Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL DE SAINTE-MARIE
SEANCE DU MARDI 28 AVRIL 2026

DELIBERATION N°DVC/DPC/26/048 - APPROBATION DU RAPPORT D'ACTIVITES 2025 DE FRANCE SERVICES DE BEAUSEJOUR

La Maire certifie que la liste des délibérations de la présente séance a été mise en ligne sur le site Internet de la ville le

06 MAI 2026

que la convocation a été faite le 22 / 04 / 2026 et que le nombre de conseillers municipaux présents a été de 37 sur 39.

La Maire
Céline SITOUZE

L'an deux mille vingt-six, le mardi 28 avril à 17 h 40, le Conseil Municipal s'est réuni dans la salle polyvalente communale de Duparc, après convocation légale, sous la Présidence de Madame la Maire, Céline SITOUZE

Etaient présents : Mme Céline SITOUZE, Maire

Adjoints: M. André CHERIMONT - Mme Lucie GRONDIN DAFREVILLE - M. Jean-Paul LEOCADIE - Mme Roseline VALLIAMEE-CALLY - M. Jean-François VELIN - CASSIM - Mme Marie Silogia TECHER - M. Dimitri VINKETASSALA - Mme Marie-Joelle NAUCHE - M. David BRUNO - Mme Heliette BAKARI SITOUZE - M. Teddy LIBELLE - Mme Angélique MOUTOUSSAMY- M. Teddy PALIATA - Mme Nicole GIVRAN.

Conseillers Municipaux : M. Gilbert RAMASSAMY - Mme Renée GUEDAMA - Mme Angélina POULLAIN - M. Daniel CONVERT - M. Yannis MARINIER - Mme Régine SOUPRAMANIEN MOUTAMA – Mme Fabienne IVOULA MOUSSA PANDION - Mme Catherine PEROUMAL ELLAMA - M. Nils BRYNHILDSVOLL - Mme Elodie APALAMA - M. Julien RODE - M. Alexandre MARTIN - Mme Cynthia LAUDE - M. Julien IMAHO - M. David MOUCOUVEIA - M. Yves FERRIERES - M. Jérôme ALAGUIRY - Mme Cindy M'COUROUPA – M. Billy PANECHOU - M. Ayoub QAZI - Mme Marie-Line SOUBADOU - Mme Ludivine TOMAS.

Etaient absents : Mme Elisemène ERAPA - Mme Julie LEBON.

Monsieur David MOUCOUVEIA a été désigné pour remplir les fonctions de Secrétaire.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

DELIBERATION N°DVC/DPC/26/048

APPROBATION DU RAPPORT D'ACTIVITES 2025 DE FRANCE SERVICES DE BEAUSEJOUR

La commune de Sainte Marie depuis bientôt quatre années dispose sur son territoire, d'un outil social de proximité, destiné à accompagner dans les démarches du quotidien, les personnes en difficultés. Depuis son installation à Beauséjour, la Maison de Services Au Public, dispositif porté en 2019 par la CINOR à l'échelle intercommunale, a été un vrai levier d'assistance administrative aux habitants, dans le cadre d'un large partenariat avec de nombreux organismes et institutions. Cet accompagnement de proximité a permis de répondre aux attentes du territoire. Cet espace social a été pleinement intégré au paysage institutionnel de Sainte Marie, et le bilan durant ces dernières années démontre à la fois l'intérêt majeur de cet outil sur notre territoire dans le cadre de la lutte contre l'illectronisme et le soutien aux personnes en difficultés. Ce travail de qualité qui a été mené a permis par décision préfectorale du 19 Mai 2022 d'attribuer à l'antenne de Sainte Marie le label « France Services », impliquant un soutien financier de l'EPCI et de l'Etat à hauteur de 35 000 € pour le fonctionnement de la structure.

Par délibération du Conseil Communautaire N° 2025/1-19 du jeudi 20 février 2025 il est décidé transfert de l'exploitation du Label France Services aux communes ou à leurs établissements publics, ce qui implique la possibilité d'émarger aux subventions dédiées au dispositif et de bénéficier d''une autonomie dans la mise en œuvre de la politique sociale de proximité.

A ce titre, conformément aux orientations de l'Etat, le soutien financier au développement des points « France Services » est maintenu et réévalué en 2026, à hauteur de 47 500 € soit 25 000 € du Fonds National de Développement du Territoire (FNADT) et 22 500 € du Fonds National France Services (FNFS).

Le Conseil Municipal décide :

- D'approuver le bilan d'activités de l'antenne France Services de Beauséjour pour l'année 2025 (Cf annexe)

- D'autoriser la commune à percevoir les financements dédiés à France Services de Sainte Marie

- D'autoriser la Maire à signer tous les documents relatifs à cette affaire au titre du partenariat avec l'Etat

.....

ADOPTE A L'UNANIMITE.

.....

Pour extrait certifié conforme.

La Maire

Céline SITOUZE

COMMUNE DE SAINTE-MARIE DEPT DE LA RÉUNION

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

France services

Liberté
Égalité
Fraternité

Sainte-Marie
L'épanouissement

DOSSIER TYPE DE DEMANDE

DE SUBVENTION AU TITRE DU DISPOSITIF « FRANCE SERVICES BEAUSEJOUR » POUR L'ANNEE 2026

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

NOM DE LA STRUCTURE

Commune de Sainte-Marie – France Services de Beauséjour

DATE DE LABELLISATION : 19 MAI 2022

PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

COÛT TOTAL DU PROJET	**€**	**100 %**
SUBVENTION FORFAITAIRE ETAT SOLLICITEE répartie comme suit : **25 000€ Bonification ZRR au titre du FNADT** **+ 22 500 € au titre du Fonds national France Services** **+ Bonification ZRR au titre du FNADT**	**47 500 €**	**100%**
MONTANT TOTAL DES AUTRES AIDES PUBLIQUES SOLLICITEES	**€**	**0%**
PART DU MAITRE D'OUVRAGE	**€**	**0%**

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PORTEUR DE PROJET

NOM ou RAISON SOCIALE : COMMUNE DE SAINTE MARIE

FORME JURIDIQUE : COLLECTIVITE

ADRESSE : 2 Rue de la République Hôtel de Ville 97438 Sainte Marie

ACTIVITE, objet social : ADMINISTRATION – SERVICE PUBLIC

N° SIRET : 219 940 180 000 19

REPRÉSENTANT LEGAL

FONCTION : MAIRE DE SAINTE MARIE _____

IDENTITE : SITOUZE CELINE _____

COORDONNÉES : - Tél : 0262 53 41 15 - Fax : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

RESPONSABLE À CONTACTER POUR LE PROJET (s'il diffère du représentant légal) :

Identité : **MIRELLA HOARAU** (Responsable France Services Beauséjour)

Coordonnées : Tél : 0262 80 02 40 - Adresse électronique : mhoarau@ville-saintemarie.re

ROUCOUMANY DIDIER (Directeur Proximité Citoyenneté)

Coordonnées : Tél : 0262 721011 Adresse électronique : droucoumany@ville-saintemarie.re

Je soussignée MME Céline SITOUZE en qualité de représentante légale de la Commune de Sainte Marie, ayant qualité pour l'engager juridiquement, sollicite une subvention pour le montant indiqué ci-dessus pour la réalisation du projet précité et décrit en annexe.

