

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

France services Quercy Vert-Aveyron



**PROCHE DE VOUS,
PROCHE DE CHEZ VOUS**

Responsable
du service
Sonia OUVRIER

Conseillère
France Services
Graziella FOURGOUS

Conseillère
France Services
Julie AUBEY-PREVOST

Conseillère
France Services
Hélène MENEGHETTI

Conseiller
France Services
Damien BOYER

SOMMAIRE

I. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	4
A. LABELLISATION MAISON DE SERVICES AU PUBLIC	4
B. CREATION D'UNE ANTENNE	4
C. LABELLISATION FRANCE SERVICES	5
D. MISSIONS DES FRANCE SERVICES	6
E. SITUATION ET COMPOSITION DES LOCAUX	6
F. HORAIRES D'OUVERTURE	6
G. RESSOURCES HUMAINES	7
H. COMMISSIONS THEMATIQUES	7
I. ACCUEIL DE STAGIAIRES	8
II. PARTENARIAT	8
A. PARTENAIRES	9
B. PERMANANCES DES PARTENAIRES	10
C. RENCONTRE MISSION LOCALE	13
D. PROJET DE CONTRAT LOCAL SANTE	13
E. RENCONTRE DES ACTEURS	13
F. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES	14
III. ANIMATIONS	15
A. COMMUNICATION	15
B. DEVELOPPEMENT DU « ALLER VERS »	16
C. FORUM AGRICOLE	17
D. REUNION CREATION D'ENTREPRISE	18
E. JOB DATING- PORTES OUVERTES FRANCE SERVICES	19
F. CONVENTION GLOBALE TERRITORIALE	19
IV. RESEAU	21
A. EXPERIMENTATION MON ESPACE FRANCE SERVICES	21
B. SERVICES PUBLICS+	21
C. OUTILS FRANCE SERVICES	22
D. RENCONTRE AVEC L'ANIMATEUR DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES	24
E. SEMINAIRE FRANCE SERVICES	25
V. PUBLIC	26
A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2022	26

I. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. LABELLISATION MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

Faisant suite à la réalisation d'une « Charte d'Accueil des Usagers », la Communauté de Communes a souhaité labelliser le service de l'accueil.

C'est tout naturellement vers le label « Maison de Services Au Public » qu'elle s'est orientée. De plus, en 2015, l'accessibilité des services au public sur l'ensemble du territoire national était un enjeu prioritaire pour le Gouvernement, le Premier Ministre s'étant fixé l'objectif d'atteindre 1000 MSAP sur le territoire Français.

Les MSAP sont des espaces mutualisés de services au public labellisés par les préfets de département. Le label MSAP concerne le rez de chaussé du bâtiment Maison de l'Intercommunalité, qui est dédié aux services accueillant du public

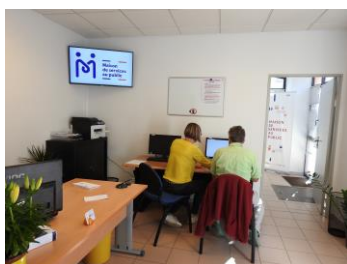
Aussi, le **vendredi 30 octobre 2015**, la labellisation a été officialisée lors de la signature des conventions, en présence de Mme Sylvia Pinel, Ministre du Logement, de l'Egalité des territoires et de la Ruralité, et des partenaires du social et de l'emploi.



B. CREATION D'UNE ANTENNE

En janvier 2017, une nouvelle collectivité est née de la fusion des deux communautés de communes Terrasses et Vallée de l'Aveyron et Quercy Vert. Après s'être dotée d'un nouveau nom « Quercy Vert-Aveyron », la nouvelle intercommunalité a harmonisé progressivement les compétences à exercer sur son nouveau périmètre.

Les élus communautaires ont ainsi eu la volonté de renforcer l'accessibilité et la proximité du dispositif MSAP en développant une antenne à Monclar de Quercy.



Cette MSAP relais, mise en place en **septembre 2019**, offre les mêmes services de conseil et d'accompagnement des habitants que son siège de Nègrepelisse.

Dans ce contexte, l'intercommunalité s'est attachée à valoriser les services de proximité revêtant un caractère d'intérêt général, qu'ils soient de son initiative ou de celles de ses partenaires.

C. LABELLISATION FRANCE SERVICES

Durant l'été 2019, la Communauté de Communes s'est positionnée pour labelliser ses services MSAP au titre du dispositif France Services (FS).

La mise en place d'un réseau national France Services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers. Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la Cohésion des territoires, le réseau des structures labellisées France Services se compose de guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations.



L'objectif est de proposer :

- une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville,
- une homogénéisation des services proposés par l'ensemble du réseau national.

Une « grille d'évaluation » renseignée et déposée auprès des services de la Préfecture a permis à l'Etat d'évaluer si les services rendus étaient bien en adéquation avec les nouvelles obligations du label. Le préfet a saisi alors l'Agence nationale de la cohésion des territoires, pour qu'elle engage un audit de qualité, qui s'est déroulé le 15 octobre 2019 au sein de notre structure.

A l'occasion du 4^e Comité interministériel de la transformation publique du 15 novembre 2019, le Premier ministre, Édouard Philippe, a annoncé les sites retenus pour la première vague de labellisation. Pour le Tarn-et-Garonne, 5 structures ont été labellisées : Grisolles, Lafrançaise, Lauzerte, Saint-Nicolas-de-la-Grave et Nègrepelisse. Ainsi le **1er janvier 2020**, les 460 premières structures FS ont été lancées.

Les espaces France Services permettent aux usagers d'accéder à un **bouquet de services** du quotidien. Dans chaque France Services, il est possible de solliciter les services d'un socle de 9 partenaires de l'État : La Direction générale des finances publiques, Le ministère de l'Intérieur, Le ministère de la Justice, La Poste, Pôle emploi, La CPAM, La CAF, La CARSAT et La MSA.

Au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des **offres de services complémentaires**. Dans les France Services Quercy Vert-Aveyron, nous avons développé des partenariats avec des opérateurs locaux du domaine de l'emploi, la formation, la création d'entreprise et du social.

Une convention départementale France Services a officialisé ce nouveau dispositif. Elle a été signée par le Préfet de Tarn-et-Garonne et les neuf partenaires France Services nationaux. Et afin de valoriser les initiatives et collaborations locales, nous avons proposé à nos partenaires locaux d'en être signataire. Cette démarche permet également de valoriser leur implication sur le territoire intercommunal, ce qui réduit les inégalités d'accès aux services de nos usagers.



D. MISSIONS DES FRANCE SERVICES

Dans chacune des FS Quercy Vert-Aveyron, nous proposons un espace mutualisé de services délivrant une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics et un bureau privatif que nous mettons à disposition des partenaires qui se délocalisent pour effectuer des permanences.

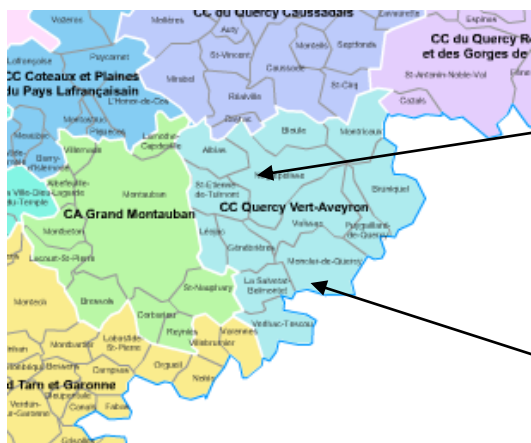
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Elles délivrent une offre diversifiée de prestations :

- une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien en lien avec les opérateurs, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...) ;
- un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs CAF ou autre...) ;
- une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...) ;
- des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.

