Rendez-vous en ligne sur l'espace personnel ou par téléphone au 05 62 31 79 01
- **MSA** : permanence le deuxième lundi de chaque mois sur rendez-vous par téléphone au 05 61 10 40 40 ou en ligne sur mps.fr
- **AGIRC ARRCO** : permanence le 3^e jeudi de chaque mois sur rendez-vous au 09 70 66 06 60

Emploi

- **France Travail** : Le mercredi des semaines impaires sur rendez-vous dans le cadre d'un accompagnement global
- **Mission locale** : du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h et le vendredi de 8h30 à 16 h 30 (sans rdv)
- **CAP Emploi** : le 1^{er}, 3^e et 4^e lundi du mois
- **CIBC** : les mardis de 9 h à 12 h des semaines impaires

Assurance Maladie

- **CPAM** : Permanences le mardi et le jeudi de 8h30 à 12h30 sur rendez-vous sur rendez-vous au 05 62 31 79 01 + Permanence de l'assistante sociale de la CPAM sur rendez-vous par téléphone au 3646.

Social

- **ADMR** : le mardi et le jeudi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 00 (sans rdv)
- **CAF – Assistante sociale** : le 4^e lundi de chaque mois sur rendez-vous par téléphone au 3230

Habitat

- **RENOV'OCCITANIE** : le 1^{er} mardi du mois de 13 h 30 à 16 h 30 sur rendez-vous par téléphone
- **OPAH – SOLIHA** : les 1^e et 3^e mardis de chaque mois de 14 h à 16 h sur rendez-vous. Prise de rendez-vous par téléphone au 05 31 74 36 65.
- **ADIL** : les 1^{er} et 3^e jeudis du mois

Impôts et finances

- **DGFIP** : le 1^{er} jeudi sur 2 de 14h à 17 h (sans rdv)
- **Point Conseil Budget** : tous les jeudis après-midi de 14 h à 17 h

Les permanences à Rabastens de Bigorre

Emploi

- **France Travail** : le 1er lundi du mois, de 8 h 30 à 12 h 30 sur RDV au 06 48 67 52 45 – Accompagnement global
- **Mission locale** : le mardi matin de 8h30 à 12h30 sur RDV au 06 48 67 52 45 – Accompagnement global

Habitat

- OPAH – ALTAIR : les 1e et 3e lundis de chaque mois de 9 h à 11 h sur rendez-vous. Prise de rendez-vous par téléphone au 05 31 74 36 65.

Impôts et finances

- DGFIP : 1 jeudi sur 2 de 14 h à 17 h (sans rdv)
- Point Conseil Budget : conseils, accompagnement et orientation budgétaire. Accessible gratuitement et ouvert à tous. Permanence tous les mercredis de 8h30 à 12h30. Rendez-vous conseillé par téléphone au 06 71 66 99 13.

Les permanences à Maubourguet

Emploi

- **France Travail** : tous les mercredis matin sur rendez-vous
- **Mission locale** : tous les mercredis de 8 h 30 à 17 h 30 sur rendez-vous au 06 01 92 96 32 ou 05 62 31 62 97.

Habitat

- OPAH – ALTAIR : le 1e et 3e jeudi de chaque mois, de 9 h à 11 h sur rendez-vous. Rendez-vous par téléphone au **05 31 74 36 65**.

Impôts et finances

- DGFIP : le mardi de 14 h à 17 h (sans rdv)
- Point Conseil Budget : Conseils, accompagnement et orientation budgétaire. Tous les mercredis de 14h à 18h. Rendez-vous (conseillé) par téléphone au 06 71 66 99 13.