Je certifie l'exactitude des renseignements indiqués dans le présent dossier.

J'atteste sur l'honneur la régularité de la situation fiscale et sociale de l'organisme que je représente.

Sainte Marie le

La Maire

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

Annexe n° 1

PIÈCES À JOINDRE AU DOSSIER DE DEMANDE (indispensables à l'instruction du dossier)

1. **Relevé d'identité bancaire ou postal**
2. **L'une des deux conventions suivantes :**

   La **convention MSAP** signée entre le porteur de projet et la préfecture pour le cas des Maisons de services au public

   L'annexe 4 spécifique à la structure issue de la convention départementale France Services

3. **Le rapport d'activité 2025**

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR



Rapport d'activité 2025

France Services Beauséjour

Commune de Sainte Marie

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION 3

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES 5
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux 5
B. Ressources humaines et acteurs mobilises 7
C. Formation 7
D. Instances de gouvernance et concertation 8
E. Participation aux temps réseau 8

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS 9
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre 9
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre 9

IV. QUALITÉ DE SERVICE 10
A. Taux de finalisation des démarches 10
B. Satisfaction des usagers 10

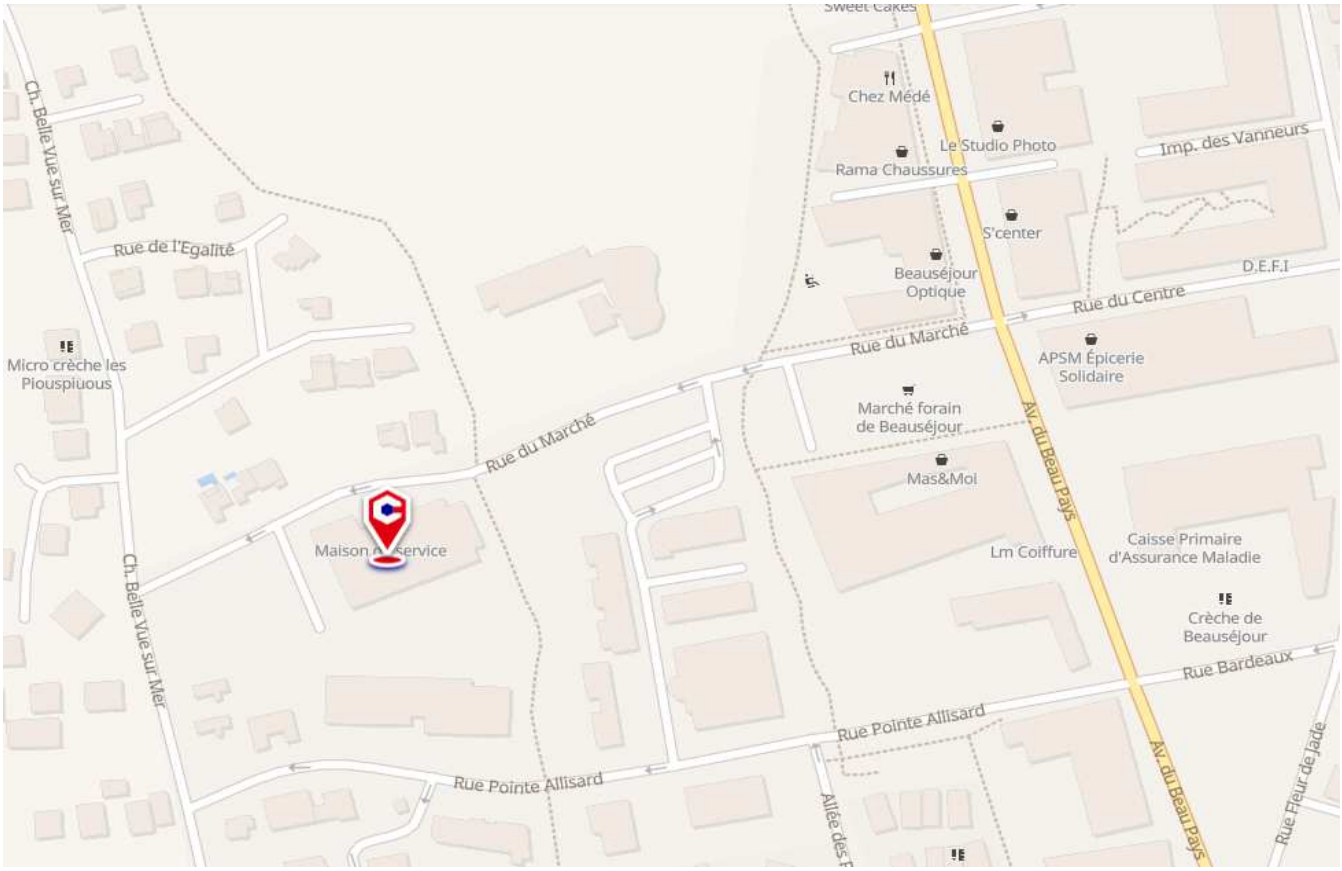
V. ACTIVITE 11
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services 11
B. Nature et évolution de l'activité 14

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION 18
A. Animations 18
B. Actions de communication mises en œuvre 18

VII. PERSPECTIVES 2023 20

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

I. INTRODUCTION



La France Services Beauséjour est reconnue aujourd'hui pour son activité conséquente qui ne cesse d'évoluer en termes d'accueil et d'accompagnements.

La structure connait une fréquentation régulière par des usagers qui sont déjà habitués et en parallèle par de nouvelles personnes qui sont orientées, soit par l'information de l'entourage ou des proches, soit par d'autres organismes ou partenaires.

Les usagers reconnaissent et mettent en avant que la France Services est un lieu ressources, un lieu indispensable pour des informations et/ou un accompagnement de qualité.

Il y a une demande de plus en plus croissante et cela va continuer à augmenter au vu du nombre de nouvelles constructions, implantation d'infrastructures diverses et par conséquent du nombre d'habitants. Les moyens notamment humains devront être réfléchis en conséquence.

