

RAPPORT D'ACTIVITÉ



**France
services**



20
25

SOMMAIRE



PRÉSENTATION.....	3
France Services dans le Var.....	4
France Services Pays de Fayence.....	5
Origine de la labellisation.....	6
Nos missions.....	7
Nos 12 partenaires nationaux.....	8
Les conseillers numériques.....	9
Notre structure.....	10
 CHIFFRES 2025.....	 15
Fréquentation 2025.....	16
Typologie de l'activité.....	17
Provenance géographique des usagers.....	18
Tranches d'âge des usagers.....	19
Top 8 des thématiques.....	20
Durée des passages.....	21
 LES PERMANENCES DE NOS PARTENAIRES.....	 22
Aller-vers et proximité : la force du partenariat.....	23
Les permanences 2025.....	24
Fréquentation des permanences.....	25
Nos partenaires témoignent.....	26
 BUDGET 2025.....	 27
 COMMUNICATION.....	 29
 SATISFACTION DES USAGERS.....	 33

PRÉSENTATION



France Services dans le Var

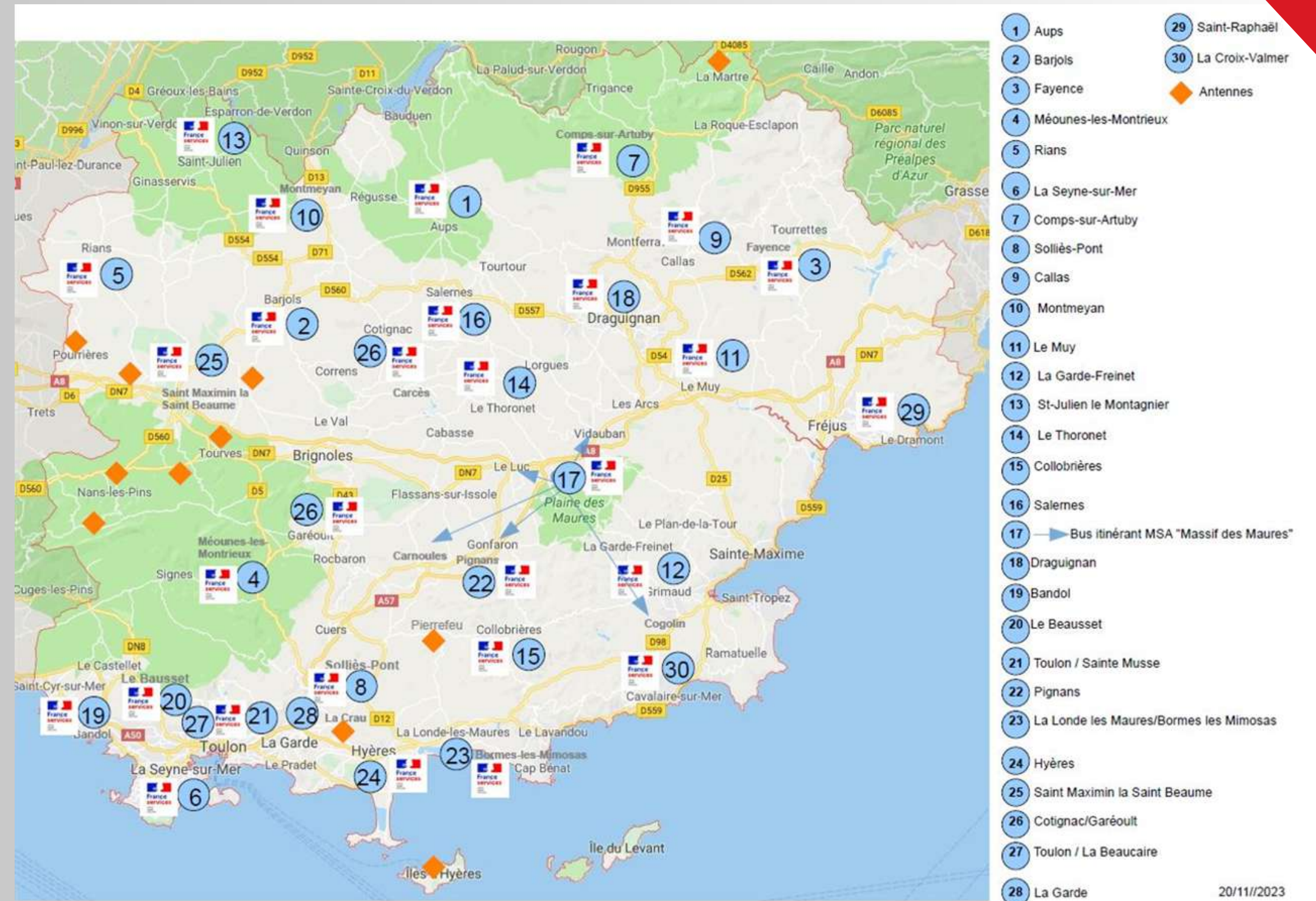
ÉTAT DU DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU FRANCE SERVICES

- **31 France Services labellisées** (dont 2 multisites)
- **1 bus itinérant** desservant 8 communes
- **16 antennes France services**

PARTICULARITÉ DU RÉSEAU FRANCE SERVICES DU VAR

- Plus de **80 conseillers France services** ayant accompagné 169 254 personnes (soit une moyenne de 519 accompagnements par jour)
- De nombreux France services en ruralité
- Beaucoup de France services postales

AU NIVEAU NATIONAL
2 840 FRANCE SERVICES
PRÉSENTS EN FRANCE



France Services Pays de Fayence

LE PAYS DE FAYENCE

- La Communauté de communes du Pays de Fayence (CCPF) a été créée le 21 août 2006, à l'origine avec 8 communes : **Callian, Fayence, Mons, Montauroux, Saint-Paul-en-Forêt, Seillans, Tanneron, Tourrettes** puis **Bagnols-en-Forêt** a rejoint l'intercommunalité en 2014.
- Elle couvre une surface d'environ 401,9 km² avec une population d'environ 29 000 habitants (données insee 01/01/2024), pour une densité moyenne de ≈ 72 habitants/km².

ÉCONOMIE & SPÉCIFICITÉS DU TERRITOIRE

- Un territoire caractérisé par ses villages perchés, riches en patrimoine, avec des activités agricoles (olives, lavande, vin, miel, mimosa...) et touristiques ;
- Le secteur comprend le lac de Saint-Cassien, lieu d'activités de loisirs (sports nautiques...), qui attire visiteurs et résidents ;

L'intercommunalité exerce des compétences variées: aménagement du territoire (SCoT), tourisme, gestion des déchets, eau potable & assainissement, GEMAPI (prévention des inondations), sport, petite enfance & famille, mobilité...



*Située dans l'est du Var, en bordure des Alpes-Maritimes,
le Pays de Fayence jouxte notamment les intercommunalités de la Dracénie, du Pays de Grasse, de Cannes Pays de Lérins et d'Estérel Côte d'Azur Agglomération.*

Origines de la labellisation

L'origine de France Services en Pays de Fayence **remonte à 1997 avec la création de l'« Espace Rural Emploi Formation » (EREF)**, implanté au cœur du village de Fayence.

Cette structure **évolue en 2000 sous l'appellation « Maison de Services Publics » (MSP)**, puis devient **en 2008 « Relais Services Publics » (RSP)**, traduisant la volonté de regrouper en un lieu unique différents services liés notamment à l'emploi, à la formation et à l'accompagnement social.

Au 1er janvier 2016, la structure obtient le label « Maison de Services au Public » (MSAP) et s'inscrit désormais dans les compétences de la Communauté de Communes du Pays de Fayence, conformément aux dispositions de la loi NOTRe du 7 août 2015.

À la fin de l'année 2019, la MSAP répond à l'ensemble des critères requis pour accéder au **label « France Services », effectif à compter du 1er janvier 2020**. Ce dispositif, mis en place dans le cadre du plan de transformation de l'action publique et de l'agenda « Action Cœur de Ville », marque l'émergence d'une nouvelle génération de guichets de proximité, plus lisibles et accessibles, intégrant un socle élargi de partenaires nationaux.

Cette évolution s'accompagne d'un renforcement des exigences en matière de qualité d'accueil, de formation des agents et de maillage territorial, afin de garantir un service public homogène et de proximité pour l'ensemble des usagers, quel que soit leur lieu de résidence.



Nos missions

UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ AU SERVICE DES USAGERS

Dans une volonté constante de proximité et d'égalité d'accès aux services publics, France Services constitue **un guichet unique facilitant les démarches du quotidien.**

L'antenne du Pays de Fayence regroupe en un même lieu les principaux services publics et accompagne tous les usagers, quel que soit leur niveau de maîtrise du numérique.

Les agents France Services proposent **un accompagnement de premier niveau** pour de nombreuses démarches :

- Accès aux droits (CAF, CPAM, CARSAT, MSA, France Travail, impôts...)
- Réalisation de formalités administratives (carte grise, permis de conduire, retraite...)
- Aide à l'utilisation des services en ligne (création de comptes, déclarations, demandes de documents)

Ils assurent également un appui concret dans les démarches quotidiennes :

- Vérification et complétude des dossiers
- Mise à disposition d'outils informatiques en libre-service
- Aide à l'utilisation des équipements numériques
- Aide à la rédaction d'un CV
- Impression et numérisation de documents
- Création d'adresses mail et d'espaces personnels (CAF, Ameli, impôts...)



Nos 12 partenaires nationaux



Les conseillers numériques

LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES : UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ VERS L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Afin de répondre aux enjeux de la dématérialisation croissante des démarches et de lutter contre la fracture numérique, la Communauté de communes du Pays de Fayence s'appuie sur le **dispositif national des conseillers numériques, soutenu par des subventions de l'État dans le cadre d'une convention dédiée.**

Ce dispositif vise à renforcer l'autonomie numérique des habitants, en complémentarité des missions assurées par les agents France Services.