E. SITUATION ET COMPOSITION DES LOCAUX

La FS « siège » est située à Nègrepelisse et la FS « relais » se trouve à Monclar de Quercy. Le territoire d'intervention est celui de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron, soit 13 communes Albias, Bioule, Montricoux, Nègrepelisse, Saint Etienne de Tulmont, Vaïssac, Bruniquel, Léojac, Genebrières, Monclar de Quercy, Puygaillard de Quercy, La Salvétat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui **23 029 habitants** (données INSEE en vigueur au 1^{er} janvier 2023).

Les locaux de nos 2 FS se composent de trois espaces : un espace d'accueil et de documentation, un bureau privatif pour effectuer les entretiens individuels et une salle de réunion (mutualisées).



FS siège

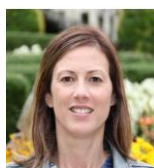


FS relais

F. HORAIRES D'OUVERTURE

Un accueil est réalisé du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
Pour le site de Monclar de Quercy : fermeture le mercredi après-midi.

G. RESSOURCES HUMAINES



Sonia Ouvrier,
Responsable du service emploi / accueil des publics.



Julie Aubey-Prevost et Graziella Fourgous,
Conseillères FS, site de Nègrepelisse.



Hélène Ménégghetti,
Conseillère FS, antenne à Monclar de Quercy.

H. COMMISSIONS THEMATIQUES

Le Président



Morgan Tellier

élu Président de la Communauté de Communes
Quercy vert-Aveyron le 16 juillet 2020
Maire de Nègrepelisse

11 Vice-Président.e.s et 1 conseiller délégué

Représentant chacune des communes, ils sont en charge d'une
commission thématique définie par le conseil communautaire.



**Fabienne
Pern-Savignac**

1^{ère} VP en charge
des services à la personne
Maire de Montcroux



**Christian
Quatre**

2^{ème} VP en charge
de l'aménagement,
l'environnement et
du cadre de vie
Maire de Léojac-Bellegarde



**Eric
Massip**

3^{ème} VP en charge
de la petite enfance,
l'enfance jeunesse
Maire de St-Etienne-
de-Tulmont



**Véronique
Magnani**

4^{ème} VP en charge
de la communication
Maire d'Albias



**Catherine
Darrigan**

5^{ème} VP en charge
de l'emploi et du
développement économique
Maire de Genezvières



**Bernard
Pezous**

6^{ème} VP en charge
des finances
Maire de La Salvetat-
Belmontet



**Christiane
Soulié**

7^{ème} VP en charge
de la culture
Maire de Bruniquel



**Jean-Paul
Albert**

8^{ème} VP en charge
du tourisme
Maire de Monclar-
de-Quercy



**Gabriel
Serra**

9^{ème} VP en charge
du cycle de l'eau
Maire de Bioule



**Michel
Regambert**

10^{ème} VP en charge
des déchets
Maire de Verlhac-Tescou



**Francis
Delmas**

11^{ème} VP en charge
de l'assainissement
Maire de Vaissac



**Gaëtan
Escalette**

Conseiller délégué en
charge des travaux
et bâtiments
Maire de Puygaillard-
de-Quercy

Les commissions thématiques

Au nombre de **13**, les commis-
sions thématiques correspondent
à une ou plusieurs compétences
de la Communauté.

Elles préparent les projets de
décision et les dossiers qui seront
ensuite soumis au Conseil
Communautaire. Elles sont un
outil de dialogue et de proximité
pour élaborer les politiques
intercommunales en accord avec
les besoins et les spécificités
propres à chaque commune.

France Services est un service
intercommunal qui dépend de la
commission Services à la
personne.

I. ACCUEIL DE STAGIAIRES

Les demandes de stage auprès de la collectivité connaissent une forte croissance au fil des années. Aussi, le service est régulièrement sollicité pour des stages de découverte du métier d'agent d'accueil ou de conseiller numérique.

L'accueil de stagiaires est chronophage en terme de partage d'informations, d'organisation et de présentation de l'environnement de travail. Aussi, nous avons décidé de favoriser l'accueil de stagiaire en reconversion professionnelle ou en cours de formation diplômante.

En 2022, nous avons accueilli un stagiaire. Nous remercions tout particulièrement **Damien Boyer** pour son intérêt pour notre métier, son investissement et sa discrétion. Il a su valoriser ses compétences, ce qui a découlé sur un contrat à durée déterminée de 7 mois du 1er juillet 2022 au 23 janvier 2023.

II. PARTENARIAT

A. PARTENAIRES

► L'offre de services de base

Les services de base proposés dans les France Services couvrent ceux de 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. De nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu cette offre de services.



Schéma réalisé par Damien Boyer

► Les services complémentaires

Au-delà du socle de services garantis (ci-dessus), des services complémentaires peuvent être déployés à l'initiative des collectivités. Ce sont ceux des partenaires locaux :



B. PERMANENCES DES PARTENAIRES

► Les permanences au sein de la France Services de Nègrepelisse



L'Espace Médiation Famille est une plateforme qui dépend de 2 associations : l'Union Départementale des Associations Familiales et La Sauvegarde de l'Enfance. L'EMF propose à son public des séances de médiation familiale délocalisées sur Nègrepelisse, qui permettent de dialoguer, d'aborder ensemble les difficultés à l'origine du conflit.

En 2022, les médiatrices familiales Béatrice Guijarro et Ghyslaine Ruchaud ont accueilli **6 personnes** et ont réalisé **3 séances de médiation familiale**.



Des permanences, assurées par deux conseillères Mission Locale, se déroulent tous les lundis et jeudis matins et un lundi après-midi sur deux.

182 jeunes de 16 à moins de 26 ans ont été en contact avec la Mission Locale sur la permanence de Nègrepelisse, dont 29 jeunes reçus pour la première fois en 2022. **97 jeunes ont bénéficié d'un accompagnement**.

Dans le cadre de l'accompagnement, **443 entretiens individuels** ont été réalisés par les conseillères sur un total de 1905 événements (ateliers, courriers, mails, informations collectives, entretiens par un partenaire, entretiens individuels, médiation, sms, téléphone, visites).

53 jeunes ont débuté une situation professionnelle en 2022 (emploi, formation, alternance, stage)



Premier interlocuteur des parents qui souhaitent inscrire leur enfant dans une structure d'accueil collective, le relais petite enfance est aussi un lieu ressources pour les assistants maternels, et un lieu d'échanges et d'éveil pour les enfants.

Un accueil réalisé par Sandrine SOULIE a lieu dans les 2 France Services communautaires. **51 familles** ont été reçues lors de **27 permanences** sur Nègrepelisse.

34 familles ont été reçues lors de **28 permanences** sur Monclar de Quercy.



La direction départementale des Finances publiques propose des accueils de proximité en France services. Lors de ces permanences, l'offre de service est très large : obtenir des informations générales et effectuer des démarches relatives à la fiscalité (impôt sur le revenu, taxe d'habitation et taxe foncière) et aux créances locales (crèche, cantine, eau...), gérer son prélèvement à la source, bénéficier d'un accompagnement numérique pour les démarches en ligne, obtenir un bordereau de situation, obtenir des informations sur la procédure de surendettement...