L'Audit pour le renouvellement du label France Services a eu lieu en 2025 et est encore en cours d'analyse. Des observations et préconisations seront à prendre en compte pour 2026 afin de respecter les critères liés au label.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

Le partenariat déjà existant est resté effectif. La démarche engagée par rapport aux ateliers numériques a été poursuivie avec les seniors avec une ouverture pour les agents de la collectivité sur une période cependant le manque de matériel a été un frein pour lequel une solution devra être apportée afin de répondre à la demande répétée des usagers.

Notre service se fait connaître au fil du temps surtout par le bouche à oreilles et cela grâce à notre professionnalisme qui est mis en avant très régulièrement par les usagers mais aussi par d'autres sources. C'est une belle reconnaissance cependant la FS est un outil utile à tout public, une communication efficace reste donc à développer afin que tous les habitants puissent être informés de la présence de cet outil de proximité.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

❖ *Jours et horaires d'ouverture.*

LUNDI	8h à 12h	13h à 15h30
MARDI	8h à 12h	13h à 15h30
MERCREDI	8h à 12h (ateliers retraite)	13h à 15h30
JEUDI	8h à 12h	13h à 15h30 (sur RDV)
VENDREDI	8h à 12h (sur RDV)	

Les usagers ont eu du mal à prendre en compte la nouvelle organisation et les horaires et notamment les créneaux sur rendez-vous mais cela commence à rentrer dans l'ordre en fin d'année 2025.
Cette nouvelle organisation était nécessaire :
- afin de pouvoir recevoir sur le flux certains jours,
- pouvoir assurer sur un créneau défini des ateliers numériques de manière correcte (même si nous prévoyons toujours un agent pour répondre aux usagers qui ne seraient pas informés de cette organisation et qui peut toujours apporter une information ou accompagner l'usager dans sa demande)
- et pouvoir recevoir des usagers sur rendez-vous pour des demandes qui requièrent un certain temps notamment les dossiers retraite.

Un autre créneau pour des ateliers numériques a été défini les mercredis matin au lieu des mardis matin. En effet un nouveau projet en partenariat avec la CGSS en direction des agents de la commune a été mis en place. Et les ateliers numériques programmés avec le CCAS ont pris fin.
Les ateliers mis en place en direction du personnel sur le thème de la retraite ont été un succès et félicité par certains agents. Cependant tous les agents ne comprennent pas la nécessité de participer à ce genre d'ateliers. Une réflexion est à mener entre la DRH, la CGSS et la FS sur la communication et l'approche à mettre en œuvre pour les futurs ateliers.

❖ *Équipements mis à disposition.*

La France services se situe au sein d'une zone de nouvelles habitations résidentielles, en rez-de-chaussée d'une résidence pour les seniors et d'immeubles en construction qui regroupe donc un public socialement hétérogène.
Un parking est présent à proximité mais peut être vite saturé au vu des commerces, habitations et écoles.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

Les équipements à disposition sont restés identiques à l'année 2024 :

- un espace d'accueil doté d'un photocopieur, imprimante et scanner,
- deux bureaux cloisonnés afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité,
- un bureau d'une conseillère France services qui n'est pas cloisonné et qui se trouve à l'entrée de la FS
- un bureau d'accueil assuré par un conseiller numérique
- une salle d'attente avec 2 postes informatiques, un accès wifi-libre gratuit,
- une salle à proximité pouvant accueillir les permanences des partenaires

❖*Autres activités dans les mêmes locaux.*

- un bureau de la police municipale
- un bureau passeport et carte d'identité
- des bureaux de la mairie annexe

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

B. Ressources humaines et acteurs mobilises

L'équipe de la France Services est composée de :

- 1 responsable et conseillère FS (HOARAU Mirella)
- 2 conseillère FS (FOUMENAIGUE Françoise / AUGUSTE Fabiola)
- 1 conseiller numérique (DIFERNAND Fabien)

Lors du bilan 2024, au vu de l'augmentation de la fréquentation de la FS, il a été mis en avant qu'un agent supplémentaire serait nécessaire pour un meilleur accueil notamment pour la gestion des appels téléphoniques et l'orientation du public si nécessaire vers les structures adaptées à leur demande. En effet, les usagers sont parfois orientés à tort vers la FS pour toutes démarches. Nous avons des conventions de partenariat avec des organismes et ce sont ces démarches que nous devons gérer en priorité.
Il est donc primordial tant pour les usagers que pour les conseillères de la FS que les usagers sachent quelles sont les démarches possibles à la FS et celles non prises en charge par la structure. C'est une mission d'information essentielle et d'orientation du public qui doit être assuré par un agent d'accueil. Cela pourrait permettre de fluidifier le flux d'usagers, de faciliter les démarches et réduire le temps d'attente.
Nous avons eu l'immersion d'un agent en reconversion professionnelle et cela a permis de vérifier ce besoin.
Créer un poste à cet effet et pouvoir recruter un agent administratif qui soit à l'aise dans le domaine social et relationnel serait nécessaire.
Pour le moment c'est le conseiller numérique qui gère l'accueil téléphonique et accompagne également sur certaines démarches pour lesquelles la FS n'a pas de conventions. Avec le recrutement de ce nouvel agent, le conseiller numérique pourra se consacrer à l'accompagnement du public vers plus d'autonomie numérique.

C. Formation

L'équipe a assisté à des webinaires pendant l'année 2025 cependant cela reste compliqué de pouvoir y participer de manière régulière lorsque ce sont des horaires de la France Hexagonale.
Pour les wébinaires organisés en local, l'équipe essaie au maximum de les suivre ou de regarder le support sur osmose mais par rapport à la gestion de l'accueil du public, il est difficile de dégager du temps pour la formation. Il y a des périodes ou des journées où il y a beaucoup d'usagers et caler des formations peut être gênant pour le public au regard de l'organisation déjà en place.
C'est un point sur lequel il faudra envisager une réflexion afin de rester performants et actualisés dans nos missions.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

D. Instances de gouvernance et concertation

En début d'année 2025, il a été décidé que la FS serait désormais gérée par la commune.
Un nouveau référent au sein de la commune a été désigné pour suivre et défendre les actions et projets de la FS auprès de la collectivité, Monsieur Didier ROUCOUMANY, directeur du service Proximité et Citoyenneté.
Dans le cadre de l'audit 2025, il était préconisé de faire un comité de pilotage afin de mettre en valeur les points positifs, les personnes référentes ou impliquées (animatrice réseau, référent préfecture, élus, partenaires, services, direction générale) et déceler les éléments qui freinent le bon fonctionnement de la structure. A ce jour ce comité de pilotage n'est pas encore réalisé et sera donc à mettre en œuvre en 2026.