Les conseillers numériques accompagnent les usagers dans la prise en main des outils informatiques et des usages essentiels du numérique (navigation Internet, messagerie, sécurité des données, gestion de contenus), à travers des accompagnements individuels et des ateliers collectifs.

En 2025, l'intervention s'est structurée autour de deux modalités complémentaires :

1. **Un conseiller numérique basé à France Services** a assuré un accompagnement de proximité, permettant :
 - **l'accompagnement individuel de 684 personnes ;**
 - **la participation de 246 personnes à des ateliers de formation à l'outil informatique.**
2. Par ailleurs, **la mise en œuvre effective, à compter de mars 2025, d'un dispositif d'itinérance** dans les 9 communes du territoire (médiathèques, mairies, CCAS) a permis :
 - **l'accompagnement de 309 personnes au plus proche de leur domicile ;**
 - **la participation de 263 personnes à des ateliers numériques.**

Soutenu par des financements spécifiques de l'État, le dispositif des conseillers numériques constitue un levier structurant de l'inclusion numérique sur le territoire, contribuant à sécuriser l'accès aux droits et à renforcer l'autonomie des habitants.

Notre structure

France Services Pays de Fayence est située au **50 route de l'aérodrome à Fayence**.

Implantée sur un axe structurant et fréquenté du territoire, elle bénéficie d'une excellente visibilité, facilitant son repérage par les usagers.

Le bâtiment a également été pensé pour garantir une accessibilité optimale à tous les publics. Un parking situé juste en face des locaux permet un accès direct et sécurisé, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

L'ensemble des aménagements intérieurs et extérieurs répond aux exigences d'accessibilité PMR (Personnes à Mobilité Réduite), afin de garantir un accueil inclusif, confortable et adapté aux besoins de chacun.

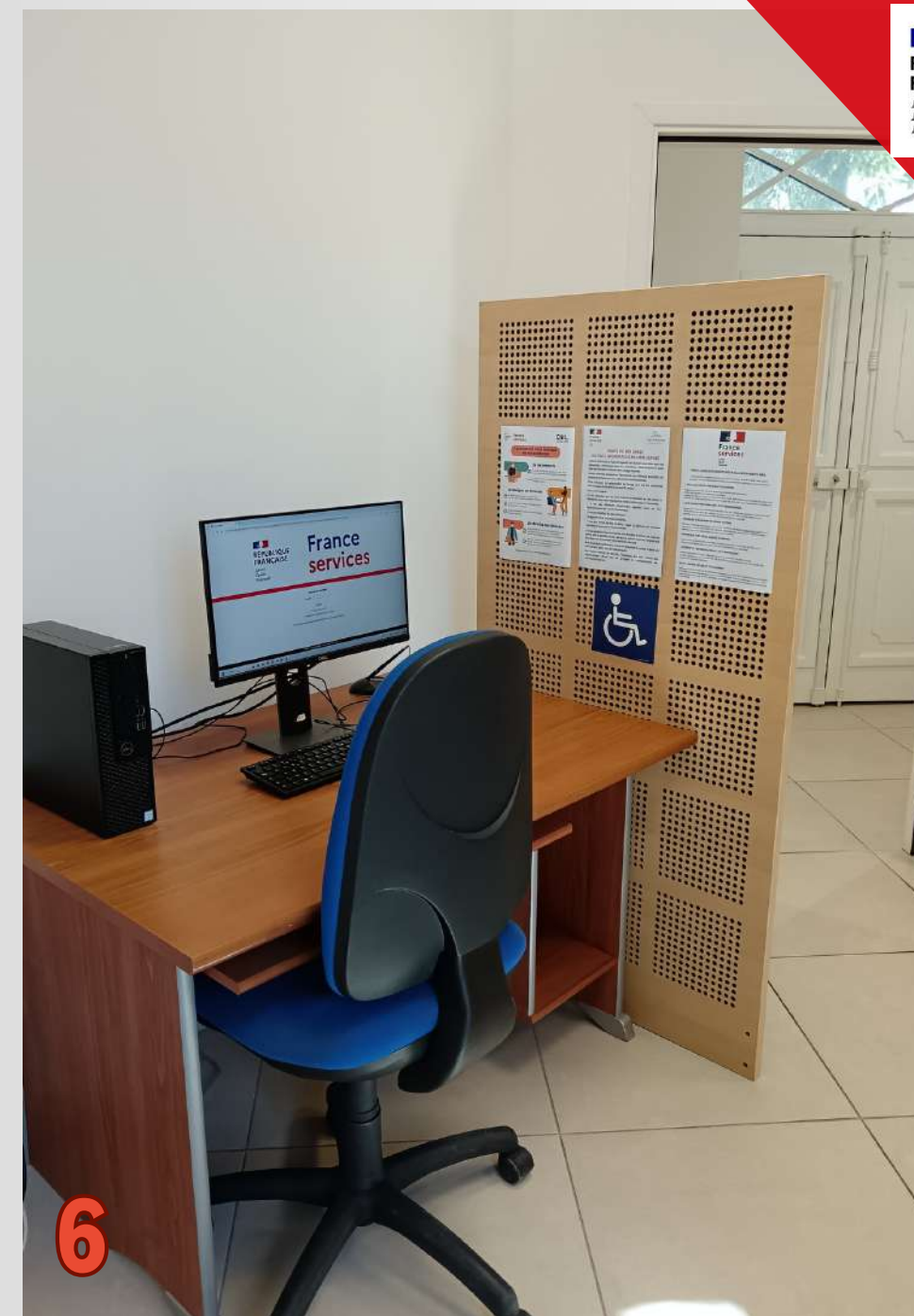
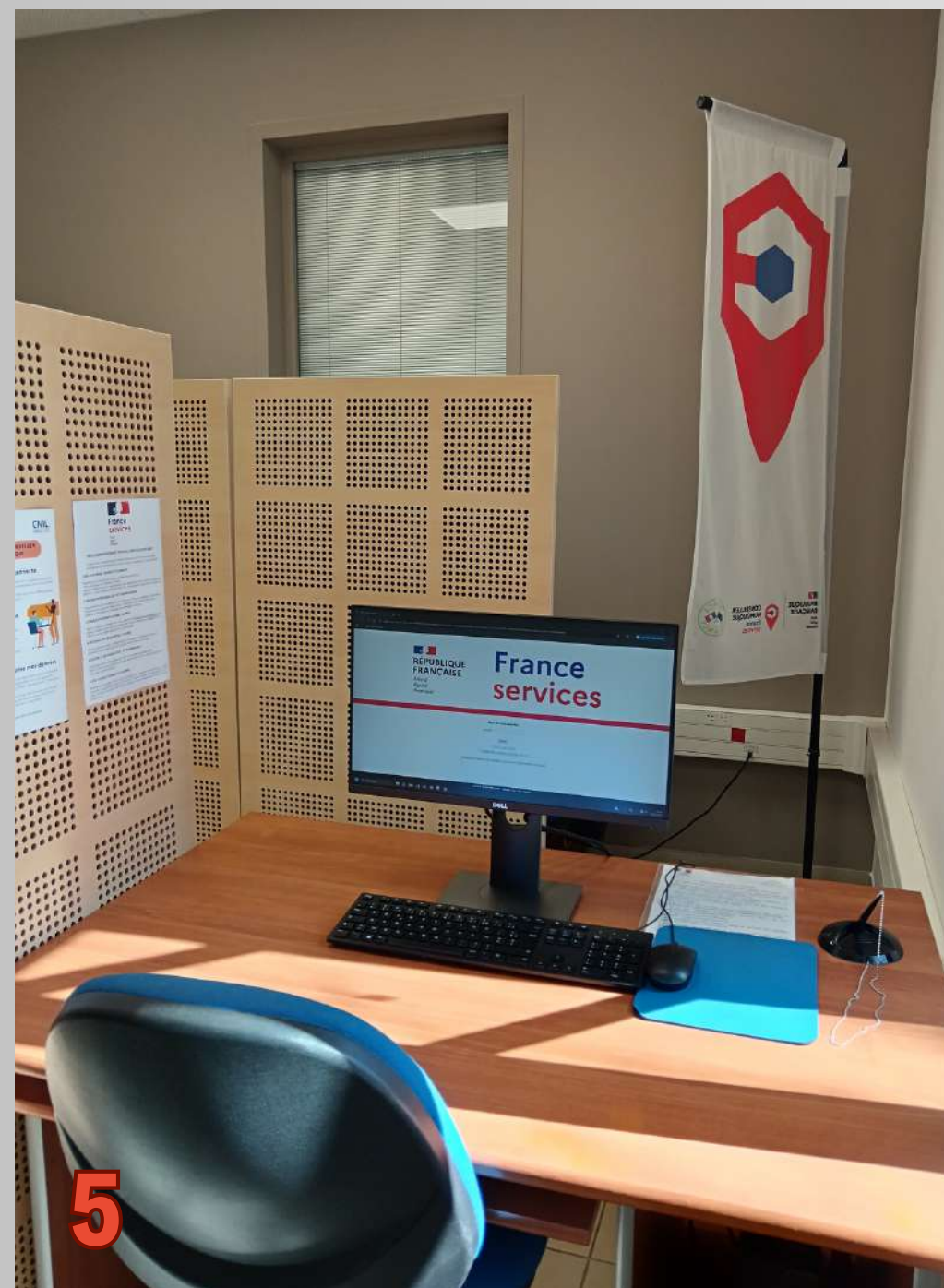
Inauguré le 13 avril 2024 à l'issue d'une rénovation complète, le bâtiment a été pensé pour offrir un cadre d'accueil moderne, fonctionnel et adapté aux besoins des usagers comme des partenaires.