En 2022, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **363 personnes** ont été reçues sur la France Services de Nègrepelisse lors de **47 permanences**.



La MSA se délocalise dans les locaux France Services à destination de ses adhérents. Un accueil administratif réalisé par Alain Cordoba a lieu dans les 2 France Services communautaires. En 2022, **30 personnes** ont été reçues lors de **10 permanences** à la France Services de Nègrepelisse. Un accueil social réalisé par Pascale Vayssié-Hocquet a permis de recevoir à Nègrepelisse **6 personnes** lors de **2 permanences**.



La chargée d'Intervention Sociale de la CAF propose des rendez-vous dans les locaux France Services Quercy Vert-Aveyron à destination des allocataires bénéficiant d'un accompagnement social.

Un accueil social sur rendez-vous est réalisé par Valérie BESSIERE dans les 2 France Services communautaires.

En 2022, **15 personnes** ont été reçues lors de **23 permanences** à la France Services de Nègrepelisse.



L'ADIL offre au public un conseil juridique, financier et fiscal personnalisé en matière de logement et d'habitat. Des permanences assurées par Emeline Moro, juriste, permettent aux usagers d'obtenir un conseil neutre et gratuit sur leurs droits et obligations, les solutions de logement adaptées, les conditions d'accès au parc locatif et les aspects juridiques et financiers de projet d'accès à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

8 permanences ont été assurées à la France Services avec **10 rendez-vous pris** (9 honorés et 1 dont la personne ne s'est pas présentée).



Danièle Bedhomme, déléguée du Défenseur des Droits, intervient à la France Services de Nègrepelisse lors de permanences hebdomadaires. Ses missions consistent à écouter, informer, réorienter vers une structure adaptée, régler à l'amiable ou engager des poursuites pour des différends relatifs à : un dysfonctionnement d'un service public, la protection de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant, une discrimination. Elle est la **référente Handicap et Lutte contre les Discriminations** du Tarn et Garonne pour l'institution Défenseur des Droits

En 2022, elle a assuré **20 permanences** et a reçu **31 personnes**. Les sollicitations concernent principalement un dysfonctionnement de service public (80%), la Défense des Droits de l'Enfant (15%) et la Lutte Contre la Discrimination (5%).

Les thématiques évoquées par les dysfonctionnements de service public sont :

- la protection sociale et la sécurité sociale (pour 1/3 des sollicitations),
- le droit des étrangers et le droit routier pour le second tiers,
- les services publics, Education Nationale, Fonction publique, Justice, Fiscalité... pour le dernier tiers.



Ozon est une Coopérative d'Activités et d'Entrepreneurs qui offre un environnement favorable à la création d'activité. Le porteur de projet peut tester son activité, démarrer progressivement, expérimenter la réalité de l'entrepreneuriat, créer son propre emploi. Ozon offre un hébergement juridique, fiscal et social, un statut de salarié, un accompagnement au pilotage du projet, un service administratif et comptable.

L'équipe d'Ozon est présente dans les locaux de l'EREF intercommunal pour des réunions collectives d'information et pour des entretiens d'accompagnement. **1 réunion** a eu lieu en 2022 et a concerné **3 personnes**.



Le Greta Midi-Pyrénées Ouest est intervenu dans nos locaux du 01/09/2022 au 09/12/2022 pour animer un Projet Pro. Ce stage est financé et rémunéré par le Conseil Régional pour les stagiaires. Cette formation à temps plein permet d'amener le stagiaire à travailler son orientation professionnelle en dégagant un plan d'action. En 2022, au total **8 stagiaires** du territoire ont pu bénéficier de cette action.

► Les permanences au sein de la France Services de **Monclar de Quercy**



Katie Planchenault, assistante sociale à la Maison des Solidarités, assure des permanences bimensuelles à la France Services de Monclar de Quercy. Elle accompagne les usagers dans leurs difficultés sociales, financières et familiales (accès aux droits, problématique logement, soutien à la parentalité, insertion ...).

En 2022, elle a assuré **12 permanences** et a reçu **36 personnes**.



La Mission Locale a ouvert le 5 Octobre 2022 une permanence à Monclar de Quercy. Les permanences se déroulent tous les mercredis matin à la Maison France Services de Monclar de Quercy.

10 jeunes de 16 à moins de 26 ans ont été accueillis d'Octobre à Décembre 2022 et sont accompagnés par la Mission Locale.

46 entretiens individuels ont été réalisés par les conseillères.



Premier interlocuteur des parents qui souhaitent inscrire leur enfant dans une structure d'accueil collective, le relais petite enfance est aussi un lieu ressources pour les assistants maternels, et un lieu d'échanges et d'éveil pour les enfants. Un accueil réalisé par Sandrine SOULIE a lieu dans les 2 France Services communautaires. **34 familles** ont été reçues lors de **28 permanences** sur Monclar de Quercy.



La MSA se délocalise dans les locaux France Services à destination de leurs adhérents. Un accueil administratif réalisé par Alain Cordoba a lieu dans les 2 France Services communautaires. En 2022, **40 personnes** ont été reçues lors de **11 permanences** à la France Services de Monclar de Quercy. Un accueil social réalisé par Pascale Vayssié-Hocquet a permis de recevoir à Monclar de Quercy **2 personnes** lors d'**1 permanence**.



La chargée d'Intervention Sociale de la CAF propose des rendez-vous dans les locaux France Services Quercy Vert-Aveyron à destination des allocataires bénéficiant d'un accompagnement social. Un accueil social sur rendez-vous est réalisé par Valérie BESSIERE dans les 2 France Services communautaires. En 2022, **12 personnes** ont été reçues lors de **22 permanences** à la France Services de Monclar de Quercy.



Le service emploi de la Communauté de Communes, établi au siège à Nègrepelisse, a souhaité mettre en place des permanences à la France Services de Monclar de Quercy. Marie-Claude Corre, conseillère emploi, a ainsi réalisé **21 permanences** et reçu **66 personnes**.



La direction départementale des Finances publiques propose des accueils de proximité en France services. Lors de ces permanences, l'offre de service est très large : obtenir des informations générales et effectuer des démarches relatives à la fiscalité (impôt sur le revenu, taxe d'habitation et taxe foncière) et aux créances locales (crèche, cantine, eau...), gérer son prélèvement à la source, bénéficier d'un accompagnement numérique pour les démarches en ligne, obtenir un bordereau de situation, obtenir des informations sur la procédure de surendettement...

En 2022, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **54 personnes** ont été reçues sur la France Services de Monclar de Quercy lors de **11 permanences**.



La Plateforme mobilité de Montauban Services apporte un accompagnement spécifique sur la mobilité afin qu'elle ne soit plus un frein à l'insertion sociale et professionnelle. Afin d'être au plus proche des habitants du territoire, des permanences ont été mises en place à la France Services de Monclar de Quercy. En 2022, Gaëlle Bertrand a assuré **1 permanence** et a reçu **1 personne** pour un diagnostic mobilité. Pour 2023, suite au recrutement d'une personne, les permanences seront maintenues même sans rendez-vous, afin de donner plus de visibilité pour les habitants.