E. Participation aux Temps réseau

Les temps réseau sont des moments essentiels où les conseillères se retrouvent et peuvent échanger sur leurs problématiques, voir les collègues et partager les ressentis, et permettre de ne pas se sentir isolés face à certaines situations vécues. L'équipe y est toujours présente

C'est aussi un temps où l'on peut partager des astuces, faire connaissance avec d'autres partenaires, avoir des éléments pour mettre en place des actions au sein de la FS.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

A. Présentation des partenaires nationaux

B. Présentation des partenaires locaux

Les permanences des partenaires locaux de l'année dernière ont été poursuivies :

- **Les lundi et mardis matin** : la Mission Locale Nord
- **un jeudi par mois** : l'association AORA (labelisée France Services) qui accompagne les personnes muettes et malentendantes.
  AORA devrait cesser ces permanences en 2026 car elle sera localisée à la sous-Préfecture de Saint Paul.
- **les 1er et 3ème mardis** de chaque mois : le défenseur des droits

Association de quartier non partenaire : L'AFIE, association ayant pour objectif de lutter contre toute forme d'exclusion et intervenant dans le domaine de la transition écologique, qui promeut la proximité a gardé un créneau d'accueil **le lundi après-midi**.

LADOM REUNION a rejoint le réseau FS en fin d'année, c'est un acteur que nous attendions depuis un moment au vu du nombre d'usagers qui nous sollicitent pour les demandes de bon de continuité territoriale. Une permanence est souhaitée et sera réfléchie en début d'année 2026.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

IV. QUALITÉ DE SERVICE

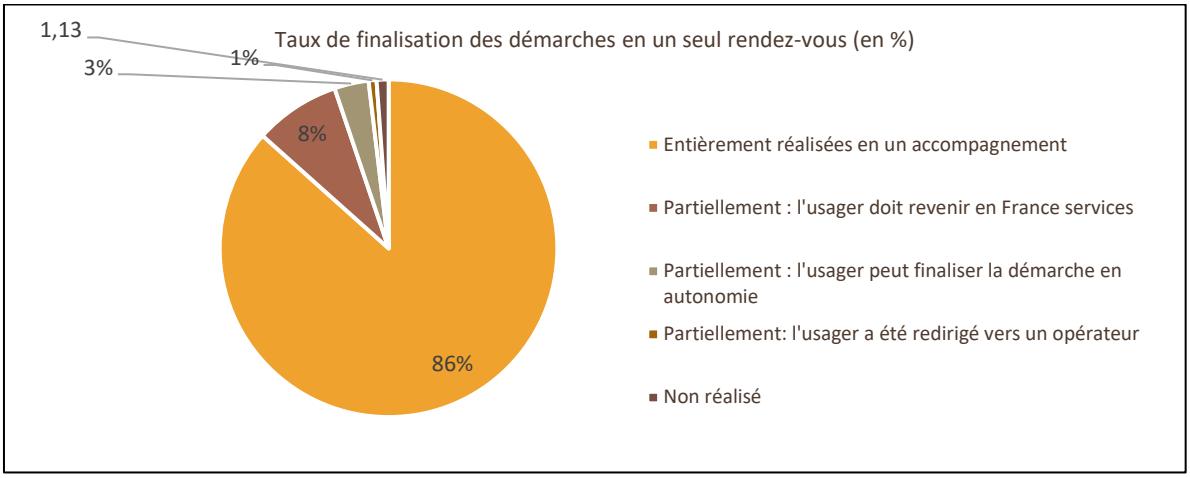
A. Taux de finalisation des démarches

Source : Plateforme France services.

8256 accompagnements en date du 31/12/2025 soit environ 33 accompagnements en moyenne par jour

86% des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 8 % d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (démarche en plusieurs temps type CARSAT, ou manque de documents pour terminer une demande ou oubli de codes pour se connecter à l'espace personnel etc…). et 1 % finaliseront leur dossier en autonomie.

Les démarches qui apparaissent dans la rubrique « non réalisé » correspondent à des connexions en ligne qui n'ont pas abouti à cause du code ou du mail invalide ou de la non réception des codes sur le téléphone de l'usager lié au manque d'internet par exemple ou alors à cause d'un téléphone obsolète …



B. Satisfaction des usagers

De manière générale, les usagers sont très satisfaits de leur passage en France services. Ils nous le font savoir en nous remerciant, en revenant régulièrement ou en orientant ou accompagnant d'autres usagers à la FS.

Nous n'avons pas mis en place de support pour recueillir et quantifier la satisfaction. Nous devons réfléchir à la manière la plus adéquate afin qu'il soit aisé pour les usagers de donner leur avis de manière autonome.

Ce qui nous a souvent freiné dans le recueil de la satisfaction, c'est le temps que l'on devait prévoir en plus de

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

l'accompagnement pour le faire. Il faut donc un support facile d'utilisation et à portée des usagers en fin d'accompagnement qui ne nécessite pas la présence d'une tierce personne dans la majorité des cas.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

V. ACTIVITE

A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

❖ *Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services*

Les habitants de la commune de la France services représentent 86% du public accueilli. Les habitants de la commune de Saint Denis représentent 12% du public accueilli, en raison de la proximité de certains quartiers comme Domenjod ou la Bretagne. Pour les habitants de ces quartiers, la FS Beauséjour est une des structures la plus proche pour eux. Pour d'autres, la FS est devenue un repère pour leurs démarches et ils se sont habitués au personnel de la structure.

Une autre raison qui explique la venue de ces usagers c'est qu'il n'y avait que la FS du Brûlé qui était réellement opérationnelle sur St Denis jusqu'à fin 2025 et cela fait loin pour certaines personnes. Les collègues de la FS gérée par le CCAS n'avaient pas encore eu de formation et n'accueillaient pas encore le public pour certaines démarches telles que la retraite. En 2026, ce problème sera résolu et nous pourrons orienter le public vers les points délocalisés de la FS les plus proches pour le public.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	**Nombre**	**%**
Commune de Sainte Marie	3983	86,19%
Commune de Saint Denis	569	12,31%
Commune de Sainte Suzanne	36	0,02%
Commune de Saint André	33	0,02%
Total	**4621**	**100%**