L'aménagement intérieur s'organise autour de **deux espaces distincts**, clairement identifiés et séparés par **un espace d'accueil central (photo 1)**, repensé afin de faciliter l'orientation du public et de fluidifier les parcours des usagers :

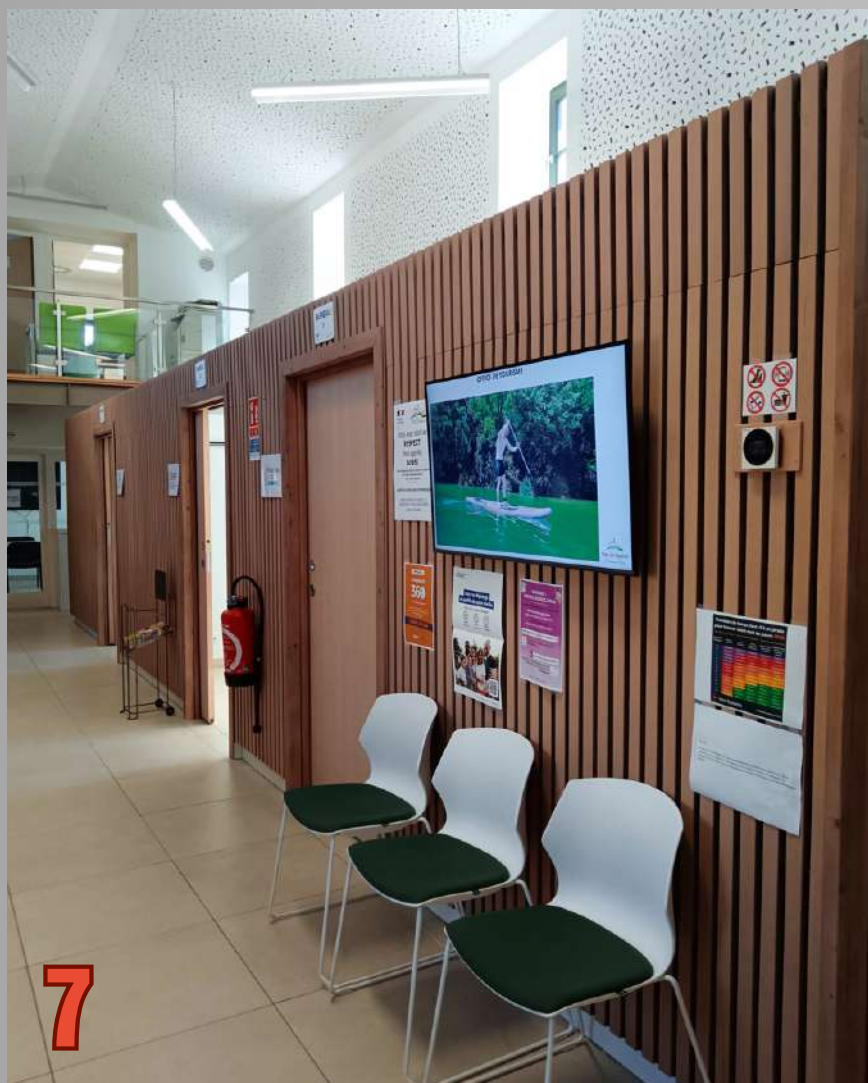
- **D'un côté, l'espace est dédié aux conseillers France Services**, chargés d'accompagner les habitants dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Il comprend **trois bureaux (photo 2)**, dont l'un est équipé d'**un visio-guichet (photo 3)**, permettant la tenue de rendez-vous à distance, notamment avec des partenaires nationaux tels que la CPAM ou la CAF.



Cet espace intègre également **une salle informatique équipée de quatre ordinateurs en libre-service (photos 4, 5 & 6)** , accessible aux usagers pour effectuer leurs démarches administratives de manière autonome, avec une aide ponctuelle des agents en cas de besoin.

L'ensemble garantit un accompagnement individualisé, confidentiel et de qualité, au plus près des besoins des usagers.

- De l'autre côté, le bâtiment s'ouvre sur **une salle d'attente conviviale (photos 7 & 8)**, pensée pour améliorer le confort des usagers. Équipée d'un écran diffusant des informations pratiques, des actualités locales ainsi que des vidéos fournies par l'Office de tourisme, elle invite également à découvrir le Pays de Fayence, tout en rendant le temps d'attente plus agréable et utile.



Dans son prolongement, **trois box sont dédiés aux permanences des partenaires institutionnels et locaux (photos 9 & 10)**. Ces espaces permettent l'organisation de rendez-vous physiques de proximité avec différents services (impôts, conciliateurs de justice, CEDIS, etc.), évitant ainsi aux habitants des déplacements vers des pôles administratifs plus éloignés, tels que Fréjus ou Draguignan, et renforçant l'accessibilité des services publics sur le territoire.



Enfin, **une salle de réunion dénommée « Nomadia »**, d'une capacité de huit personnes, complète cet ensemble. Elle accueille des rendez-vous partenaires, des réunions internes d'équipe, l'organisation d'ateliers collectifs ou l'accueil ponctuel de télétravailleurs.

La salle dispose d'un écran, d'un tableau blanc effaçable à sec et de casiers individuels permettant aux partenaires de laisser temporairement affaires, dossiers ou fournitures sur place. Elle est également accessible depuis l'extérieur, facilitant son utilisation en dehors des horaires d'ouverture de France Services au public.



CHIFFRES 2025



Cette progression s'explique par plusieurs facteurs :

• **Stabilisation de l'équipe et optimisation de l'organisation**

Le changement de direction en février 2025 a permis de remobiliser l'équipe, notamment avec le retour d'un agent et une redéfinition claire des missions (révision des fiches de poste, travail collectif). Cette dynamique a amélioré l'implication des agents et la qualité du suivi de l'activité.

• **Déploiement de la conseillère numérique itinérante**

Mis en place dès mars 2025 sur l'ensemble du territoire (mairies, CCAS, médiathèques), renforçant l'aller-vers et la proximité du service.

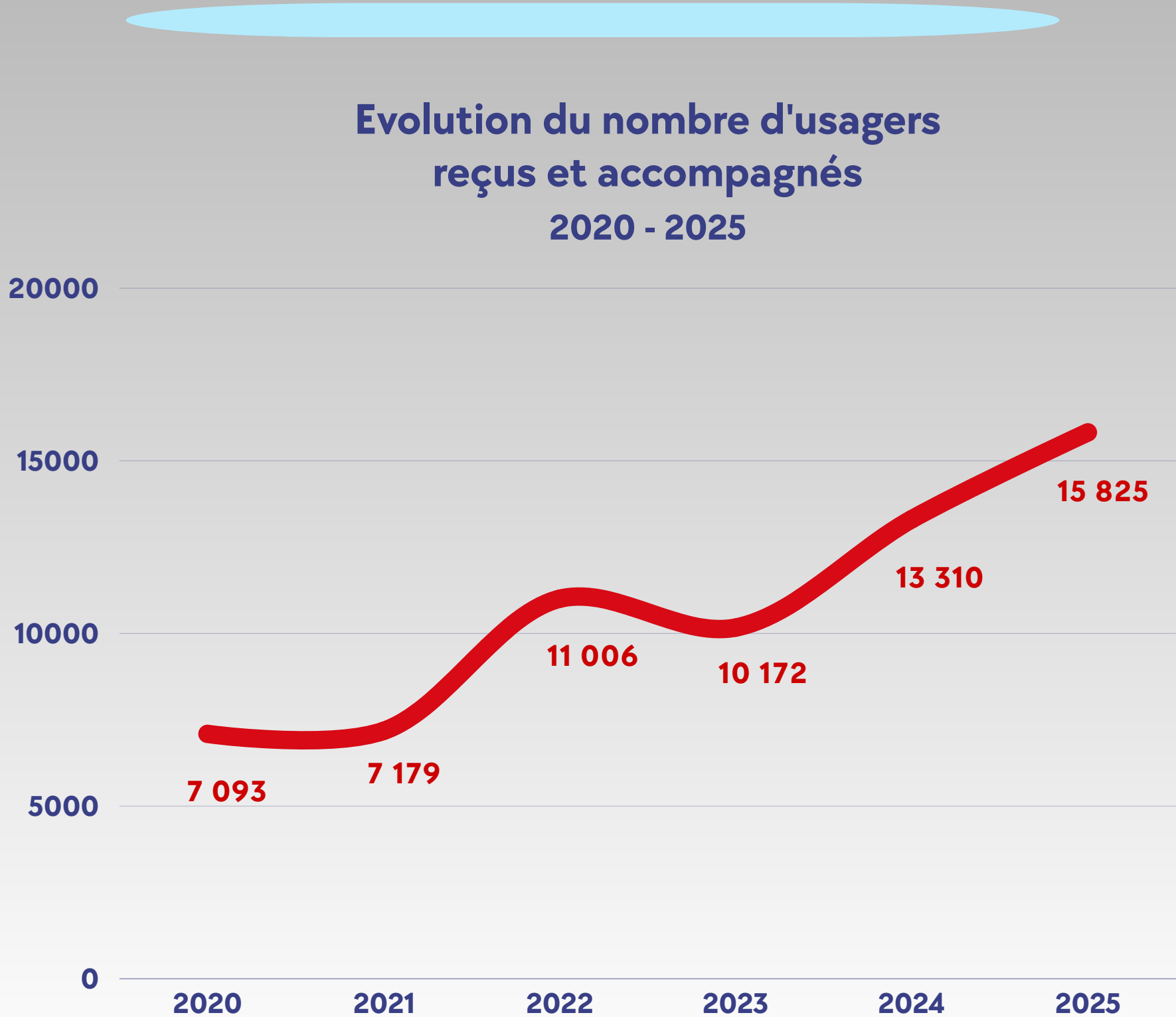
• **Nouvelle implantation du site**

L'installation au 50 route de l'aérodrome à Fayence améliore la visibilité et l'accessibilité (parking). 2025 est la première année pleine d'activité sur ce site.