STATISTIQUES

STATISTIQUES 2025

FRANCE SERVICES MAUBOURGUET

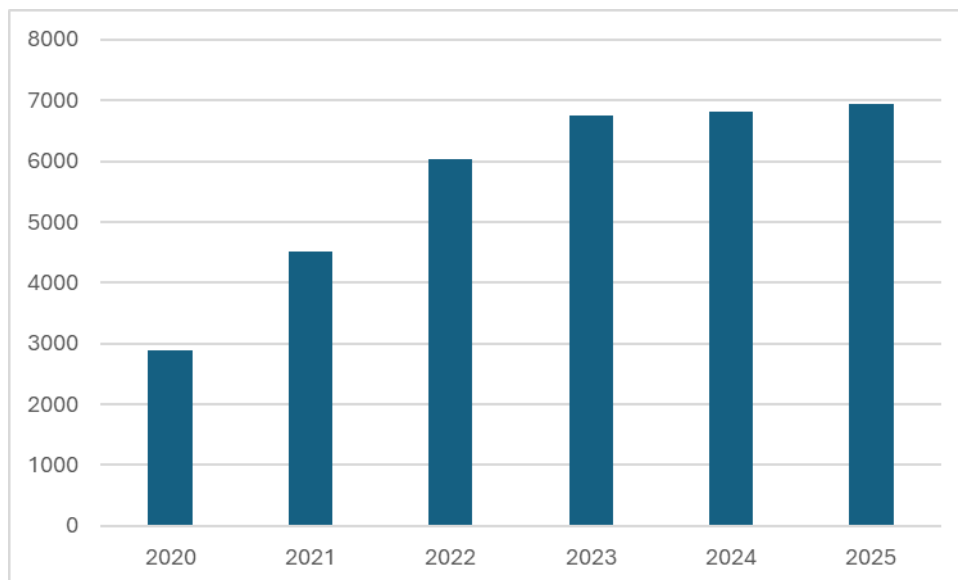
CHIFFRES CLÉS 2025

- **6949 DEMANDES TRAITÉES**, +1,83 % (N-1)
- **33 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR** (moyenne 2025)
-

REPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS / OPERATEURS NATIONAUX ET LOCAUX + INCLUSION NUMERIQUE

Opérateurs Nationaux	2 888,00	41,56%
Opérateurs locaux	2 376,00	34,19%
Inclusion numérique	1 685,00	24,25%
	6 949,00	100%

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 - 2025



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR

OPÉRATEURS nationaux	Accompagnements	%
CPAM	312,00	41.56 %
CARSAT	334,00	
CAF	248,00	
DGFIP	853,00	
MSA	84,00	
La Poste	15,00	
Ministère de l'Intérieur ANTS	393,00	
URSSAF	82,00	
Ministère de la Justice	14,00	
France Travail	453,00	
France Rénov'	60,00	
Cheque Energie	40,00	
OPÉRATEURS locaux	Demandes	%
Autres partenaires locaux (FEPED, PCB, CESU, AGIRC-ARCCO...)	2 376,00	34,19 %
Inclusion numérique	Demandes	%
Espace Numérique	1 447,00	24,25%
Ateliers - Accompagnements dans le cadre d'ateliers	238,00	
Total	6 949,00	100 %