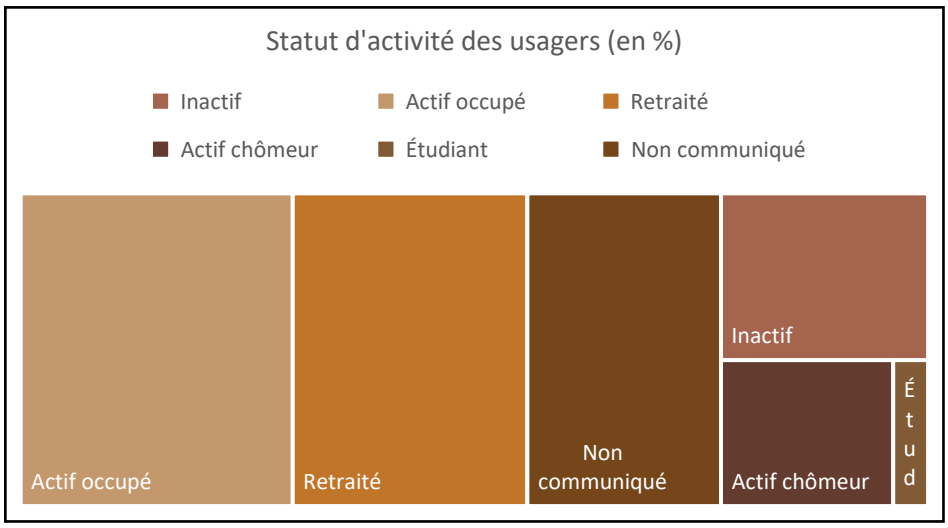
Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

❖ *Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, genre, statut d'activité). Source : Plateforme France services*

On constate que le public majoritaire qui fréquente la FS est âgé entre 55 ans et 74 ans. Ces usagers sont perdus dans leurs démarches soit parce qu'elles se font de manière dématérialisée et ils n'y sont pas habitués, soit ce sont des personnes en grande difficulté sociale qui ne savent pas lire, comprendre des courriers ou ce qui leur est demandé par les administrations ou soit par peur de ne pas faire ce qu'il faut et être par conséquent pénalisé de quelque manière que ce soit et le plus souvent finacièrement.

AGE		
Tranche	**Nombre**	**%**
Moins de 15 ans	13	0,27%
Entre 15 et 24 ans	69	1,47%
Entre 25 et 34 ans	105	2,24%
Entre 35 et 44 ans	284	6,06%
Entre 45 et 54 ans	605	12,92%
Entre 55 et 64 ans	1620	34,60%
Entre 65 et 74ans	1834	39,17%
Plus de 75 ans	152	3,24%
Total	**4682**	**100%**
Information non communiquée	90	

GENRE		
Genre	**Nombre**	**%**
Homme	1948	40,82%
Femme	2824	59,18%
Total	**4772**	**100%**
Information non communiquée		



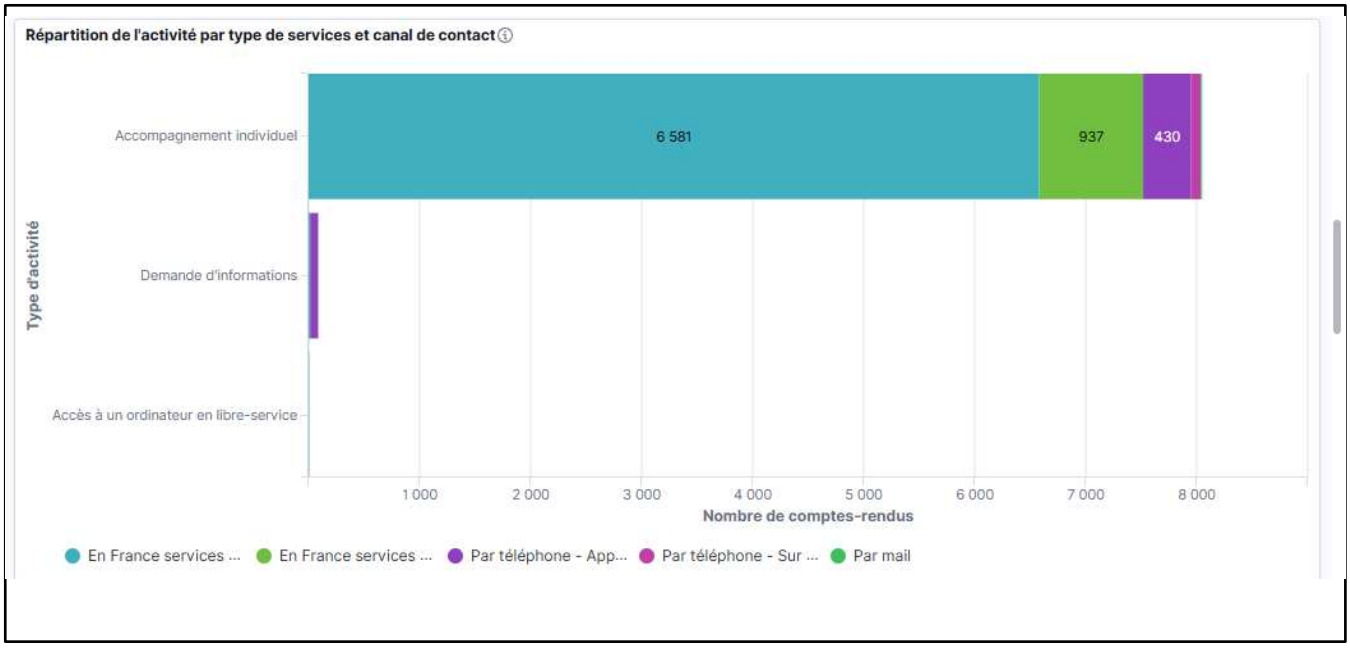
Les actifs occupés (25%) et les retraités (27%) et les actifs chômeurs (24%) sont majoritaires comme public se rendant en France services. Les étudiants ne représentent quant à eux que 1% des visiteurs. Ce public