L'association Familles Rurales de Monclar de Quercy se délocalise dans les locaux de la France Services pour animer des ateliers d'initiation au numérique : devenir autonome dans les démarches en ligne, les recherches sur internet, l'utilisation du smartphone... En 2022, **24 ateliers** ont eu lieu et ont concerné **66 personnes** au total (11 personnes différentes).

C. RENCONTRE MISSION LOCALE

Le vendredi 29 juillet, Maryline Coureau, Responsable de secteur à la Mission Locale, est venue à notre rencontre pour faire le point sur les actions en cours à destination des jeunes, notamment les dispositifs d'accompagnement des jeunes : le Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi (PACEA), le Contrat d'engagement jeunes (CEJ) et la Garantie Jeune.



Ainsi, depuis mars 2022, la Mission Locale a déployé le dispositif d'accompagnement renforcé **CEJ** et **une session a eu lieu sur le territoire de Nègrepelisse pour 9 jeunes**. La partie socle s'est déroulée en collectif les 16 et 17/11 dans la salle de réunion de la CCQVA.

La Mission Locale mobilise le dispositif **PACEA** pour l'accompagnement des jeunes en permettant la construction d'un parcours d'insertion personnalisé. En 2022, sur le territoire intercommunal, **18 jeunes ont intégré le dispositif d'accompagnement PACEA**.

Les permanences Mission Locale sur Nègrepelisse se poursuivent au même rythme, soit 3 demi-journées par semaine et nous avons convenu du **lancement d'une permanence sur la France Services de Monclar de Quercy**. Une visite des locaux de la France Services de Monclar de Quercy a eu lieu le lundi 12 septembre. Aussi, depuis le 5 octobre, une conseillère Mission Locale intervient tous les mercredis matins.

D. PROJET DE CONTRAT LOCAL SANTE

Emilie Venturini, chargée de mission au Pays Midi-Quercy, a présenté le nouveau projet de Contrat Local de Santé, qui débute en octobre 2022, et qui va se dérouler sur 5 ans. L'objectif est de réduire les inégalités sociales et territoriales de santé.

Dans un premier temps, il est proposé d'affiner la connaissance des besoins des personnels de santé et des habitants. Un questionnaire a été mis en ligne sur www.quercyvertaveyron.fr

Afin d'aider les personnes les plus éloignées de l'outil numérique, Emilie Venturini a accompagné le public des France Services à la complétude du questionnaire en ligne. Elle a réalisé **une permanence à Nègrepelisse le 9 novembre 2022 et à Monclar de Quercy le 12 décembre 2022**.

E. PARTENAIRES DE L'ACTION SOCIALE AUTOUR DE LA TABLE SUR LA THEMATIQUE DE LA SANTE

Le 7 novembre, une rencontre partenariale sur la thématique de la santé s'est tenue à la Mairie de Montricoux, en présence de Mme Fabienne Pern-Savignac, Maire de la commune et Vice-présidente de la Communauté de Communes Quercy vert-Aveyron en charge des services à la personne et de Mme Catherine Darrigan, Vice-Présidente en charge de l'emploi et du développement économique.



Organisé conjointement par la CCQVA, la Maison des Solidarités de Nègrepelisse et l'association Familles Rurales de Monclar-de-Quercy, ce rendez-vous a rassemblé une **quarantaine de personnes** œuvrant dans les secteurs de l'action sociale, de l'insertion sociale et professionnelle du territoire. L'objectif étant d'échanger et de porter à la connaissance de chacun les différents dispositifs existants en matière d'aide et d'accompagnement aux personnes en difficulté.

Une première présentation de la CPAM, par Mme Sandrine Da Malvidade, a permis d'apporter des indicateurs clés en matière d'accès aux droits et aux soins. Les formalités pour une demande de Complémentaire solidaire santé (CSS), d'une Mission Accompagnement Santé ou encore d'un bilan santé préventif ont été abordés au travers d'exemples concrets.

A suivi l'intervention de Mme Pascale Vayssié-Hocquet sur les prestations proposées par le service d'action sociale aux assurés de la MSA (salariés agricoles, agriculteurs, employés main d'œuvre agricole...). Un point a permis d'aborder la prévention des suicides, phénomène particulièrement préoccupant en agriculture, et sur l'importance d'un travail en réseau au sein du territoire pour venir en aide aux personnes en souffrance.

Dans la continuité de ce travail en réseau, un nouveau RDV sur la thématique du handicap sera organisé début 2023.

F. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES

Suite à l'obtention du label France Services, les conseillères ont suivi des formations obligatoires soumises par la Préfecture, via le CNFPT. Elles sont organisées en 2 parties (Socle axée sur le métier de conseiller France Services / Formation métier avec une présentation de tous les opérateurs de base). Toute l'équipe est à présent formée France Services.



Également, les conseillères FS se positionnent sur des formations-informations proposées par les partenaires afin d'actualiser leur connaissance au fil des événements et des réformes :

Organisateur	Date	Conseiller présent	Thème
Pôle Emploi	28 janvier	Hélène	L'actualisation mensuelle évolue
ANCT	3 février	Hélène	Evolution du site ANTS
ANCT	15 février	Hélène, Graziella	Campagne de communication nationale France Services 2022
CPAM	23 février 1 ^{er} mars	Hélène, Graziella	Mon espace Santé
ANCT	16 mars	Hélène, Graziella	Parlons inclusion numérique
ANCT	15 mars	Hélène, Graziella	Comment saisir les comptes rendus d'activité rappel de bonnes pratiques
Pôle emploi	18 mars	Hélène	Présentation du site Pôle emploi et Cap emploi
ANCT	7 avril	Hélène	Découverte de la plateforme Réfugiés infos
CARSAT	20 mai	Hélène, Graziella	Rappel retraite Carsat
CNFPT	24-25 octobre	Graziella	Formation Laïcité et Valeurs de la République
DGFIP	6 septembre	Hélène, Graziella	Campagne annuelle de déclaration des revenus
Défenseurs des Droits	3 juin	Hélène, Julie	Découverte des missions de la déléguée 82 Défenseur des Droits
CIDFF	13 septembre	Graziella	La séparation parlons-en
DGFIP	9 décembre	Hélène	Gérer mes biens immobiliers sur impôt.gouv

III. ANIMATIONS

A. COMMUNICATION

► Communication locale



Notre communication est aujourd'hui réalisée sur le site internet du réseau national France Services et sur le site de la Communauté de communes. Il a semblé nécessaire d'être aussi présents sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre.

Il est donc possible de retrouver les actualités des FS Quercy Vert-Aveyron, ainsi que de ses partenaires, sur Facebook.

En 2021-2022, nous avons réactualisé la brochure FS. Elle a été distribuée dans les mairies et auprès des partenaires.

Les pense-bêtes et les cartes de rendez-vous ont aussi été mis à jour.

Egalement, afin de rendre plus visible la France Services de Monclar de Quercy, une plaque a été fixée sur la devanture avec les logos France Services et Quercy Vert Aveyron.



► Nouvelles signalétiques

Dans le cadre du plan France Relance, le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales a pris en charge la production et la livraison d'éléments de signalétique extérieure des France services. La visibilité des FS est une priorité importante pour l'Etat pour asseoir leur notoriété et identité.

A deux reprises, nous avons pu commander des équipements pour la signalétique extérieure et intérieure, afin d'être parfaitement identifié auprès des habitants :

- une plaque murale apposée sur le Totem du bord de la route,
- une enseigne drapeau à placer sur la devanture de la France Services de Monclar de Quercy,
- un drapeau portatif qui pourra être utilisé lors de forum ou de manifestation,
- des autocollants.