• **Renforcement de la notoriété de France Services**

Une reconnaissance accrue du dispositif, appuyée par des actions de communication ciblées (ex. Salon des Séniors).

En 2025, France Services a accueilli et accompagné
15 825 usagers, contre 13 310 en 2024,
soit une **augmentation significative de près de 19 %**



- **Demandes d'information (7 230 – 45,7%) :**

Elles constituent la première modalité d'accueil. Ce volume confirme le rôle de guichet de proximité et d'orientation de France Services, avec de nombreuses sollicitations rapides, en présentiel comme à distance.

- **Accompagnements individuels (4 125 – 26,1%)**

Plus d'1/4 de l'activité correspond à des démarches nécessitant un appui approfondi, traduisant des besoins réels d'accompagnement administratif et numérique des usagers.

- **Permanences assurées par les partenaires (3 539 – 22,4%)**

Près d'un accueil sur quatre est réalisé par les partenaires. Cette part importante illustre la force du travail partenarial et l'efficacité du modèle France Services pour rapprocher les services publics des habitants.

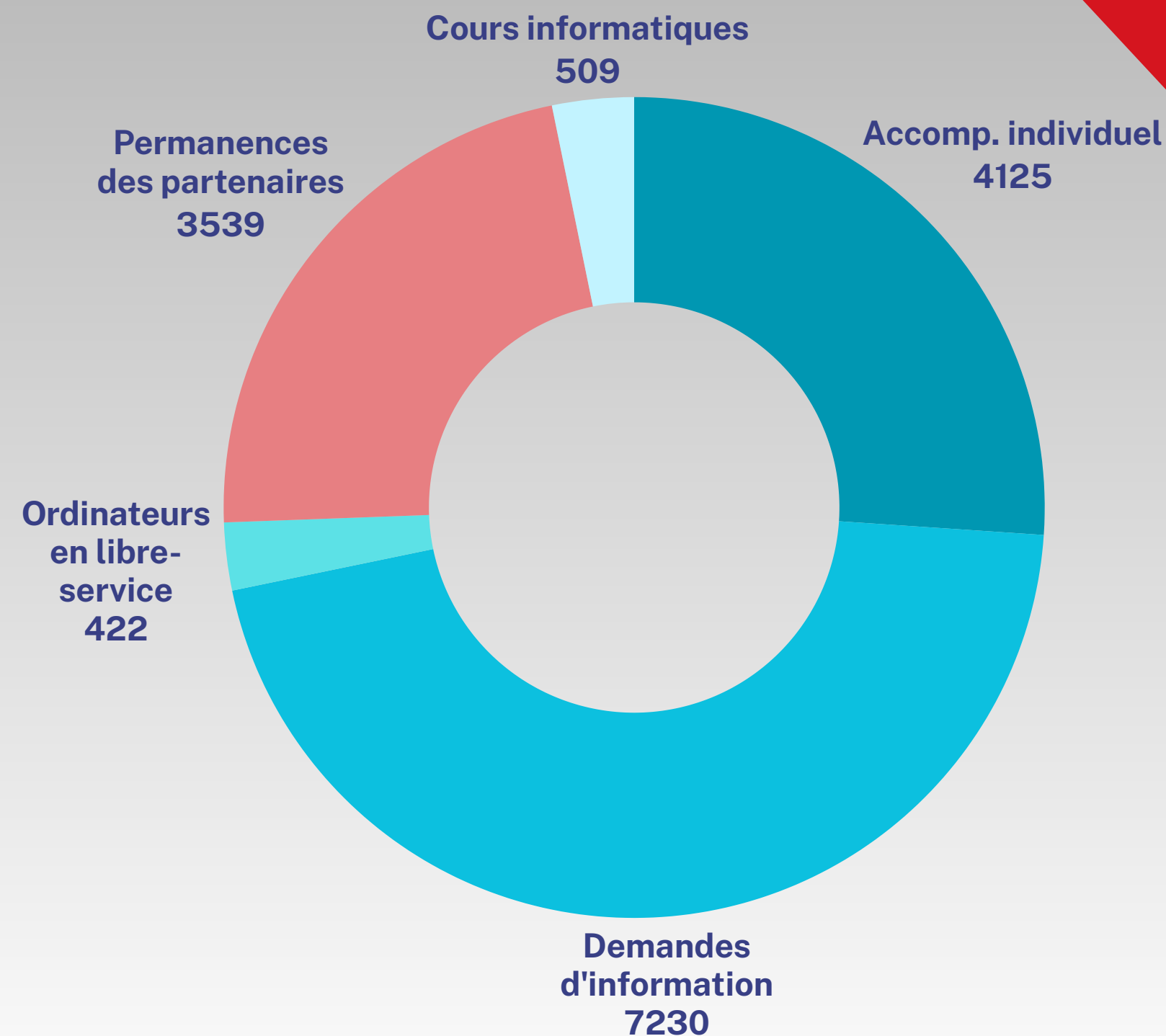
- **Cours informatiques (509 – 3,2%)**

Bien que minoritaires en volume, ces actions contribuent à la montée en compétences numériques des usagers et favorisent leur autonomie dans les démarches futures.

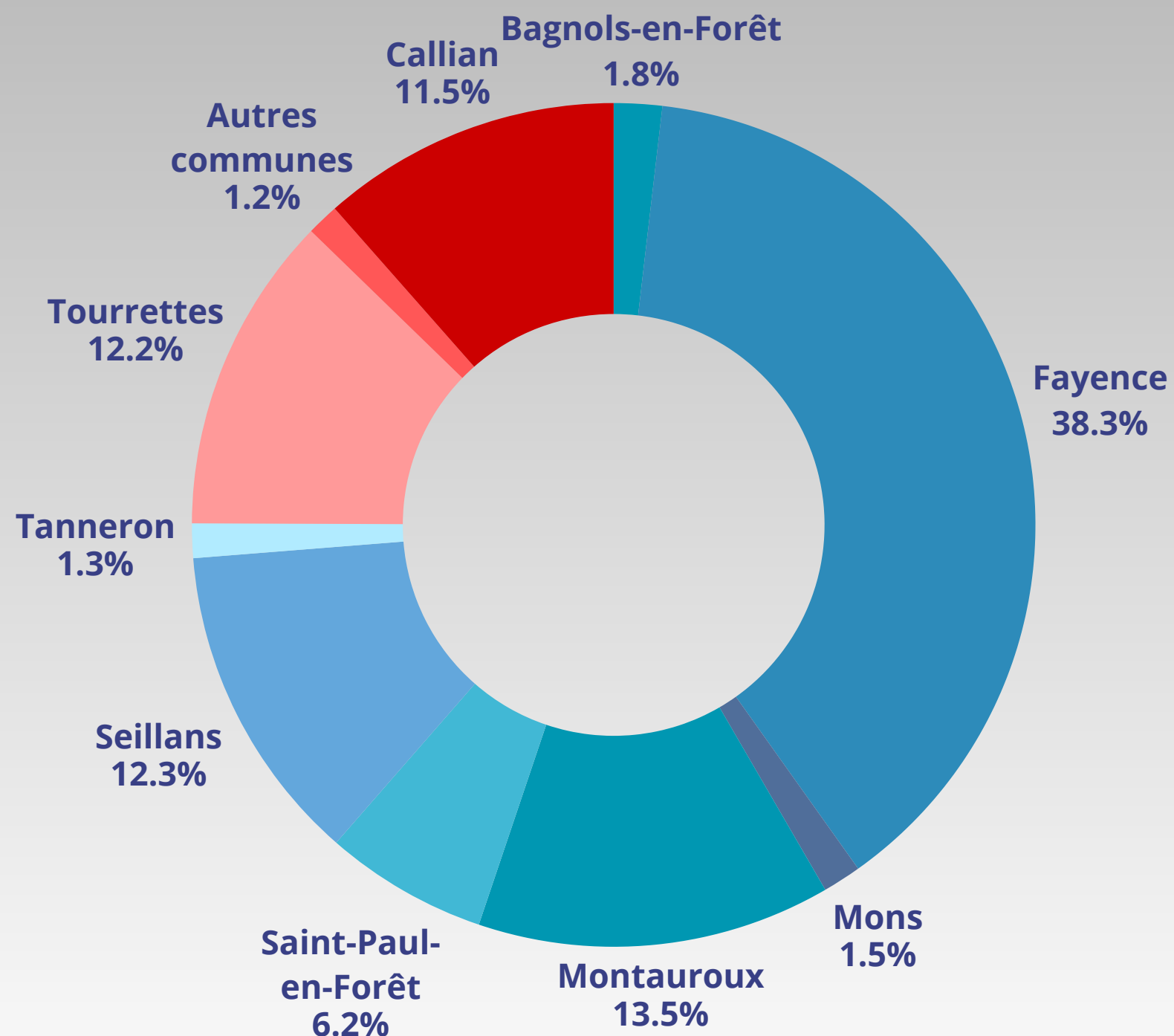
- **Ordinateurs en libre-service (422 – 2,7%)**

Cet usage ciblé répond à des besoins ponctuels (dépôt de documents, consultation en ligne) et s'inscrit dans la lutte contre la fracture numérique, en complément de l'accompagnement humain.

Typologie de l'activité 2025



PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DES USAGERS



Une fréquentation représentative du territoire

La répartition géographique des usagers de France Services Fayence montre **une fréquentation majoritairement issue du territoire intercommunal, avec une concentration logique sur la commune d'implantation**. Fayence, où est située la structure, représente ainsi 38,3 % des usagers, confirmant son rôle de pôle central de services.