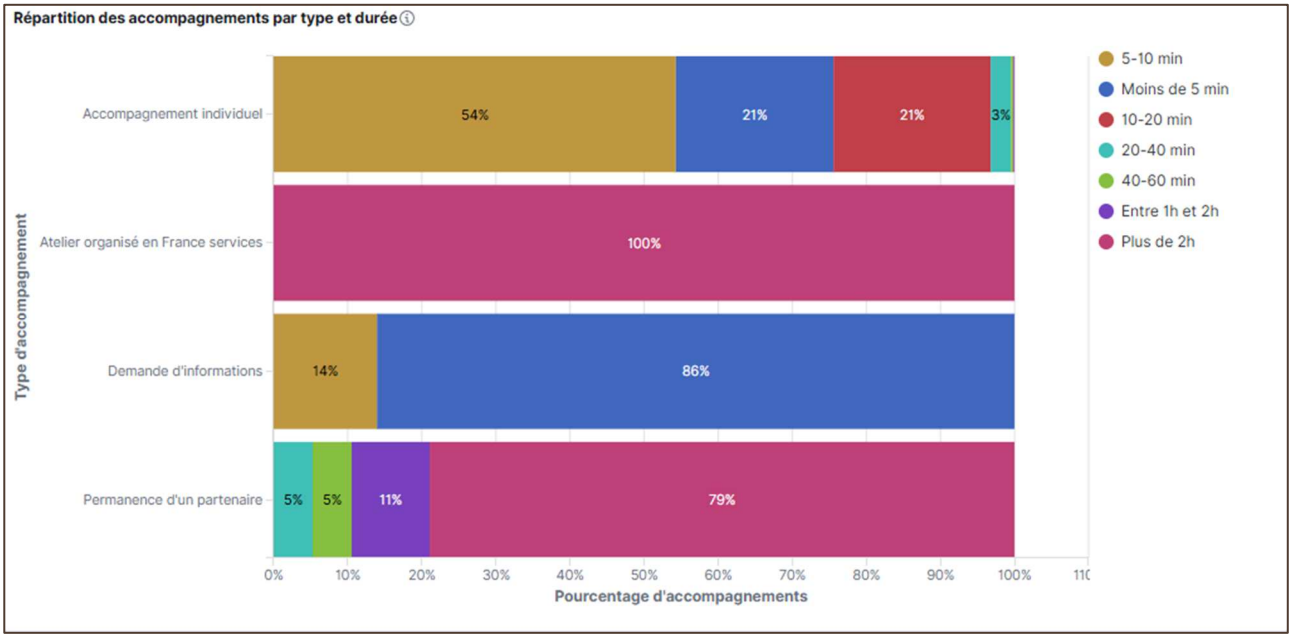
Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

fréquente la structure plus par le biais de la Mission Locale Nord lors de ces permanence. Des informations collectives en partenariat avec la Mission Locale Nord seraient à construire pour amener (par ex des thématiques développés par les partenaires du réseau ou autres acteurs).

❖ *Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services*

Les accompagnements individuels représentent la majorité de l'activité en France services suivis des demandes d'informations. Il y a quelques demandes d'accès aux ordinateurs en libre-service mais c'est très rare. Ce sont des outils à optimiser en FS par le biais du conseiller numérique, il faut pour cela qu'il soit pleinement attaché à développer ses missions et détaché des missions d'accueil actuelles.