► Communication nationale

Au niveau national, une campagne de communication a été lancée depuis 2021, notamment avec des spots TV. En effet, les France services ont été mises à l'honneur grâce aux spots diffusés sur les grandes chaînes de la télévision, mais aussi des articles publiés dans la presse nationale ou par le biais des réseaux nationaux et locaux des partenaires du programme.

Un kit de communication de la campagne a été transmis pour relayer ces informations dans notre France services et auprès de nos partenaires locaux.

B. DEVELOPPEMENT DU « ALLER VERS »

► Intervention sur les marchés et rencontre des maires

En partenariat avec les conseillers France Services, nous avons souhaité sortir de nos services pour aller à la rencontre des élus et des usagers. Essentiellement porté par Marie-Claude Corre et Hélène Ménégghetti, cette opération de communication a été établie sur le 2^{ème} semestre 2022 avec le but de promouvoir les missions de l'EREF et de France Services auprès des usagers et des maires (faire connaître l'accompagnement numérique, présenter les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle, notamment le PLIE Midi-Quercy).

Des interventions ont été réalisées sur les 3 marchés du Quercy Vert-Aveyron (Nègrepelisse, Monclar de Quercy et Montricoux). Les habitants présents ont pu être directement informés des services proposés.



Illustration marché de Nègrepelisse

En parallèle, 12 Maires de QVA ont pu être rencontrés individuellement au sein de leur mairie afin d'échanger sur les questions de l'accès à l'emploi et de l'outil numérique. Des documents leur ont été remis tels que les rapports d'activité, les flyers des services ainsi que des éléments à destination de leurs futurs bulletins municipaux.

► Récapitulatif des visites

COMMUNE	DATE	LIEU
LA SALVETAT BELMONTET	Jeudi 22 septembre 8h30	Mairie
VERLHAC-TESCOU	Jeudi 22 septembre 10h30	Mairie
GENEBRIERES	Jeudi 22 septembre 14h	Mairie
MONTRICOUX	Vendredi 23 septembre 9h-12h	Marché + Mairie
MONCLAR DE QUERCY	Jeudi 29 septembre 9h-12h	Marché + Mairie
BIOULE	Vendredi 30 septembre 14h30	Mairie
ALBIAS	Mercredi 19 octobre 16h	Mairie
BRUNIQUEL	Vendredi 21 octobre 8h30	Mairie
VAISSAC	Vendredi 21 octobre 11h	Mairie
PUYGAILLARD DE QUERCY	Vendredi 21 octobre 14h	Mairie
ST ETIENNE DE TULMONT	Lundi 12 décembre 11h	Mairie
NEGREPELISSE	Mardi 13 décembre 9h-12h	Mairie + Marché
LEOJAC	Demande de rdv resté sans suite	

C. FORUM AGRICOLE

► Historique

Depuis 7 ans maintenant, la Communauté de Communes via son service emploi, organise un Forum Agricole en coordination avec Pôle Emploi et l'Anefa 82. Cette opération poursuit divers objectifs :

- faire découvrir les entreprises agricoles du territoire,
- présenter les postes de travail saisonnier local et satisfaire les offres d'emploi,
- favoriser les échanges entre les employeurs et les demandeurs d'emploi,
- maintenir et développer le partenariat EREF/entreprises locales.

Au vu des contraintes sanitaires, une version à distance a été proposée en 2020 et 2021.

En 2022, un Forum en présentiel a pu être reproposé le **jeudi 16 juin** de 10h à 12h au Complexe Aimé Padié de Nègrepelisse. **Depuis 2021, France Services est également partie prenante du projet.**



► Prospection des exploitants

Plus de **50 exploitants agricoles** ont été contactés par téléphone à partir d'une requête transmise par Pôle emploi (*critères : agriculteurs du territoire QVA, ayant recrutés au moins 5 personnes dans les 12 derniers mois*). **27 offres d'emploi** ont été collectées ce qui correspond à **353 postes**.

► Offres d'emploi traitées par type d'emploi

Type d'emploi	Nombre d'offres	Nombre de postes	%
Ecimage de maïs	14	263	74,5%
Cueillette de fruits	7	74	21 %
Conduite d'engins agricoles	1	1	0,3%
Ramassage de melon	1	5	1,4%
Chef d'équipe	1	1	0,3 %
Autre	3	9	2,5%
Total	27	353	100%

► Offres d'emploi traitées par communes

Communes	Nombre d'offres d'emploi	%	Nombre de postes	%
Bioule	8	30 %	171	48 %
Albias	8	30 %	63	18 %
Nègrepelisse	5	19 %	62	18 %
Verlhac-Tescou	2	7 %	6	2 %
Montricoux	1	4 %	25	7 %
Bruniquel	1	4 %	15	4 %
Léojac	1	4 %	6	2 %
Monclar-de-Quercy	1	4 %	5	1 %
Total	27	100%	353	100%

► Sélection des candidats

292 candidatures ont été traitées. 31% venaient du Tarn et Garonne (dont 5% du Midi-Quercy), 28% de France hors Tarn et Garonne et 41% de pays européens et hors européens, automatiquement retirées, consigne de tous les exploitants visant des « Locaux ».



95 candidatures ont été transmises aux exploitants agricoles soit 33% des candidatures.



14 exploitants agricoles se sont impliqués dans la tenue d'un stand lors du Forum agricole.



L'ANEFA a animé un Escape Game et a proposé l'utilisation d'un casque virtuel pour découvrir les métiers de l'agriculture.



De gauche à droite
Mme Darrigan, Mme Majdoul, M. Ollier, M. Tellier.



D. REUNION CREATION D'ENTREPRISE – CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT

En partenariat avec la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Tarn-et-Garonne a animé une réunion sur le thème de la création / reprise d'entreprise à la maison de l'intercommunalité de Nègrepelisse le **24 juin 2022 après-midi**.



OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

TARN ET GARONNE

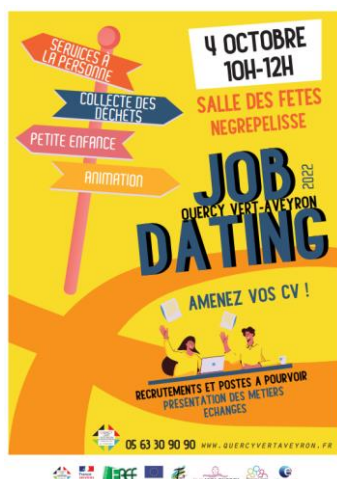
Cette réunion a été l'occasion de présenter les différentes étapes et les aides à la création / reprise d'entreprises auprès d'une **quinzaine de participants** aux projets et profils variés : sellerie bourrellerie, boulangerie, agencement de van, nettoyage de locaux, boucherie, BTP second œuvre...

En préambule, Sonia Ouvrier, a pu présenter les services de l'Espace Rural Emploi Formation et de Frances Services.

Cette action s'inscrit dans le programme OCCTAV proposé par les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, les Chambres d'Agriculture et bénéficie d'un financement de fonds structurels de l'Europe, de la région Occitanie et de la Banque Publique d'Investissement.



