

**France**  
**services**

*Liberté*  
*Égalité*  
*Fraternité*

# LES MAISONS FRANCE SERVICES : UN DISPOSITIF DE PROXIMITÉ PLÉBISCITÉ A CHAMBÉRY

## DOSSIER DE PRESSE

Mercredi 18 décembre 2024

Depuis 2022, la Ville de Chambéry propose un nouveau service d'accès aux droits pour les Chambériens : France services. Ce service qui connaît un succès grandissant permet aux habitants de bénéficier de l'aide d'un conseiller pour obtenir des informations liées aux démarches administratives du quotidien et être accompagnés pour leurs demandes notamment pour les démarches numériques. Deux ans après l'ouverture, 3 600 accompagnements ont été réalisés, démontrant l'utilité de ce guichet de proximité pour les démarches administratives.

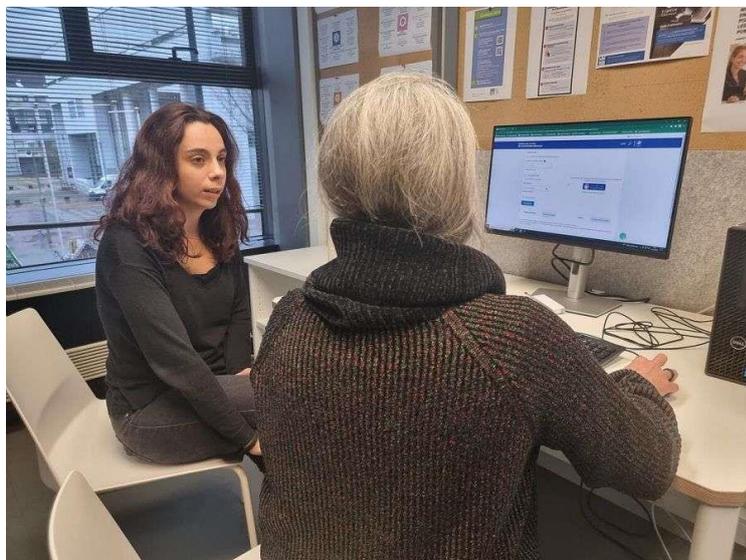
*La labellisation France services est le fruit d'une étroite collaboration entre les services de la ville de Chambéry et ceux de la préfecture. Ce travail commun a permis de structurer un projet répondant aux critères du label, tels que l'équipement, l'accessibilité et l'emplacement des locaux, les effectifs, les plages et modalités d'accueil, ainsi que les relations avec les partenaires nationaux du programme et l'animation départementale assurée par la préfecture. Une fois finalisé, le projet a été présenté par la préfecture à un audit réalisé par l'organisme indépendant AFNOR, dont l'évaluation favorable a permis au préfet de délivrer officiellement le label.*

## Un service de proximité en expansion et plébiscité par les Chambériens

Avec pour objectif d'être accessible à moins de 20 minutes de chaque Français, le réseau France services compte aujourd'hui environ 2 800 points d'accueil, dont 32 en Savoie. À Chambéry, une France services (Hauts-de-Chambéry) et une antenne (au Biollay) accompagnent les habitants depuis décembre 2022, avec une fréquentation en augmentation.

- 3 600 accompagnements ont été effectués sur deux années de fonctionnement du dispositif (d'octobre 2022 au 17 décembre 2024). Les accompagnements sont en augmentation (1 400 en 2023, contre plus de 1 800 de janvier à décembre 2024).
- Une majorité de seniors accompagnés : 51% des usagers ont plus de 55 ans, 4% des usagers ont moins de 25 ans.
- Retraite et titres nationaux parmi les services les plus plébiscités : la majorité des démarches effectuées en 2024 concernaient les retraites (CARSAT 33%), suivies par les titres sécurisés (ANTS 22%) et la CAF (19%). Il s'agit là d'une spécificité liée à l'implantation en zone urbaine : les structures des zones rurales répondent traditionnellement davantage à des problématiques liées à l'assurance maladie ou aux allocations familiales.

À la suite d'une enquête de terrain, il a été confirmé que les usagers apprécient particulièrement de pouvoir accéder à un service proche de chez eux, bénéficiant d'une écoute attentive de leurs préoccupations et d'un espace de convivialité où leurs demandes sont prises en charge de manière professionnelle. Ces derniers expriment également le souhait d'avoir des horaires d'ouverture plus étendus et de pouvoir aborder des thématiques supplémentaires, telles que les droits des étrangers, le logement et le handicap (qui ne font pas partie du bouquet de services dont le périmètre est fixé par l'Etat).



## Un accompagnement gratuit pour faciliter l'accès aux droits et accompagner les usages numériques

Les maisons France services proposent, et ce gratuitement :

- un accompagnement aux démarches administratives ;
- une aide aux prises de rendez-vous administratifs en ligne ;
- un accès à internet et à du matériel informatique (ordinateur, imprimante, scanner).

Grâce à des partenariats avec des organismes nationaux et locaux, les usagers peuvent effectuer de nombreuses démarches administratives du quotidien en un seul et même endroit.

Il est ainsi possible d'être accompagné pour ses démarches auprès de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), France Travail (anciennement Pôle emploi), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), La Poste, la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Mutuelle sociale agricole (MSA), la Direction générale des finances publiques (DGFiP) et les dispositifs Chèque énergie, France Rénov' et Point justice (ministère de la Justice)

La France services de Chambéry propose, en plus des services habituels, des accompagnements relatifs à la Banque de France, Synchro Bus, la gendarmerie, l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL), le Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et le service éducation de la collectivité. Des permanences sont également tenues par un écrivain public pour une aide à la compréhension et à la rédaction de documents, et un conseiller numérique pour accompagner les personnes dans leur apprentissage des outils numériques.

Face au succès rencontré, la France services de Chambéry et son antenne prévoient d'élargir leur champ d'action en nouant de nouveaux partenariats avec des acteurs comme la Maison départementale pour les personnes handicapées (MDPH) et le conciliateur de justice. Dans l'optique de faire connaître le dispositif et toucher de nouveaux usagers, des actions de communication vont également être mises en place en 2025.

› Pour en savoir plus sur ce dispositif, rendez-vous sur [www.france-services.gouv.fr](http://www.france-services.gouv.fr)