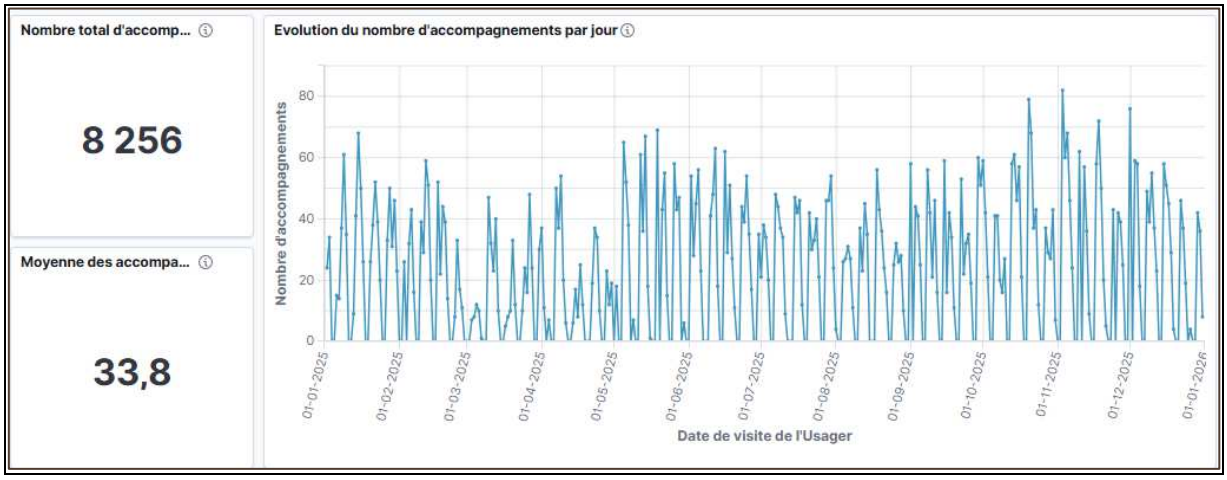


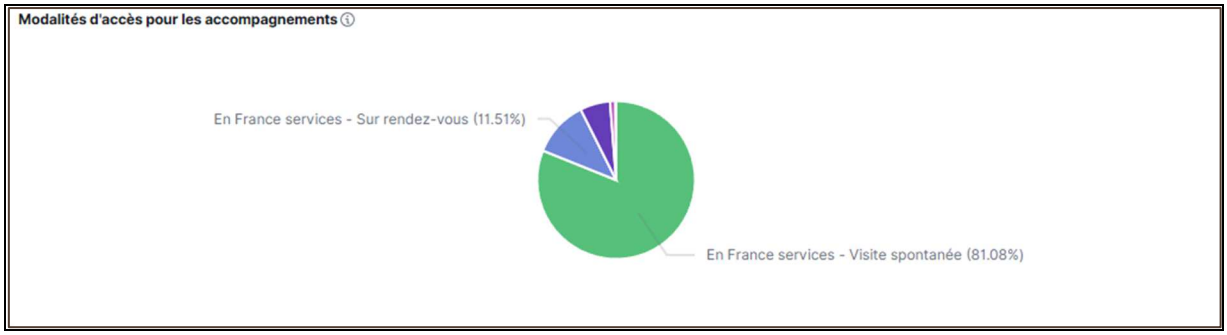


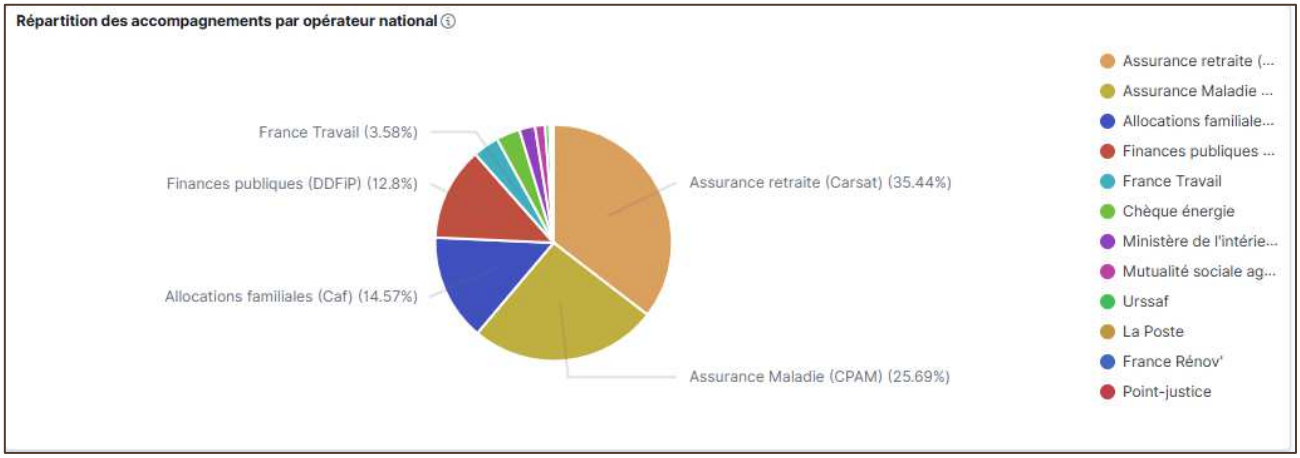
Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

Une majorité des usagers se rendent directement en France services de manière spontanée (81%) afin d'être accompagné. Nous avons énormément d'appels pour des demandes d'information et surtout pour des prises de rendez-vous depuis que ceux-ci ont été mis en place. Les usagers qui sont des habitués de la structure passent aussi souvent par téléphone. Certains usagers plus à l'aise avec le numérique questionnent ou demandent des rendez-vous par mail, mais cela reste très minime. C'est pourtant un canal de communication plus facile à gérer pour les conseillères et qui sera à développer dans l'avenir notamment en permettant aux usagers de participer à des ateliers numériques.

B. Nature et évolution de l'activité







Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

Top 20 thématiques des accompagnements

Nombre de demandes	Thématique	Partenaire
1 365	Dossier de retraite	Assurance retraite (Carsat)
526	Imposition	Finances publiques (DDFiP)
516	Espace particulier sites opérateurs	Assurance Maladie (CPAM)
499	Retraite	APMS
450	Santé	Assurance Maladie (CPAM)
381	Aides financières	Assurance Maladie (CPAM)
330	Mobilité & transports	APMS
321	Inclusion numérique	APMS
220	Logement	APMS
196	Accompagnement des retraités	Assurance retraite (Carsat)
192	Autre	APMS
178	Energie	Chèque énergie
132	Emploi	APMS
129	Social & solidarité	APMS
79	Réversion	Assurance retraite (Carsat)
73	Régalien	APMS
69	Titre d'identité	Ministère de l'intérieur / France Titres
57	Adresse mail	Assurance Maladie (CPAM)
40	Parentalité & écoles	APMS
18	Déménagement	Finances publiques (DDFiP)

Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la CNAV/CARSAT ainsi qu'à la DGFIP. Cela s'explique par les raisons suivantes :

- Il y a eu en 2025 un grand nombre de demandes en lien avec la retraite (estimation retraite, demande et suivi de demande retraite personnelle, complémentaire, réversion)

- concernant les impôts, les usagers savent désormais qu'ils peuvent avoir un accompagnement ou des informations en FS de manière plus simple et plus rapide que d'aller patienter dans les centres des impôts que ce soit pour les déclarations, demandes de dégrèvements, créations de comptes particuliers…

-Concernant le volet maladie, ce sont des demandes essentielles (C2S, cartes vitales) et des demandes associées comme le chèque santé.

Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers Frances services est variable. En effet, un dossier de retraite CNAV peut demander plusieurs rendez-vous de plus d'1h alors que pour d'autres demandes la durée du rendez-vous est plus réduite. Pour certaines démarches ou demandes, on aura besoin de différents documents pour lesquels on va devoir se connecter sur plusieurs espaces personnels pour les récupérer et c'est ce qui va faire qu'une démarche simple en apparence peut prendre un certain temps.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

PARTENAIRES LOCAUX

En fin d'année 2025, nous avons eu à solliciter de manière très régulière EDF REUNION comme partenaire local notamment pour la création de compte en ligne pour que les usagers puissent retirer les attestations de contrat pour effectuer les demandes de chèque énergie. Cela a constitué une grosse part de notre activité et une charge de travail assez conséquente ajoutée aux autres demandes. Le temps de réponse téléphonique a causé beaucoup de stress, de temps d'attente assez long pour les autres usagers. Le manque de ligne directe peut parfois nous freiner dans nos accompagnements et causer des désagréments d'attente pour le public. L'animatrice réseau travaille avec les partenaires et prend en compte nos retours pour tenter de trouver des solutions d'amélioration.

AUTRES DEMARCHES

Un autre acteur a aussi été sollicité c'est LADOM REUNION cependant il n'était pas encore partenaire avec les FS, il ne l'a été qu'en fin d'année, ce qui ne nous a pas permis une fluidité dans les demandes notamment pour les dossiers bloqués. Beaucoup de dossiers sont restés parfois sur le côté pendant un certain temps car nous n'avons pas de référent ou de ligne directe ou autre moyen de faire avancer la situation à part rediriger l'usager vers LADOM.

Nous avons effectué des accompagnements pour les demandes de logement en ligne. Nous avons toujours accueilli les usagers pour ces demandes, cependant ce sont des demandes qui requièrent du temps et nous ne sommes pas conventionnés dans ce domaine, cela relève du CCAS. Les usagers seront par conséquent orienter dès 2026 vers le service logement du CCAS.
Nous avons beaucoup d'orientation du public de divers services pour des démarches qui se font en ligne ou d'autres qui ne requièrent pas forcément l'outil informatique. Toutefois la FS n'est pas conventionnée pour effectuer toutes les démarches. Nous devons en priorité assurer les accompagnements pour les partenaires avec lesquels nous avons des conventions.
Pour 2026, nous fonctionnerons de la manière suivante : nous accueillerons si possible les usagers qui viennent de loin pour la première fois mais les orienteront à la suite de cet accompagnement vers l'organisme le plus approprié et le plus proche de leur domicile.

Par rapport à ce constat, il est important qu'une communication claire soit faite sur les missions des FS et les démarches qui y sont possibles afin d'éviter des orientations inutiles pour le public et générer des mécontentements.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION

La France services Beauséjour est connue et se fait connaitre par le biais de certains partenaires et organismes et par le service interne de la collectivité notamment par les actions qui sont menées en collaboration avec d'autres services ou lors de participation à des évènements ponctuels ou encore par les permanences des partenaires.