Les communes proches et bien connectées, notamment Montauroux, Tourrettes, Seillans et Callian, sont également fortement représentées.

Cette répartition témoigne d'une bonne accessibilité du site, de son positionnement sur un axe de circulation structurant et de son identification comme guichet de proximité à l'échelle intercommunale.

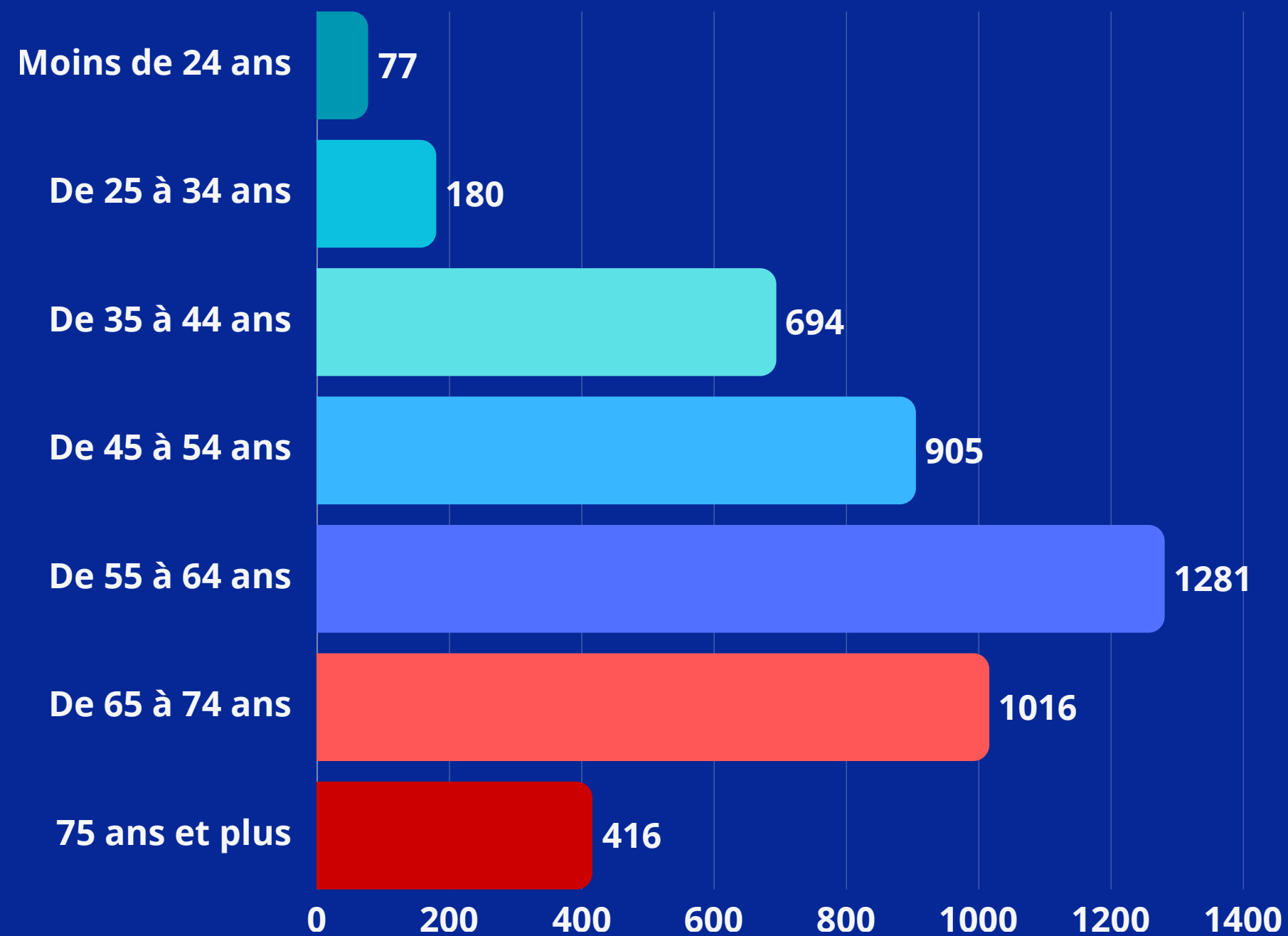
À l'inverse, les communes plus éloignées ou présentant des contraintes géographiques spécifiques, telles que Mons, Tanneron ou Bagnols-en-Forêt, enregistrent une fréquentation plus faible, illustrant l'impact des conditions de mobilité et de distance sur le recours aux services.

Une attractivité au-delà du périmètre intercommunal

France Services Fayence accueille également des usagers venant de communes extérieures au Pays de Fayence (Grasse, Cannes, Bargemon, Fréjus, Nice, Saint-Raphaël, Les Adrets de l'Estérel, Claviers, La Roquette-sur-Siagne, Peymeinade, Saint-Cézaire-sur-Siagne).

Cette fréquentation illustre une attractivité dépassant le cadre intercommunal, liée à la qualité de l'accueil, à la diversité des accompagnements proposés et à l'identification de la structure comme guichet de référence pour les démarches administratives et numériques.

TRANCHES D'ÂGE DES USAGERS



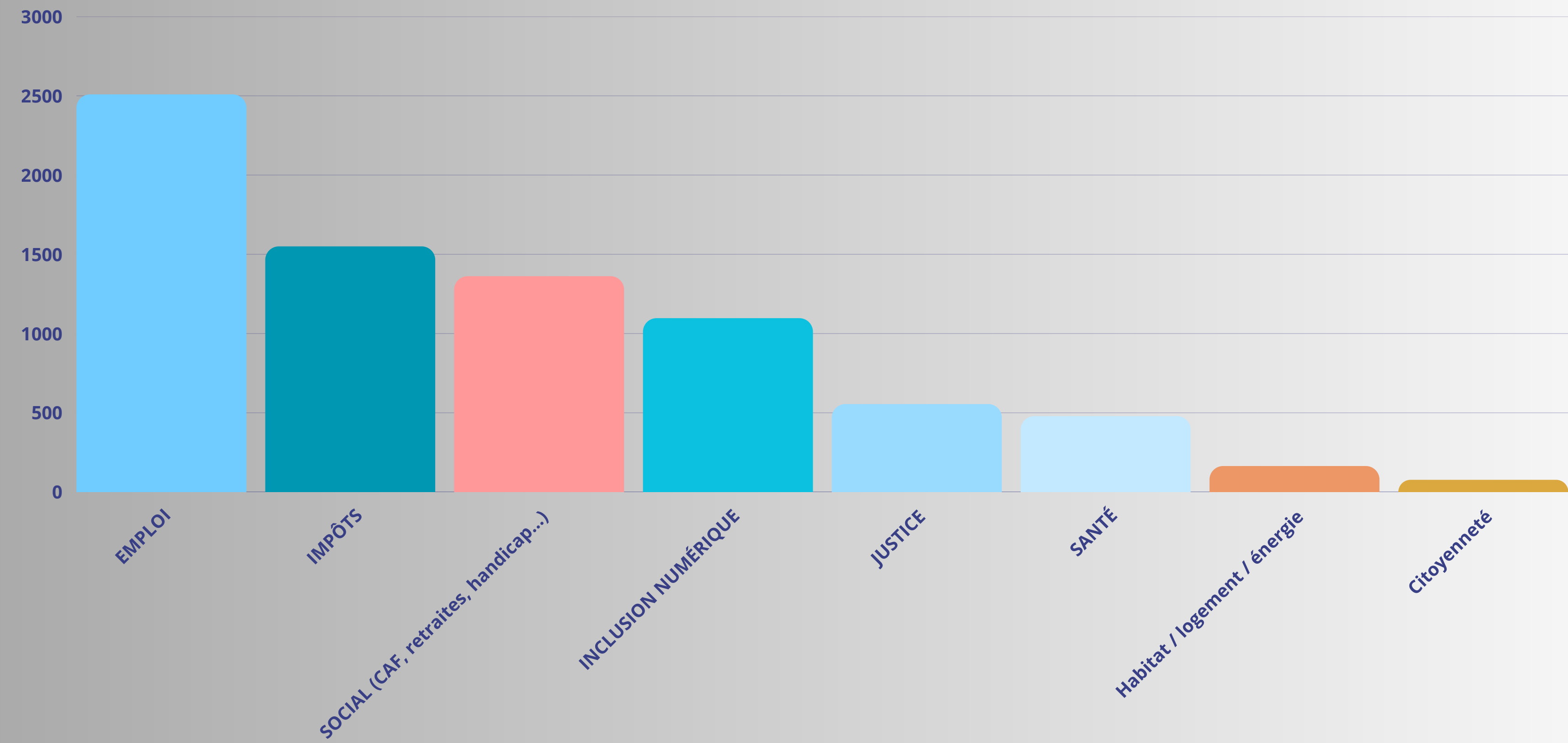
Les 55–74 ans représentent plus de la moitié des usagers (50,2 %), confirmant le rôle central de France Services comme guichet de proximité pour l'accompagnement des publics vieillissants, notamment pour l'accès aux droits, la compréhension des démarches administratives et l'appui aux usages numériques.

Les 35–54 ans constituent également une part importante du public accueilli (35 %). Cette fréquentation s'explique par des besoins liés à la vie professionnelle et familiale (emploi, prestations sociales, fiscalité, santé), ainsi qu'à la complexité croissante des démarches dématérialisées, pour lesquelles France Services apporte une aide humaine essentielle.