FRANCE SERVICES RABASTENS DE BIGORRE

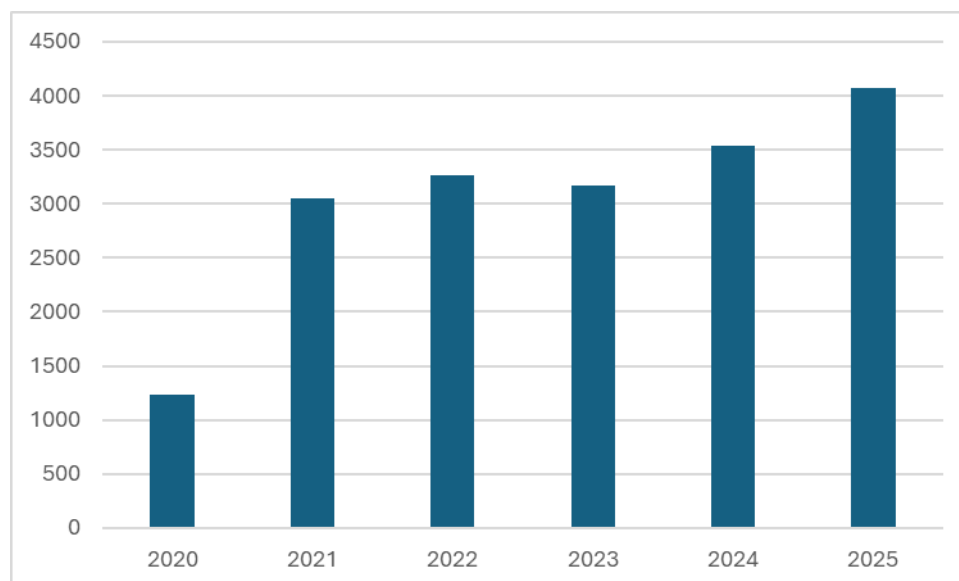
CHIFFRES CLÉS

- **4067 DEMANDES TRAITÉES**, +11,5 % (N-1)
- **22,3 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR** (moyenne 2025)

REPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS / OPERATEURS NATIANAUX ET LOCAUX

Opérateur National	2467	60,66%
Opérateur local	1600	39,34%
	4067	100%

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 - 2025



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR NATIONAUX

Opérateur	Accompagnements	%
Assurance Maladie	408	10,03 %
Assurance Retraite	655	16,11 %
CAF	163	4,01 %
DGFIP	352	8,66 %
MSA	100	2,46 %
La Poste	26	0,64 %
Ministère de l'Intérieur ANTS	475	11,68 %
Ministère de la Justice	9	0,22 %
France Travail	145	3,57 %
Habitat (Prime Rénov', cheque energie,...)	67	1,65 %
URSSAFF CESU	67	1,65 %
Autres partenaires locaux (FEPEM, MDS, ALTAIR, Point Conseil Budget, ...)	1600	39,34 %
Total	4067	100%

FRANCE SERVICES VIC-EN-BIGORRE

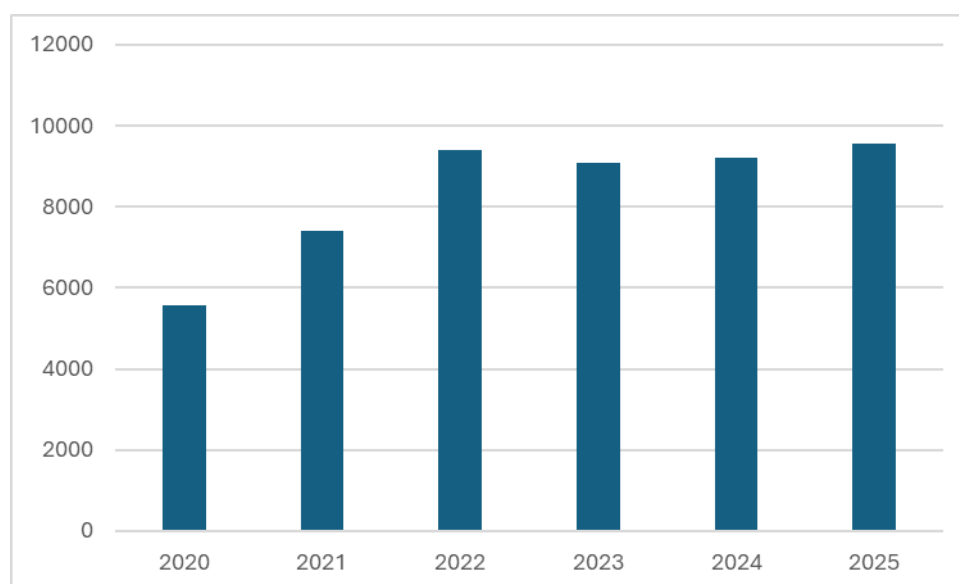
CHIFFRES CLÉS

- **9549 DEMANDES TRAITÉES**, +3,7 % (N-1)
- **39 ACCOMPAGNEMENTS PAR JOUR** (moyenne 2025)