A. Animations et ateliers proposés par des organismes ou associations

Il y a eu en 2025 :

- Les permanences régulières des partenaires
- Participation à la journée d'accès au droit en octobre
- Ateliers numériques en partenariat avec le CCAS et la CGSS (poursuite des ateliers en 2025 sur un trimestre à raison d'un atelier par semaine et démarrage des ateliers en direction des agents de la collectivité à partir d'octobre)
- Journée du don de sang en avril
- Permanence de l'association AORA, qui accompagne les sourds et les muets

❖ *Les Journées portes ouvertes les 8 et 15 novembre*

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les **Journées portes ouvertes** (JPO). Un programme d'actions a été proposé (pot d'accueil, ateliers numériques en partenariat avec la CGSS, découverte de la structure).

B. Actions de communication mises en œuvre

❖ *Communication par les usagers et les médias (sans demande expresse de la FS)*

La France services continue de bénéficier de la reconnaissance de sa qualité d'accompagnement par les usagers qui profitent pour en faire la promotion à leur entourage et cela passe également par les médias qui mettent en avant cet outil devenu indispensable à certains publics.

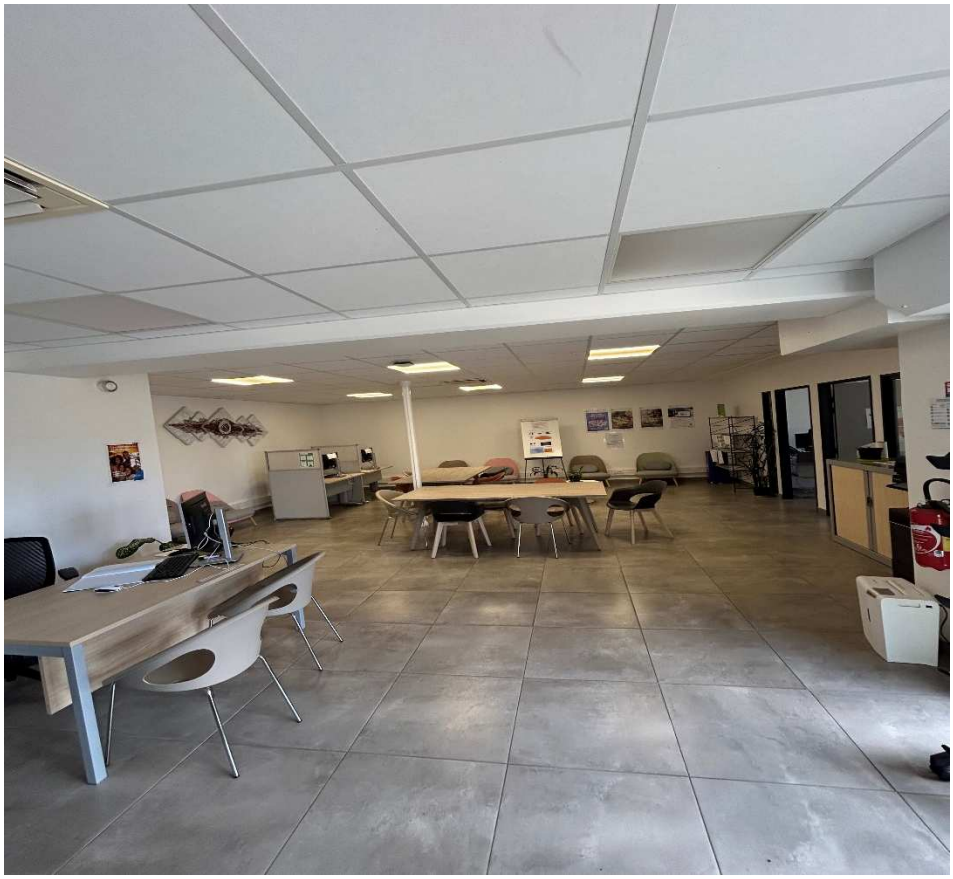
Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

❖ *Communication dans la commune*

Les actions ou animations proposées à la FS font l'objet d'informations via le service communication de la ville et les services internes.

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

VII. PERSPECTIVES 2026



❖ *Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique…)*

Au regard de l'évolution croissante du public accueilli, de la nécessité de permettre aux usagers d'être plus à l'aise avec le numérique ou encore dans la compréhension des démarches à effectuer et surtout lors de leur venue en FS, il est primordial :

- De poursuivre et développer les ateliers numériques et d'avoir des moyens en conséquence notamment le matériel et la logistique
- De proposer des informations collectives sur des sujets permettant aux usagers de comprendre leurs droits et les démarches à faire pour en bénéficier
- Avoir un renfort au niveau du personnel et des aménagements afin de pouvoir continuer à accueillir dans de bonnes conditions en prenant en compte les besoins des usagers mais aussi ceux du personnel de la FS

Envoyé en préfecture le 18/05/2026
Reçu en préfecture le 18/05/2026
Publié le
ID : 974-219740180-20260428-DPC_26_048-AR

❖ *Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)*

▪L'audit pour le renouvellement du label France Services a eu lieu en juin. On nous a fait part d'un point à améliorer en priorité, c'est la mise en place d'un répondeur téléphonique. En effet, nous avons beaucoup d'appels mais ne pouvons y répondre à chaque fois car nous sommes en accompagnement.
Le conseiller numérique fait office d'accueil mais peut lui aussi faire des démarches avec les usagers.
⇨Par conséquent renforcer l'équipe avec une personne dédiée à l'accueil téléphonique sera nécessaire.

▪Différents éléments mettent en avant le besoin de communication sur la FS Beauséjour et un aménagement extérieur et intérieur car certains usagers nous ont fait part de leur méconnaissance de l'existence de la structure, d'autres de nos horaires. Sur le fonctionnement, certains ont pointé le temps d'attente, d'autres aimeraient un système de ticket à chaque nouvel arrivant ou plus de rendez-vous. Beaucoup de personnes n'arrivent pas à repérer l'entrée de la structure.
Dans la salle d'attente, se trouvent le bureau du conseiller numérique et celui d'une conseillère FS, la confidentialité n'est donc pas respectée et certains usagers préfèrent attendre que les bureaux des 2 autres conseillères se libèrent pour être accompagnés.
⇨La communication sur la FS et son aménagement sont donc des points essentiels sur lesquels l'accent doit être mis pour prendre en compte ces différents éléments.

▪Les ateliers numériques restent une forte demande du public, nous avons une liste de personnes qui se complète au fil des jours, nous avons également des ateliers que nous avons démarré en partenariat avec la CGSS sur le thème de la retraite en direction des agents de la commune et qui sont à perdurer dans le temps

⇨par conséquent l'acquisition du matériel et une connexion wifi efficace sont des éléments indispensables pour assurer la continuité de ces ateliers.