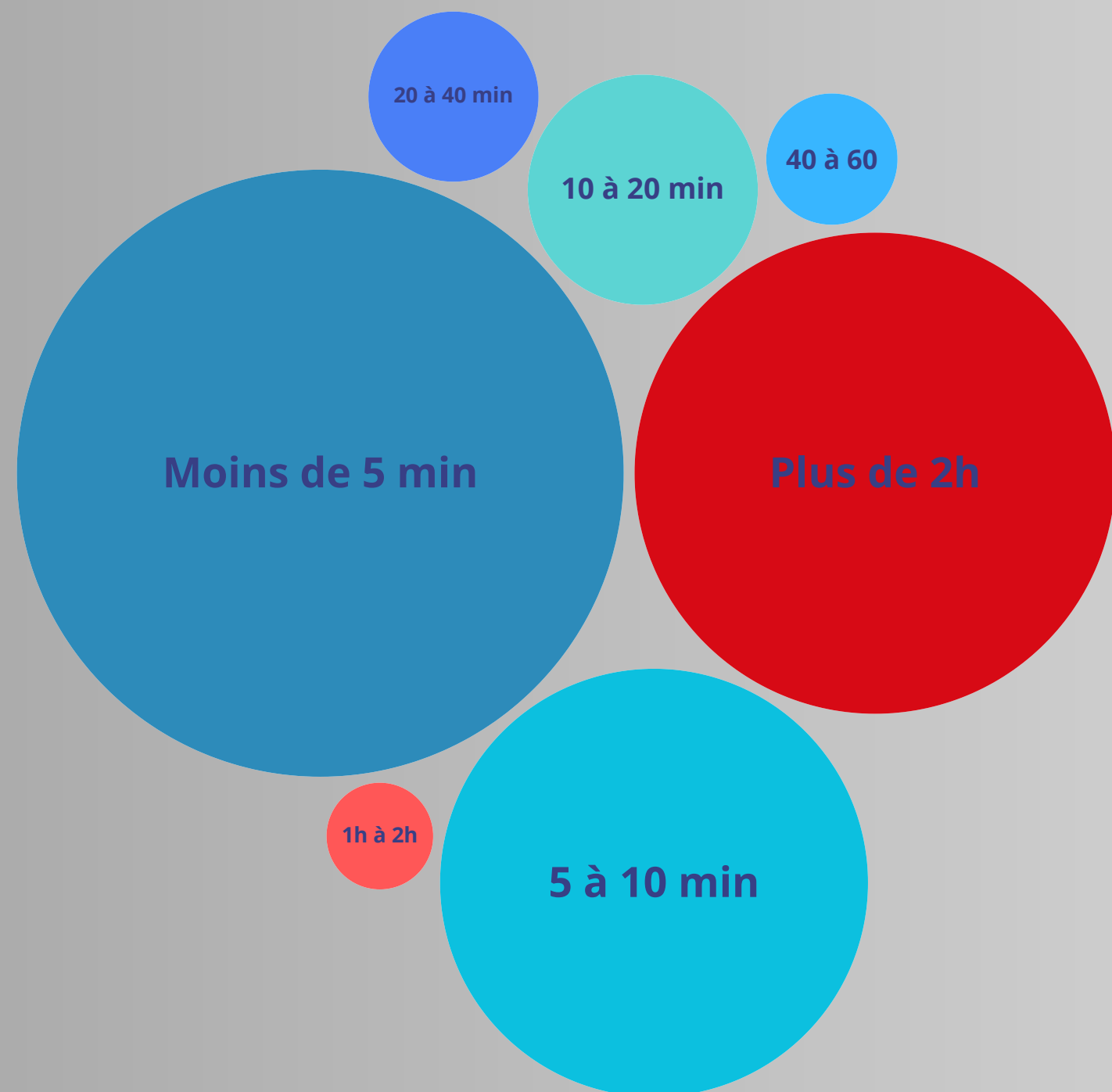
À l'inverse, **les moins de 35 ans sont peu représentés (5,6 % des usagers)**. Ce constat peut s'expliquer par un recours plus autonome au numérique ou par l'orientation vers des dispositifs spécialisés (Mission Locale, structures jeunesse). Il invite toutefois à poursuivre la réflexion sur la visibilité de France Services auprès des jeunes adultes et sur les complémentarités avec les partenaires du territoire.

Enfin, la proportion des **75 ans et plus (9,1 %)** souligne l'importance de maintenir un accueil accessible, de proximité et individualisé, adapté aux publics les plus âgés et parfois les plus fragiles. Ces données confirment la place stratégique de France Services dans la lutte contre le non-recours aux droits et la fracture numérique sur le territoire.

TOP 8 DES THÉMATIQUES



DURÉE DES PASSAGES



Une majorité de demandes traitées rapidement :

- **67,66 % des accompagnements durent moins de 20 minutes, dont 41,23 % de moins de 5 minutes**, correspondant principalement aux demandes d'informations et d'orientations rapides.
 - **5,17 % des accompagnements durent entre 20 et 40 minutes.**
 - **27,17 % des accompagnements dépassent une heure (contre 1,1 % en 2024)**, une hausse directement liée aux ateliers numériques, notamment ceux assurés par la conseillère numérique itinérante mise en place en mars 2025.
- Hors ateliers numériques, les accompagnements France Services de plus d'une heure ne représentent que 1,28 %**, confirmant un accueil majoritairement fondé sur des interventions courtes et ciblées.

LES PERMANENCES DE NOS PARTENAIRES



Aller-vers et proximité : la force du partenariat

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement de proximité, **France Services s'appuie sur un réseau de partenaires nationaux et locaux assurant régulièrement des permanences au sein de la structure.**

Leur présence constitue un appui essentiel pour les usagers, notamment dans le traitement de démarches complexes ou lors de temps forts, tels que la campagne annuelle de déclaration des revenus.

Ces partenaires apportent également des réponses ciblées aux besoins du territoire : la Mission Locale accompagne les jeunes dans leurs parcours d'insertion, tandis que l'ADIE, Initiative Var ou le conciliateur de justice interviennent respectivement en appui aux projets entrepreneuriaux et à la résolution amiable des litiges.

Par leur engagement, **ces permanences, combinées aux accompagnements réalisés par l'équipe France Services, renforcent la nécessité et l'utilité d'un service public de proximité, fondé sur l'aller-vers, l'accessibilité et une relation humaine au plus près des habitants.**



La Communauté de communes du Pays de Fayence tient à remercier chaleureusement l'ensemble des partenaires pour leur mobilisation et leur présence régulière. Leur implication contribue pleinement à confirmer la nécessité et l'utilité d'un service public local, humain et accessible, au plus près des besoins des habitants du territoire.

Les permanences 2025



France
services

FINANCES PUBLIQUES

SERVICE DES IMPÔTS AUX PARTICULIERS

Impôts sur les revenus et impôts fonciers

JEUNES

MISSION LOCALE

Accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans

CRÉATION D'ENTREPRISE / AGRICULTURE

INITIATIVE VAR

Aide et conseils à la création d'entreprise

ADIE

CHAMBRE D'AGRICULTURE DU VAR

CHAMBRE DES MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT SAFER

INTERFACE COUVEUSE 83

Accompagnements/formations des porteuses de projets

LES LUMINEUSES

Association de femmes entrepreneuses

EMPLOI

CEDIS

Insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA

AVIE - SAPHIR

Accompagnement des bénéficiaires du RSA handicapés

CIDFF RSA

Accompagnement des bénéficiaires du RSA

ACCÈS AU DROIT

CONCILIATEUR DE JUSTICE

CONSULTATION AVOCAT

UFC QUE CHOISIR VAR-EST

Défense des consommateurs

CIDFF DROIT DES FEMMES ET DES FAMILLES

Conseils juridiques

DROIT DES FEMMES

Planning familial

SERVICES À LA PERSONNE

ENTR'AIDE SOCIALE DU VAR

Service d'aide à domicile

SOCIAL / SANTÉ

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE (CPAM)

ASSISTANTE SOCIALE CARSAT/ CPAM

Accident du travail, invalidité, dépendance...

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF)

FAMILLES RURALES

Point conseil budget, micro-crédit...

DISPOSITIF APV

Accompagnement sur le projet de vie pour toute personne en situation de handicap

SPIP

Suivi des personnes placées sous main de justice

CIDFF CAF

Suivi des allocataires en cas de séparation ou décès du conjoint avec enfant à charge

HABITAT / ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

ADIL 83 Informations sur l'habitat

Fréquentation des permanences

PERMANENCES/ATELIERS PARTENAIRES	Nb ½ journées de permanences/ateliers 2025	Nombre de RDV 2025
CEDIS	149	826
MISSION LOCALE	247	707
IMPOTS	55	531
CIDFF RSA	86	264
CONCILIATEUR DE JUSTICE	33	166
AVOCATS	19	166
CAF (visio)	77	140
ENTRAIDE SOCIALE DU VAR	40	126
AS CPAM	30	100
AVIE CAP	45	99
CPAM (visio)	39	87
UFC	36	50
INITIATIVE VAR	11	38
ADIE	74	35
AXIS	24	28
SPIP	8	28
CIDFF JURISITE (visio)	7	27
ADIL 83	12	24
CHAMBRE D'AGRICULTURE	17	21
INTERFACE	12	20
CIDFF CAF	36	18
FAMILLES RURALES	9	15
E2C	2	8
DAPV	9	6
LES LUMINEUSES	4	6
SAFER	7	3
TOTAL	1088	3539

1 088 demi-journées de permanences
ayant permis 3 539 rendez-vous,
confirmant la fréquentation élevée du service.