E. PORTES OUVERTES FRANCE SERVICES – JOB DATING



Plusieurs postes à pourvoir dans les secteurs des services à la personne, de la collecte des déchets, de la petite enfance et de l'animation ont motivé la mise en œuvre d'un Job Dating organisé par la Communauté de Communes Quercy vert-Aveyron, avec le soutien de Pôle emploi, le **mardi 4 octobre** de 10h à 12h à la salle des fêtes (Place Nationale) de Nègrepelisse.

Recrutements, échanges avec les professionnels, découverte de métiers, formations, emploi de proximité... Gratuit et ouvert à tous, ce forum a porté sur les emplois porteurs et s'est présenté sous forme de stands et de tables rondes afin de permettre la rencontre directe entre les recruteurs et les demandeurs d'emploi.

Etaient présents Pôle emploi, la Mission Locale, le GRETA Midi-Pyrénées Ouest, l'AFPA, le Centre Départemental de Gestion de Tarn et Garonne, le lycée Clair Foyer, le service de Protection Maternelle Infantile du Conseil Départemental, France Services et l'Espace Rural Emploi Formation Quercy Vert-Aveyron pour orienter et répondre aux questions des usagers venus nombreux pour cet événement (**plus de 100 personnes**).

Cet événement s'inscrit dans le cadre des **portes ouvertes nationales France Services** dans le but de faire connaître au grand public ce dispositif.



F. CONVENTION GLOBALE TERRITORIALE

Initialement, la Caf de Tarn et Garonne était engagée auprès de la Communauté de Communes QVA pour l'accompagner dans le financement de ses structures d'accueil Enfance et Petite Enfance par des Contrats Enfance Jeunesse.

Dans le cadre d'une politique nationale, la Caf 82 a mis en place un nouveau cadre d'engagement pour porter les ambitions des territoires sur tous les volets qui correspondent à son périmètre d'intervention propre : la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, la parentalité, l'accès aux droits, la vie sociale, le logement... Ce nouveau cadre est appelé « Convention territoriale globale » (CTG).



En conséquence, pour perpétuer le partenariat initialement mis en place, elle a invité la CCQVA à engager **une démarche de CTG, initiée le 17 décembre 2021**. Elle se décline d'abord par la réalisation d'un diagnostic de territoire recensant l'ensemble des besoins de la population et les services préexistants concernant les thématiques précitées. Ce diagnostic s'est construit sur de la statistique Insee, un comité technique réunissant l'ensemble des acteurs du territoire et des temps de rencontre auprès de la population.

Ce diagnostic a permis de dégager des orientations clefs et, en suivant, des objectifs à atteindre pour répondre aux besoins du territoire. Les élus référents sur la démarche, les services intercommunaux et les partenaires (notamment le Centre social Famille Rurales de Monclar de Quercy, la Maison des Solidarités, le PETR, la Caf 82, la MSA, les CCAS communaux) ont ensuite pu les décliner en fiches actions très concrètes fléchant l'ensemble des réalisations souhaitées pour le territoire. Elles s'inscrivent toutes dans une **démarche « vers l'habitant »** en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs du territoire.

L'ensemble du diagnostic, des orientations, des objectifs et des fiches actions ont été validé en Comité de pilotage le 5 septembre 2022. Cette validation a permis à la Caf 82 de finaliser la CTG. Pour assurer la réalisation de ce conventionnement la CCQVA met en place les moyens humains et a délibérée favorablement en décembre 2022. 6 thématiques ont été identifiées comme enjeux du projet : la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, la parentalité, l'accès aux droits et l'accompagnement social, ainsi que l'animation de la vie sociale.

Depuis le début du projet, **France Services est associé à la dynamique** et continuera de contribuer aux divers travaux à mener pour les 5 ans à venir.

IV. RESEAU

A. EXPERIMENTATION MON ESPACE FRANCE SERVICES DE PUBLIC +

Le portail numérique « Mon espace France Services » vise à offrir un service sur mesure aux agents et citoyens selon leurs besoins et ceux de leur territoire. L'outil a été développé par la start-up Public +, fondée en août 2020.

« Mon espace France Services » est un portail numérique innovant créé pour appuyer le dispositif France Services. Il a été développé en collaboration avec des agents France Services afin de correspondre à leurs attentes ainsi qu'à celles des usagers. Il est une solution d'ensemble, qui répond sur le même portail à une pluralité de besoins.

Simple d'utilisation : il s'adapte à des publics variés, quel que soit leur niveau d'aisance informatique. Il est composé de deux espaces, l'un dédié aux usagers et l'autre aux agents :

- « Mon espace Usager » informe et accompagne les usagers en amont de leur rendez-vous dans la France Services. L'objectif est de diriger efficacement les usagers vers la France Services et de les aider à préparer leur rendez-vous.
- « Mon espace Agent » est le compagnon du quotidien. Il aide en terme de : formation, organisation, accompagnement des usagers, etc.

Une trentaine de maisons France Services ont testé le portail. Nous avons accepté de participer à cette expérimentation. En mai 2021, Séverine Dumaine a fait un retour suite à l'expérimentation pointant l'intérêt d'une plateforme unique rassemblant tous les outils FS. Également, des remarques d'amélioration ont pu être faites pour certains outils proposés. A ce jour, nous n'avons pas eu de nouvelles informations concernant cet outil.

B. SERVICES PUBLICS + : LA NOUVELLE DEMARCHE QUALITE DES SERVICES PUBLICS

Le déploiement du programme Services Publics + (SP+) constitue un axe prioritaire de la politique du Gouvernement. Les France services sont pleinement intégrées au programme et à la démarche d'amélioration continue des services publics.

Dans le cadre du renouvellement des engagements de la charte Marianne, la démarche SP+ va être déployée sur tout le territoire. L'objectif : faire progresser de manière concrète la qualité du service rendu dans tous les services publics et développer une culture de la relation à l'utilisateur.

Services Publics + c'est :

- mettre l'utilisateur au cœur des services publics ;
- un socle commun de qualité de services pour tous les services publics ;
- un levier de transformation publique ;
- une valorisation de l'action des agents.
-



9 nouveaux engagements, ambitieux et fédérateurs qui ont été conçus avec les administrations de l'Etat accueillant du public et des représentants de collectivités territoriales, dont certains étaient déjà engagés dans la démarche.

**SERVICES
PUBLICS+**



**NOUS NOUS ENGAGEONS
POUR AMÉLIORER
LES SERVICES PUBLICS**

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

Le programme se matérialise par une plateforme numérique dédiée, point d'entrée unique pour les usagers et pour les agents. Cette plateforme permet aux usagers de consulter les engagements de service, ainsi que les résultats, et de faire remonter leurs témoignages du service public. Elle centralise toutes les ressources et outils de la relation usager à destination des agents. Elle fait de chaque usager et agent un acteur de l'amélioration continue des administrations.

C. OUTILS FRANCE SERVICES

► Ecoboost - extranet départemental France Services

L'extranet départemental a été créé par la Chambre du Commerce et de l'Industrie pour mettre en commun les documents France Services, les informations collectées par le réseau afin de créer du partage et faciliter les échanges entre les conseillers. Cet extranet est aussi alimenté par les partenaires.



► Plateforme France Services - plusieurs outils

Plateforme de saisie de statistiques : ouverte depuis janvier 2020, elle permet la saisie de la fréquentation et l'extraction de données chiffrées sur l'activité France Services. Elle évolue selon les attentes des conseillers.