REPARTITION DES ACCOMPAGNEMENTS / OPERATEURS NATIANAUX ET LOCAUX

Opérateur National	6384	66,86%
Opérateur local	3165	33,14%
Total	9549	100%

ÉVOLUTION ACCOMPAGNEMENT USAGERS 2020 – 2025



DÉMARCHES PAR TYPE DE DEMANDE / OPÉRATEUR

OPÉRATEUR NATIONAL	Demandes	%
Assurance maladie	1680	18%
Assurance Retraite	1025	11%
CAF	581	6%
DGFIP	1090	11%
MSA	152	2%
La Poste	16	0%
Ministère de l'Intérieur ANTS	1171	12%

Ministère de la Justice	21	0%
France Travail	438	5%
Habitat (Prime Rénov, cheque energie, ...)	135	1%
URSSAF	75	1%
Autres partenaires locaux (FEPEM, MDS, ALTAIR, Point Conseil Budget, ...)	3165	33%
	9549	100%

RÉALISATIONS

RÉALISATIONS 2025

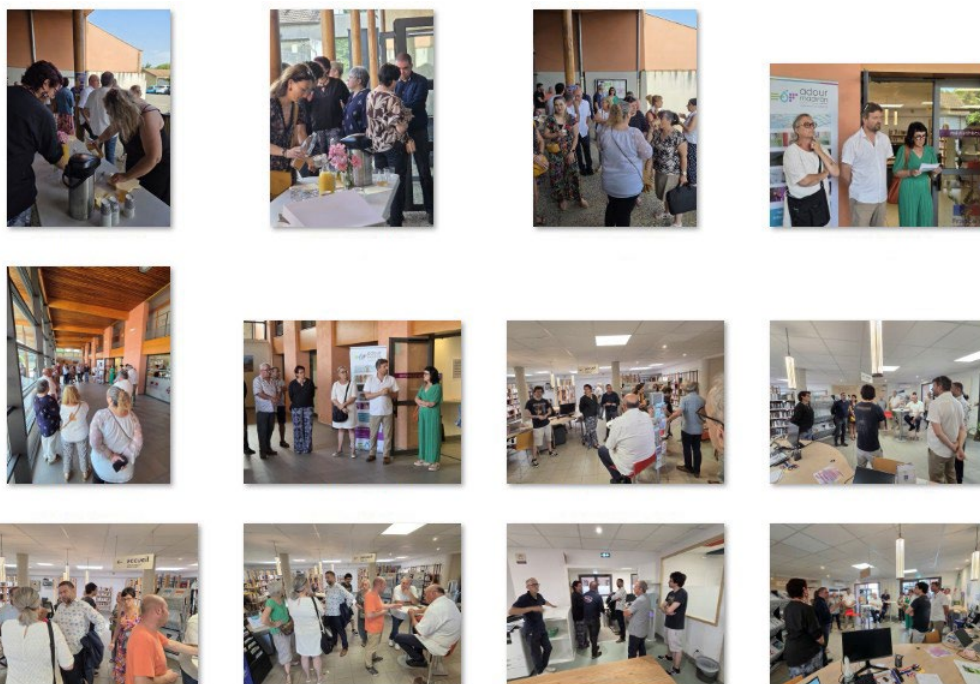
À **Maubourguet**, le bâtiment mutualisé France Services – Médiathèque, propriété de la commune et situé au Centre d'Actions Culturelles Jean Glavany, accueille deux services essentiels : l'espace France Services et la médiathèque municipale.

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 en 2024.

De décembre 2024 à avril 2025, Les travaux, réalisés en grande partie par les services techniques intercommunaux, ont permis de transformer l'espace en un lieu moderne, fonctionnel et chaleureux.

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 ou d'être formé au numérique, 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.