- **Des partenaires majeurs très mobilisés :** la Mission Locale, CEDIS et les services des Impôts concentrent une part importante de l'activité, en lien avec des besoins forts en insertion et en démarches administratives
- **Un socle solide d'acteurs sociaux et juridiques :** CIDFF, CAF, CPAM, avocats ou conciliateur de justice assurent une présence régulière pour répondre aux demandes liées aux droits, à la santé et à l'accompagnement social
- **Une offre complétée par des partenaires spécialisés :** ADIE, ADIL, UFC ou encore la Chambre d'agriculture interviennent de manière plus ciblée sur des problématiques spécifiques du territoire
- **Des niveaux de fréquentation contrastés :** certaines permanences génèrent un volume important de rendez-vous, tandis que d'autres privilégient un accompagnement plus individualisé.

Un partenariat dense et complémentaire qui confirme le rôle central de France Services comme guichet de proximité pour l'accès aux droits et aux services publics

Nos partenaires témoignent



France
services

CONCILIATION DE JUSTICE

"166 personnes ont été reçues au sein de France Services en 2025. 74 dossiers ont été ouverts pour des habitants de la CC PF. **40 dossiers ont été menés à terme**, certains ouverts en 2024, dont **un peu plus de la moitié se sont conclus par un accord entre les parties**. Dans 17% des cas, l'une des parties ne s'est pas présentée à la conciliation, et dans 31% des cas la conciliation a échoué. Chaque dossier qui va jusqu'à la conciliation nécessite en moyenne 3h de travail : étude du dossier, formalisation des invitations, écoute successive des parties, réunion de conciliation et rédaction de constat. Les sujets de litige sont variés. **4 catégories réunissent à elle-seules 70% des saisines**. Si les troubles de voisinage reste la première cause de saisine, les litiges liés aux copropriétés connaissent une évolution notable (triplement) alors que ceux liés à la consommation ont diminué de moitié : **troubles de voisinage (22%), copropriété (17%), baux d'habitation (16%), consommation (15%)**.

Catherine LAPOIX - Conciliatrice de justice

MISSION LOCALE EST-VAR

"Notre Mission Locale accompagne les jeunes déscolarisés de 16 à 25 ans (et jusqu'à 29 ans pour ceux justifiant d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé) des 9 communes de la Communauté de communes du Pays de Fayence. Elle leur propose des rendez-vous délocalisés sur **3 points de permanence : Bagnols-en-Forêt, Fayence et Montauroux**. Pour l'année 2025, **337 jeunes ont été accompagnés et 4 139 entretiens réalisés sur l'ensemble du Pays de Fayence, dont 188 jeunes sur la permanence de Fayence (France Services où l'on dénombre 707 passages) et 2 526 entretiens réalisés.**"

David DE OLIVEIRA - Directeur Mission Locale Est-Var



LE BUDGET 2025



Finances & subventions

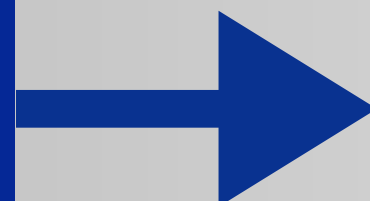
Budget de fonctionnement 2025 : 273 545,28 €

dont charges de personnel : 222 884,37 €.

Aides de l'Etat fonctionnement France Services : **45 000 €** (cf. encadré ci-dessous).

Autofinancement CCPF : **200 571,88 €**

**Aides de l'Etat financement des 2 postes de
conseillers numériques pour l'année 2025 :
25 000 €**



SUBVENTIONS FRANCE SERVICES 2025 : 45 000€

- Fonds National d'Aménagement & de Développement du Territoire (FNADT) : 25 000€
- Fonds National France Services (FNFS) : 20 000€



VERS LA FIN DU DISPOSITIF DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES

La fin annoncée du financement des conseillers numériques marque un recul majeur pour l'inclusion numérique en France. En quelques années, ces professionnels sont devenus essentiels pour accompagner des millions de citoyens dans leurs démarches en ligne, alors même que les services publics se dématérialisent massivement.

Aujourd'hui, l'État réduit drastiquement ses moyens : de 4 000 postes en 2024, il n'en resterait qu'environ 1 400 fin 2026, avec une disparition quasi totale du dispositif à horizon 2027. Cette décision transfère la responsabilité aux collectivités, sans leur donner les ressources nécessaires.

Ce choix est en contradiction directe avec les ambitions affichées en matière d'accès aux droits, de transition numérique et d'accompagnement des usages. Sans conseillers numériques, c'est une fracture déjà bien réelle qui risque de s'aggraver, fragilisant les publics les plus vulnérables et accentuant les inégalités territoriales.

Car la réalité est là :

- **44 % des Français rencontrent des difficultés pour effectuer leurs démarches en ligne,**
- **23 % des 16-44 ans ne maîtrisent pas les compétences numériques de base.**

(source : Intercommunalités de France)



COMMUNICATION

Communication, visibilité et partenariats

FACEBOOK FRANCE SERVICES PAYS DE FAYENCE



France Services du Pays de Fayence

18 sept. 2025 ·

Conseillère Numérique en itinérance

Consultez les différents thèmes des ateliers programmés et inscrivez vous sans attendre au 07 87 58 91 34
A très vite!



PRONOTE

Venez découvrir l'application

Au programme :

- Créer & sécuriser son compte (web, ENT, appli mobile)
- Consulter notes, bulletins, cahier de textes
- Suivre absences, retards et emploi du temps
- Envoyer/recevoir des messages et documents
- Activer les notifications « Alerte devoirs »

Rentrée 2025-2026

CONSEILLÈRE NUMÉRIQUE



FRAUDES EN LIGNE

Apprenez à vous protéger sur Internet !

Phishing, faux e-mails, arnaques à la carte bancaire, escroqueries sur les réseaux sociaux ou les sites de vente...



Atelier Léo Spike

Construis, programme, imagine !

Au programme :

- Construction de robots avec LEGO Spike
- Initiation à la programmation visuelle par blocs
- Contrôle des mouvements, capteurs et sons.

Objectifs :

- Stimuler la logique et la créativité
- Travailler en équipe
- S'initier à la robotique et au codage.

Inscription à la médiathèque ou au 07.87.58.91.34



ATELIER EXPLOREZ VOTRE MÉDIATHÈQUE EN LIGNE ! GRATUIT !

Objectif de l'atelier : Vous apprendre à :

- chercher un livre ou un film dans le catalogue
- Réserver une activité culturelle
- Utiliser des ressources gratuites en ligne (cours, presse, etc.)
- Gérer votre compte adhérent
- Découvrir les services proposés par Cafeyn, ToutApprendre, et bien plus !

INSCRIPTION À LA MÉDIATHÈQUE OU AU 07.87.58.91.34



France Services du Pays de Fayence

1 oct. 2025 ·

Tout Photos Reels Plus

Accès libre et gratuit à la salle informatique France Services Pays de Fayence

Vous avez besoin d'un ordinateur, d'une connexion Internet ou d'un espace calme pour vos démarches en ligne, vos recherches ou vos projets personnels?

- Ordinateurs à disposition
- Connexion Internet haut débit
- Accompagnement possible (impression, numérisation...)

La présentation d'une pièce d'identité est obligatoire.

Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte.

Accès PMR

50 Route de l'aérodrome 83440 FAYENCE
du lundi au vendredi 9h00-12h00 et 13h30-16h30 sauf mardi 13h30-16h30

N'hésitez pas!



France services

Vous souhaitez vous connecter pour réaliser vos démarches numériques en autonomie.

La salle multimédia est à votre disposition gratuitement!



PRESSE

PAYS DE FAYENCE La séance du conseil communautaire a surtout permis aux élus de valider les divers rapports d'activité pour 2024 dont ceux de France Services, la Régie des eaux et les déchets ménagers.

Les différentes actions du territoire dans le rétro

PAR C. GO. / SAINT-RAPHAEL@NICEMATIN.FR

TOUTES LES DÉLIBÉRATIONS inscrites à l'ordre du jour ont été adoptées à l'unanimité et n'ont pas soulevé de remarques particulières.

Charlotte Peirone, chargée de la vie institutionnelle, a présenté le rapport 2024 de la CCPE. Sont à retenir les temps forts de l'année comme l'inauguration de France Services, l'accueil de l'équipe nationale d'aviron de Serbie ou la signature d'une convention pour l'eau agricole avec la Chambre d'agriculture du Var, la Safer et la société du canal de Provence. « Ce rapport balaie les différentes actions de la CCPE dans tous les domaines de ses compétences tels que le sport, la forêt, l'agriculture, l'économie, le social... Il sera bientôt consultable sur le site de la CCPE (www.ccc-paysdefayence.fr).

France Services : fréquentation en hausse

Pour rappel, les agents de France Services apportent un accompagnement de premier niveau dans les différentes démarches administratives du quotidien (impôts, cartes grises...) et aussi dans le secteur du numérique avec, par exemple, la création de comptes en ligne ou de son identité numérique. « La fréquentation ne cesse de croître et nous avons accompagné 13 310 personnes en 2024 principalement sur les postes des impôts, justice, santé. À noter aussi le rôle de la Mission Locale indispensable pour les jeunes avec l'accueil de 2 577 usagers avec 98,6 % de satisfaction ».

Concernant le rapport d'activité



Karine Martin (2^e à droite), entourée de l'équipe de France Services.
PHOTO DOC C. GO.

de la régie de l'eau. Eric Martel, le directeur du service, a présenté ce dernier. « Un gros travail d'écoute citoyenne au niveau du territoire a été effectué pour avoir le ressenti des usagers et on se rend compte que l'évolution de la population entre 2023 et 2024 a été en nette progression avec 18 580 abonnés pour l'eau, 8 701 pour l'assainissement collectif et 9 395 pour l'assainissement individuel ».