Osmose : est un outil pour faciliter les échanges entre conseillers FS de France jusqu'en décembre 2022 et recentré au niveau du département à partir de fin décembre pour toute thématique et/ou problématique. Ouvert depuis le 6 novembre 2020, on y trouve aussi les webinaires de formation, les lettres de sav, et les outils nécessaires (exemple: communication...).

Administration + : est un service qui permet de résoudre les blocages administratifs complexes ou urgents concernant les dossiers des usagers. Mis en place en janvier 2020.

Ma structure : comporte des informations individualisées sur la Structure permettant une mise à jour nationale des éléments.

► Lettre France Services hebdomadaire

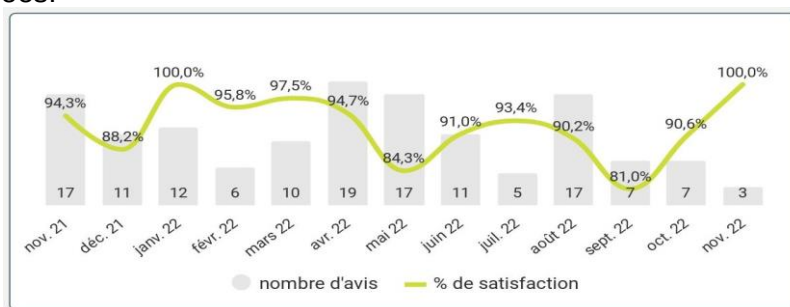
Cette lettre est envoyée par mail par l'équipe d'animation France Services de la Banque des Territoires. Au rythme d'une par semaine, elle permet d'apporter des informations sur le réseau et les outils France Services (SAV des outils FS, interviews de conseillers FS, actualités...).

► Borne de satisfaction CIVILIZ

Suite à l'expérimentation qui a eu lieu en septembre 2020 de déploiement de bornes de recueil d'avis dans 15 France Services et forts de son succès, nous avons été retenus par la Banque des Territoires pour accueillir une borne de satisfaction depuis fin septembre 2021, pour une durée de 2 ans. Notre structure a été sélectionnée en raison de ses spécificités, de sa représentativité géographique, ainsi que son dynamisme.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du programme Services Publics + d'amélioration continue des relations des usagers avec leurs services publics. L'objectif du déploiement de ces bornes auprès de 500 France Services est de récolter l'avis de ses usagers afin de mettre en place une stratégie d'amélioration continue de la qualité de service proposé.

Un webinaire de présentation de la démarche de qualité de service et du dispositif de recueil des avis par borne a été organisé le 14 septembre 2021 afin de répondre à toutes les questions. L'ensemble de ces travaux est dirigé en toute confidentialité, et dans le respect des règles relatives à la protection des données individuelles, renforcées par la directive européenne dite Règlement général sur la protection des données.



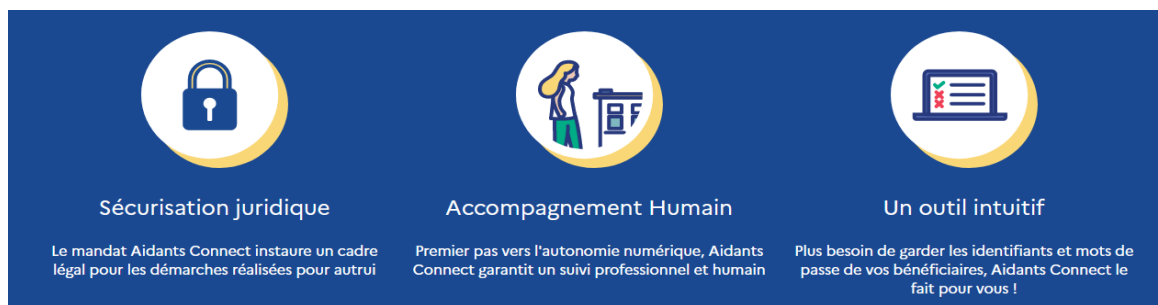
► Aidants connect – Le mandat numérique

Le mandat Aidants Connect instaure un cadre légal pour les démarches réalisées pour autrui. C'est un accompagnement humain qui permet un premier pas vers l'autonomie numérique. Aidants connect garantit un suivi professionnel et humain.



L'objectif est de permettre à un professionnel habilité préalablement de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule via une connexion sécurisée.

Ce dispositif permet un suivi des actions réalisées sur le compte de la personne, à destination des usagers et des autorités administratives compétentes, et une protection du professionnel déclarant comme de la personne accompagnée en cas d'erreur.



Aidants Connect est un outil homologué par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). Pour disposer d'un compte Aidants Connect, une procédure d'habilitation doit être suivie.

Nous avons reçu un avis favorable à notre demande en mai 2022. Sonia Ouvrier a suivi la formation de responsable Aidants Connect le 14 juin 2022. Julie Aubey-Prévost et Hélène Ménégghetti ont suivi la formation obligatoire le 21 juin 2022. Graziella Fourgous doit se former le 28 mars 2023. Formation délivrée par La Mêlée.



D. RENCONTRE AVEC JEROME CLEMENT - ANIMATEUR DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES

► **Le 19 Juillet 2022**, les conseillères France Services, Hélène Ménégghetti et Graziella Fourgous ont rencontré l'animateur départemental France Service, Jérôme Clément. Cet échange a permis de mettre en avant les points positifs de nos espaces France Services et les points à améliorer.

Nous avons fait un point sur la relation que nous entretenons avec chaque partenaire national. Nous avons aussi évoqué le fait que nous souhaiterions avoir une liste à jour des contacts partenaires et la nécessité d'échanger en présentiel avec les partenaires (formation, réunion, tour de table sur des dossiers problématiques concrets).

Nous avons échangé sur la particularité d'accueil des usagers au sein de notre structure (guichet unique FS et communauté), et donc sur la nécessité de créer un espace de confidentialité pour les rendez-vous FS (bureau de permanence).

Suite à cet échange, une ligne téléphonique directe a été dédiée uniquement pour France services afin de permettre aux usagers de nous différencier de l'accueil Communauté de Communes.

Nous avons aussi évoqué les portes ouvertes, qui devrait se traduire par un échange avec les usagers mais en dehors de nos locaux. Exemple : intervention dans un lycée pour aider à la demande de bourses des élèves ou créer un stand sur un marché local.

► **Le 2 décembre 2022**, une rencontre a réuni Jérôme Clément, Fabienne Pern-Savignac, Graziella Fourgous et Sonia Ouvrier. Un point a été fait concernant les éléments relevés lors de la visite du 19 juillet, avant d'aborder d'autres questions.

Comme demandé, nous avons modifié le message téléphonique en rajoutant la rubrique « France Services » en choix 5. Également, pour répondre au cahier des charges, nous organisons les accompagnements des usagers en bureau. Nous allons utiliser le bureau des permanences dans l'attente de la disponibilité d'un bureau dédié. Jérôme Clément propose de venir former les agents début 2023. En parallèle, nous pourrions visiter une FS qui travaille déjà avec cette complémentarité agent à l'accueil / agent en bureau.

Nous avons abordé les pistes d'augmentation de la subvention FS. Cela ne paraît envisageable qu'avec l'arrivée de nouveaux opérateurs nationaux (AGIRC-ARCO, France Renov, Banque de France...).

Jérôme Clément nous alerte sur le recours au mandat qui entre dans le cadre des obligations réglementaires à mettre en place lors de tout entretien. Nous avons obtenu le label Aidant Connect qui nous permettra de répondre à ces exigences.