Photos : Inauguration accueil mutualisé France Services – Médiathèque à Maubourguet

JOURNÉES PORTES OUVERTES 2025



COMMUNIQUÉ DE PRESSE - jeudi 25 septembre 2025



France
services

**Journées
France services**

du 6 au 18 octobre 2025

Rencontrez vos conseillers
et participez à des événements
dans votre France services :
ateliers numériques, forum
de l'emploi, échanges avec
les services publics...

FRANCE SERVICES ADOUR MADIRAN

La Communauté de communes Adour Madiran invite les habitants du territoire à découvrir les France Services de Rabastens-de-Bigorre, Maubourguet et Vic-en-Bigorre à l'occasion de leurs Journées Portes Ouvertes organisées au mois d'octobre.

Objectif : faire connaître ces guichets de proximité où chacun peut être accompagné gratuitement dans ses démarches administratives du quotidien (santé, retraite, emploi, impôts, carte grise, etc.).

PROGRAMME DÉTAILLÉ DES PORTES OUVERTES 2025 :

Mardi 7 octobre

Maubourguet
17h-19h : Atelier numérique -
"Les dangers d'internet - Pièges et escroquerie -
-> Sur Inscription par téléphone : 05 62 96 07 93

Mardi 14 octobre

Rabastens-de-Bigorre
14h-16h30 : Des rendez-vous individuels pour poser des questions aux conseillers MSA et CARSAT
14h : Conférence « La retraite, ça se prépare »
-> Sur inscription par téléphone au 05 62 96 54 51

Mercredi 8 octobre

Vic-en-Bigorre
14h-16h : Atelier numérique -
"Les dangers d'internet - Pièges et escroquerie -
-> Sur Inscription par téléphone : 05 62 31 79 01

Mercredi 9 octobre

Maubourguet
9h-11h30 : Des rendez-vous individuels pour poser des questions aux conseillers MSA et CARSAT
14h-18h : Rendez-vous individuels URSSAF
-> Sur Inscription par téléphone : 05 62 96 07 93

Jeudi 10 octobre

Vic-en-Bigorre
8h30-12h30 : Accueil libre et visite de l'espace France Services de Vic-en-Bigorre

Jeudi 16 octobre

Maubourguet
9h-11h : Atelier numérique « L'assurance maladie en ligne – création d'un compte Ameli »
Sur Inscription par téléphone : 05 62 96 07 93

Jeudi 16 octobre

Rabastens-de-Bigorre
14h-16h : Atelier numérique « L'assurance maladie en ligne – création d'un compte Ameli »
Sur Inscription par téléphone : 05 62 96 54 51

Vendredi 17 octobre

Vic-en-Bigorre
14h-16h : Atelier numérique « L'assurance maladie en ligne – création d'un compte Ameli »
Sur Inscription par téléphone : 05 62 31 79 01

Hors les murs

Samedi 11 octobre
Vic-en-Bigorre
8h30h -12h30 :
Point d'accueil sur le marché de Vic-en-Bigorre de 8h30 à 12h30

Mardi 21 octobre
Maubourguet
8h30h -12h30 :
Point d'accueil sur le marché de Maubourguet de 8h30 à 12h30

AU PROGRAMME

Des ateliers sur les pièges à éviter, des rendez-vous individuels avec nos partenaires MSA et CARSAT présents à cette occasion et une conférence sur la thématique **«La retraite, ça se prépare !!**

Des ateliers consacrés aux pièges à éviter, des entretiens personnalisés avec nos partenaires MSA et CARSAT présents pour l'occasion, ainsi qu'une conférence autour du thème « La retraite, ça se prépare ! ».

Par ailleurs, nos conseillers se sont également rendus sur les marchés hebdomadaires des centres-bourgs de Maubourguet et Vic-en-Bigorre afin de promouvoir les services proposés par France Services.



Photo : Marché hebdomadaire de Vic-en-Bigorre



*Photo :
Marché hebdomadaire de Maubourguet*



*Photo :
Conférence co-animée par la
CARSAT et la MSA*