Eric Martel a rappelé les grands moments de l'année 2024 avec « le schéma directeur de production, les écoutes citoyennes, la remise en service du forage de Tassy, le lancement des travaux de la station d'épuration des Estérêts du Lac et les travaux de réhabilitation du réseau d'eau potable de Seillans. Le taux de rendement progresse chaque année et il a gagné 2,5 points entre 2023 et 2024 en passant 78,62 %, l'objectif étant de passer à 85 % d'ici à 2030. Nous sommes de bons élèves en matière de fuites qui ressortent à 62 en 2024, alors qu'elles étaient de 100 en 2023 ce qui prouve que le travail de répa-

ration régulier paie ». Le conseiller Michel Rezk a demandé si « l'on fait face à la même crise de sécheresse qu'en 2022, sommes-nous mieux préparés ? ».

Réponse d'Eric Martel : « Nous sommes mieux armés grâce notamment à l'augmentation du taux de rendement, à la sécurisation du réseau de Seillans et à la réalisation du forage de Tassy, ce qui nous permettrait de répondre à une crise équivalente, mais le problème reste celui du changement climatique qui peut nous faire traverser des périodes encore plus sèches à l'avenir ».

Enfin, c'est Eloïse Bardon qui a présenté le rapport sur les déchets ménagers. Sur le plan des tonnages, « les tendances sont les suivantes à savoir, une baisse des ordures ménagères d'environ 10 %, une hausse de la collecte sélective à 27 % et 10 % pour les déchetteries. Ce qui prouve que globalement les tonnages sont en baisse et que la part des déchets valorisables augmente et permet d'obtenir, pour la première fois, le taux de 65 % ».

Communication, visibilité et partenariats

1ERE ÉDITION DU SALON DES SENIORS 12 JUIN 2025



MONTAUBOUX Organisé par le Centre communal d'action sociale (CCAS), en partenariat avec la Ville, cette première édition a constitué une véritable réussite. Avec quarante exposants répartis sur quatre pôles thématiques.

Le tout premier Salon des seniors a fait florès

PAR C. GO. / SAINT-RAPHAEL@NICEMATIN.FR

LA SALLE POLYVALENTE de la Maison pour Tous, qui accueillait cet événement inédit destiné aux habitants du territoire du Pays de Fayence (de 60 ans et plus), a connu une belle affluence puisque, selon la directrice du CCAS, l'adjointe aux affaires sociales Michèle Dufour - nous avons largement dépassé les 500 personnes - L'enthousiasme était de mise tant pour les participants que du côté des partenaires et des 40 exposants répartis sur 4 pôles thématiques en matière de santé, aide sociale, sport et animation-culture.

Découverte et bien-être pour tous

De la bienveillance, du dynamisme et du partage : tel était le leitmotiv des nombreux intervenants ravis de faire découvrir leurs services, répondre aux nombreuses questions des visiteurs et participer à une action collective en faveur du bien vieillir. Des activités adaptées et stimulantes étaient au programme et destinées à tous les profils. Le pôle "sport" a proposé des ateliers et animations avec des tests de forme encadrés par le comité régional de la Fédération sportive pour tous, des ateliers d'équilibre, l'initiation à la danse adaptée, des séances de sophrologie, démonstration de Tai Chi, découverte du Soft Volley très plébiscitée par les participants.

Le pôle bien-être, lui, proposait des massages crâniens et de pieds très relaxants et apaisants



Une réussite totale pour la première édition du Salon des seniors de Montauboux. PHOTOS C. GO.

et le pôle santé rassemblait des professionnels de la diététique, de la nutrition, des solutions auditives et des structures spécialisées dans le matériel pour les aides et les services d'hospitalisation à domicile.

Le pôle animation-culture et social a également suscité beaucoup d'intérêt, grâce à la présence du réseau des médiathèques du territoire. En bref, une belle vitrine de la richesse associative et culturelle du territoire grâce à la présence, notamment, de toutes les associations d'aide à la personne du Pays de Fayence venues valoriser leurs interventions auprès des visiteurs.

Le succès de cette journée est dû, avant tout, à la forte implication des organisateurs, des béné-



Communication, visibilité et partenariats

RENCONTRE PARTENAIRE FRANCE TRAVAIL 8 OCTOBRE 2025

21:08  60 %

← ⋮

🌟 Tout cela n'existerait pas sans l'organisation, l'engagement et l'énergie des équipes France Travail et France Services.

Un grand merci à Karine Martin et à ses collaborateurs: David Lachal, Céline Hoyau et Céline Bassour pour ce partenariat solide et humain, ainsi qu'à toutes les équipes de France Travail, et aujourd'hui particulièrement [Sabrina MONDIERE](#) et @Vincent Tillet, toujours volontaires pour faire de cette recette... la recette d'un service réussi 🍷

🌟 En tant que correspondante privilégiée j'ai hâte de partager encore de belles aventures en 2026 !

Anne Sophie GONELLE Lidwine Bori Parisis Christophe NEUVILLE Cedric BATTESTINI



COPIL DÉPARTEMENTAL 16 OCTOBRE 2025





SATISFACTION DES USAGERS

Paroles d'usagers...

France Services met à la disposition de ses usagers **une borne de satisfaction**. Elle leur permet d'évaluer la qualité de l'accueil et des services rendus, mais aussi de laisser un témoignage ou un commentaire pour partager leur expérience.

"Je suis totalement allergique aux démarches administratives et d'autant plus en ligne...je repars rassurée et zen. Douceur et patience du personnel m'ont enchantée. Merci beaucoup France Services !"

"Je viens de Bargemon et j'ai été ravie de faire le déplacement car j'ai été aidée avec beaucoup d'efficacité et de bienveillance. Merci beaucoup."

"Mais quelle gentillesse et quel accueil ! Les explications sont claires et la patience remarquable. Merci!"

"J'ai 98 ans et le contact humain manque terriblement. J'avais besoin d'informations Cesu. Merci pour votre écoute et votre patience."

"Ma voisine m'a conseillé de venir parce qu'elle a été ravie de son rendez-vous et je ne regrette absolument pas. Je valide avec un grand merci."

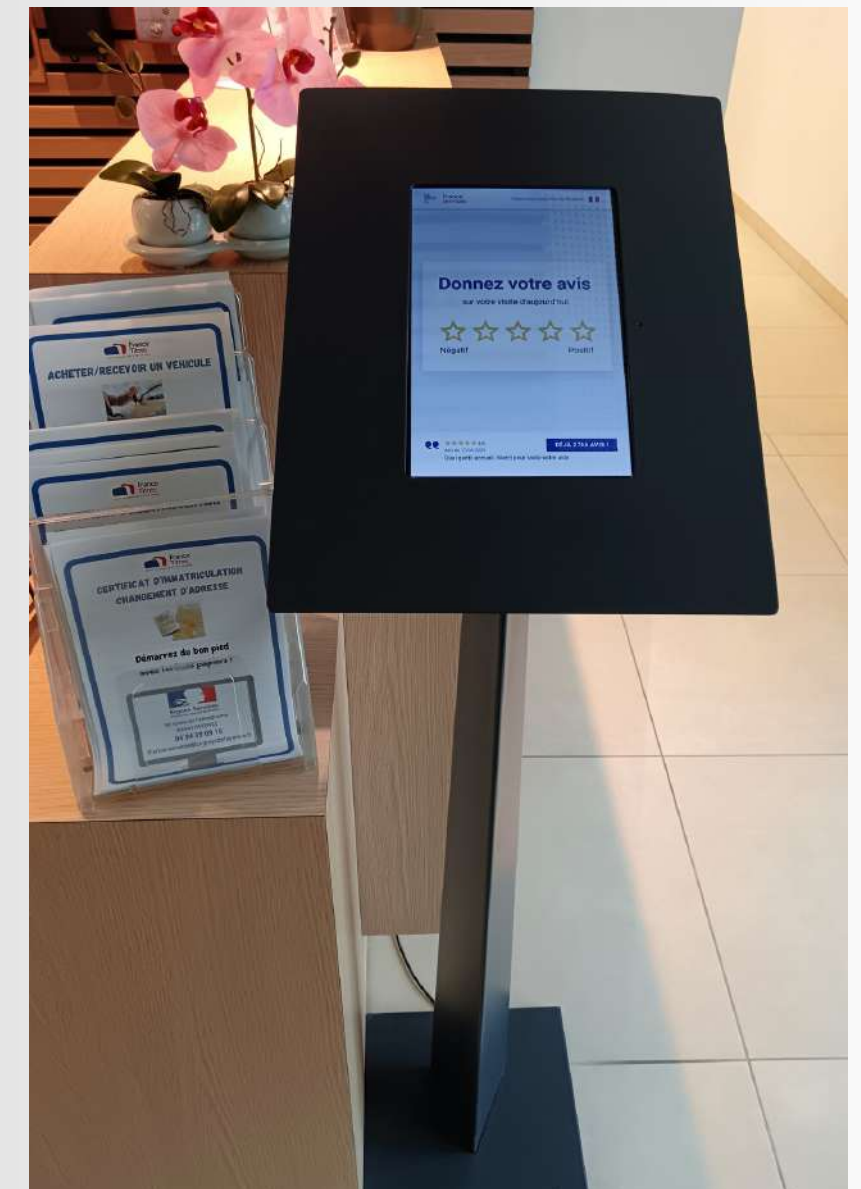
"On m'a montré comment me dépatouiller toute seule comme une grande avec beaucoup de gentillesse. Les locaux sont très beaux. Félicitations pour cette belle rénovation. Et merci pour ce service très utile."

"Merci pour l'assistance. Il est plaisant d'avoir affaire à des humains aussi gentils que vous. Trop compliquées les démarches en ligne !"

Taux de satisfaction 2025 :

99,3%

(basé sur 855 avis déposés et 675 commentaires)





MERCI DE VOTRE ATTENTION

20
25



France
services

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