Nous lui présentons notre projet de vêtements floqués France Services (polo/blaser) qui permettra aux conseillères FS d'être visibles lors de forum, d'intervention sur les marchés, de visites officielles...

Pour finir, nous avons échangé au sujet des usagers Ukrainiens.

E. SEMINAIRE FRANCE SERVICES

Un séminaire du réseau France services de Tarn-et-Garonne a eu lieu le **9 septembre 2022** à la Sous-Préfecture de Castelsarrasin. Inscrit comme une priorité de l'Agenda rural national avec pour ambition de faciliter l'accès aux services publics pour tous les usagers, le réseau FS est désormais presque complet dans le département.

Cette rencontre a permis de présenter les dernières labellisations, le partenariat instauré avec La Poste et les réflexions en cours, ainsi que d'échanger sur les besoins et questions de chacun. Un point sur les différentes permanences des opérateurs a été fait.

Depuis les dernières labellisations du mois de juillet 2022, le Tarn-et-Garonne compte 17 France services dont 2 itinérantes et 2 antennes :

► Les France Services itinérantes

France services Moissac-Confluences : itinérance au sein des mairies de Montesquieu, Durfort-Lacapelette, Angeville, Garganvillar, Caumont, Laffite et Moissac.

France services mobile départementale : itinérance au sein des collectivités du Grand Montauban, Montech, Verdun, Valence d'Agen, Lavit-de-Lomagne, Dunes, Auvillar, Gramont, Sérignac, Parisot, Bruniquel.

► Les antennes France Services

- Labastide-Saint-Pierre, 90 Avenue Jean Jaures 82370 Labastide-Saint-Pierre
- Monclar-de-Quercy, 33 avenue du Colonel Raynal 82230 Monclar-de-Quercy

► Les France Services fixes

- Bourg de Visa, 1 Route de Moissac 82190 Bourg-de-Visa
- Castelsarrasin, 44 Rue de la fraternité 82100 Castelsarrasin
- Caylus, 8 Rue du Long 82160 Caylus
- Grisolles, 9 Rue François Faugères 82170 Grisolles
- Lafrançaise, 33 Rue Mary Lafon 82130 Lafrançaise
- Lauzerte, 10 Place des Cornières 82110 Lauzerte
- Quercy Vert Aveyron, 370 Avenue du 8 mai 1945 82800 Nègrepelisse
- Quercy Caussadais, 1 Place de la Gare 82300 Caussade
- Saint-Antonin Noble Val, 23 Place de la Mairie 82140 Saint-Antonin-Noble-Val
- La Ville-Dieu-du-Temple, Bureau de poste – Place des templiers 82290 La Ville-Dieu-du-Temple
- Montaigu-de-Quercy, 2 Place de l'Hôtel de Ville 82150 Montaigu de Quercy
- Montpezat-de-Quercy, Boulevard des Fossés 82270 Montpezat-de-Quercy
- Saint-Nicolas-de-la-Grave, Place du Château 82210 Saint-Nicolas-de-la-Grave
- Villebrumier, Place de la mairie 82370 Villebrumier
- Lomagne Tarn-et-Garonnaise, 413 rue d'Esparsac 82500 Beaumont-de-Lomagne

V. PUBLIC

A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2022

Nous entendons par fréquentation, le nombre de visites. Tous les jours, nous enregistrons les visites ainsi que le type de demande de chaque usager, c'est pourquoi nous pouvons présenter les données suivantes :

Site de Nègrepelisse

► Fréquentation par mois

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
2019	385	381	355	381	285	332	346	291	344	368	306	242	4016
2020	344	274	140	0	47	88	153	121	206	236	148	148	1905
2021	144	166	167	155	156	154	112	163	161	175	232	137	1922
2022	142	147	116	155	259	242	215	154	252	249	259	220	2400

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	54.9%	-15 ans	0%
		15-25 ans	8.8%
Nombre d'hommes	45.1%	25-40 ans	19.2%
		+ 40 ans	72.0%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	6%	3 395	15%
Bioule	4%	1 192	5%
Bruniquel	3.5%	625	3%
Génébrières	0.5%	622	3%
La Salvetat Belmontet	1%	910	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1 291	6%
Monclar de Quercy	1%	2 051	9%
Montricoux	5%	1 202	5%
Nègrepelisse	62%	5 821	25%
Puygaillard de Quercy	1%	381	2%
St Etienne de Tulmont	9%	4 045	17%
Vaïssac	2%	940	4%
Verlhac-Tescou	0.5%	554	2%
Autre	4%		
Total	100%	23 029	100%

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	453	19%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	285	12%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	85	4%
Aide à domicile	97	4%
Vie quotidienne	1406	58%
Environnement - Technique	74	3%
Total des demandes	2400	100%

► **Fréquentation par mois**

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
2019	0	0	0	0	0	0	0	0	82	97	10	43	325
2020	116	112	67	0	55	116	88	31	118	103	102	45	953
2021	138	114	125	103	134	130	81	20	94	130	87	41	1197
2022	147	138	181	103	139	117	102	90	153	144	160	144	1618

► **Fréquentation par âge et sexe**

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	60%	-15 ans	0%
		15-25 ans	3.4%
Nombre d'hommes	40%	25-40 ans	14.2%
		+ 40 ans	82.4%
Total	100%	Total	100%

► **Fréquentation par commune de résidence**

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0.5%	3 395	15%
Bioule	0.5%	1 192	5%
Bruniquel	1%	625	3%
Génébrières	1.5%	622	3%
La Salvétat Belmontet	8%	910	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1 291	6%
Monclar de Quercy	66.5%	2 051	9%
Montricoux	0.5%	1 202	5%
Nègrepelisse	1%	5 821	25%
Puygaillard de Quercy	6.5%	381	2%
St Etienne de Tulmont	0.5%	4 045	17%
Vaïssac	4%	940	4%
Verlhac-Tescou	2.5%	554	2%
Autre	6% *		
Total	100%	23 029	100%

*Montauban et Hors département

► **Fréquentation par type de demandes**

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	90	4%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	26	1%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	144	8.5%
Aide à domicile	1	0.5%
Vie quotidienne	1337	82%
Environnement - Technique	20	4%
Total des demandes	1618	100%

Besoin d'aide pour vos démarches administratives et numériques du quotidien ?

Rendez-vous dans vos deux espaces France services



PROCHE DE VOUS,

PROCHE DE CHEZ VOUS

Pour votre demande de carte grise, une question sur vos impôts, votre retraite, ou vos allocations familiales... France services vous permet d'accéder en un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics. Les conseillers France services vous accompagnent dans vos démarches du quotidien.

En complément des démarches administratives, les deux France services de votre territoire Quercy vert - Aveyron vous donnent accès à des postes informatiques en libre-service.

NÈGREPELISSE et MONCLAR-DE-QUERCY

NÈGREPELISSE
Maison de l'intercommunalité
et des services publics
370, avenue du 8 mai 1945
82 000 Nègrepelisse
05 63 30 90 90
franceservices@quercyvertaveyron.fr

Accueil du public
du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

MONCLAR-DE-QUERCY
33, avenue du Colonel Raynal
82 230 Monclar-de-Quercy
05 63 30 46 46
franceservices@quercyvertaveyron.fr

Accueil du public
du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
(fermé le mercredi après-midi)

