

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

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 EN 2015	4
B. CREATION D'UNE ANTENNE EN 2019	4
C. LABELLISATION FRANCE SERVICES EN 2020	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	9
A. PARTENAIRES	9
B. PERMANANCES DES PARTENAIRES	10
C. RENCONTRE DE LA MISSION LOCALE	13
D. REUNION SUR L'ORIENTATION DES PUBLICS UKRAINIENS	13
E. RENCONTRE DU PETR	14
F. RENCONTRE DE L'AGIRC ARRCO	13
G. PETIT-DEJEUNER PARTENARIAL	14
H. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES	15
III. ANIMATIONS	16
A. COMMUNICATION	16
B. FORUM AGRICOLE	18
C. REUNION CREATION D'ENTREPRISE	19
D. ANIMATION D'ATELIERS NUMERIQUES	20
E. PARTICIPATION AU RESEAU PASIP	20
F. JOURNES FRANCE SERVICES	21
G. INTERVENTION DE LA POLICE MUNICIPALE	22
IV. RESEAU	23
A. SERVICES PUBLICS+	23
B. OUTILS FRANCE SERVICES	24
C. RENCONTRE REGIONALES FRANCE SERVICES	25
D. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES	26
V. PUBLIC	27
A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2024	27

I. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

A. LABELLISATION MAISON DE SERVICES AU PUBLIC EN 2015

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'Égalité des territoires et de la Ruralité, et des partenaires du social et de l'emploi.



SOUTIEN FINANCIER AU FONCTIONNEMENT
50% Communauté de Communes
25% Etat
25% opérateurs nationaux

UNE OFFRE DE SERVICES COMMUNE À TOUTES LES MSAP
Accueil, information et orientation
Aide à l'utilisation du numérique
Facilitation administrative et de mise en relation

DEUX ANIMATEURS D'ACCUEIL
Formés par chaque opérateur partenaire

UN RÉSEAU
animé au niveau national par la Caisse des Dépôts

DES LOCAUX ÉQUIPÉS
Un fond documentaire
3 points informatiques
1 écran tactile

UNE SIGNALÉTIQUE ET UNE CHARTE GRAPHIQUE COMMUNES

UNE CONVENTION
entre la MSAP et tous les partenaires

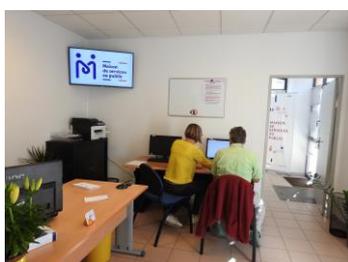
Labellisation le 30/10/2015 en présence de Sylvia PINEL, Ministre du Logement, de l'Égalité des Territoires et de la Ruralité



B. CREATION D'UNE ANTENNE EN 2019

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 EN 2020

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 partenaires de l'État (9 partenaires en 2019).

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.



On vous accueille !

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

D. AUDIT FRANCE SERVICES EN 2023

Le Gouvernement, via l'ANCT, a souhaité réaliser un travail approfondi pour évaluer comment chaque structure a utilisé le label, sous tous les aspects : locaux, personnel, partenariat, communication, qualité de services. Ainsi 900 structures ont été visitées à l'automne 2023, toutes labellisées en 2020.

Le principal élément de cette vérification a été une visite sur place d'un auditeur du cabinet Afnor-Vitalis, mandaté par l'ANCT. A la France services de Nègrepelisse, il a effectué sa visite le 7 décembre 2023 dans une posture d'utilisateur principalement, en observant et échangeant avec les conseillères.

Pour compléter cette visite, un questionnaire exploité par la sous-préfecture, a permis d'aborder l'ensemble des moyens, en particulier humains, qui ont été mis à disposition du label, ainsi que les éventuels projets pour la suite.

Tout ce travail a eu pour objectif de décider du maintien de l'attribution du label, ou de détecter les corrections à apporter, et dans certains cas très insatisfaisants, du retrait du label.

Cette décision a fait l'objet d'une notification du préfet qui a validé le maintien du Label avec un avis favorable sans réserve pour notre intercommunalité.

E. 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.

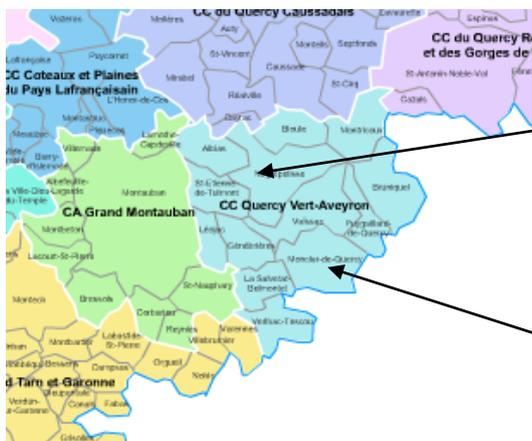
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Elles délivrent une offre diversifiée de prestations :

- 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.

F. 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 Salvetat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui **23 179 habitants** (données INSEE en vigueur au 1^{er} janvier 2024).

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 / permanences (mutualisées).



FS siège



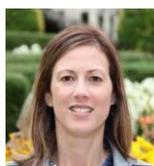
FS relais

G. HORAIRES D'OUVERTURE

Un accueil est réalisé du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h pour Nègrepelisse. Pour le site de Monclar de Quercy, à compter du 1^{er} septembre 2024 : un accueil est réalisé les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 13h30 à 17h.

H. RESSOURCES HUMAINES

Suite au départ de Julie Aubey-Prévost en août 2024, le service a été réorganisé comme suit :



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



Graziella Fourgous et Hélène Ménégghetti,
Conseillères FS, site de Nègrepelisse.



Damien Boyer,
Conseiller FS, antenne de Monclar de Quercy.

I. 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 Montricoux



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 Genebrières



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 Bruniquet



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 Vaïssac



Gaëtan Escalette

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

Les commissions thématiques

Au nombre de **13**, les commissions 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.

J. 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 termes 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.

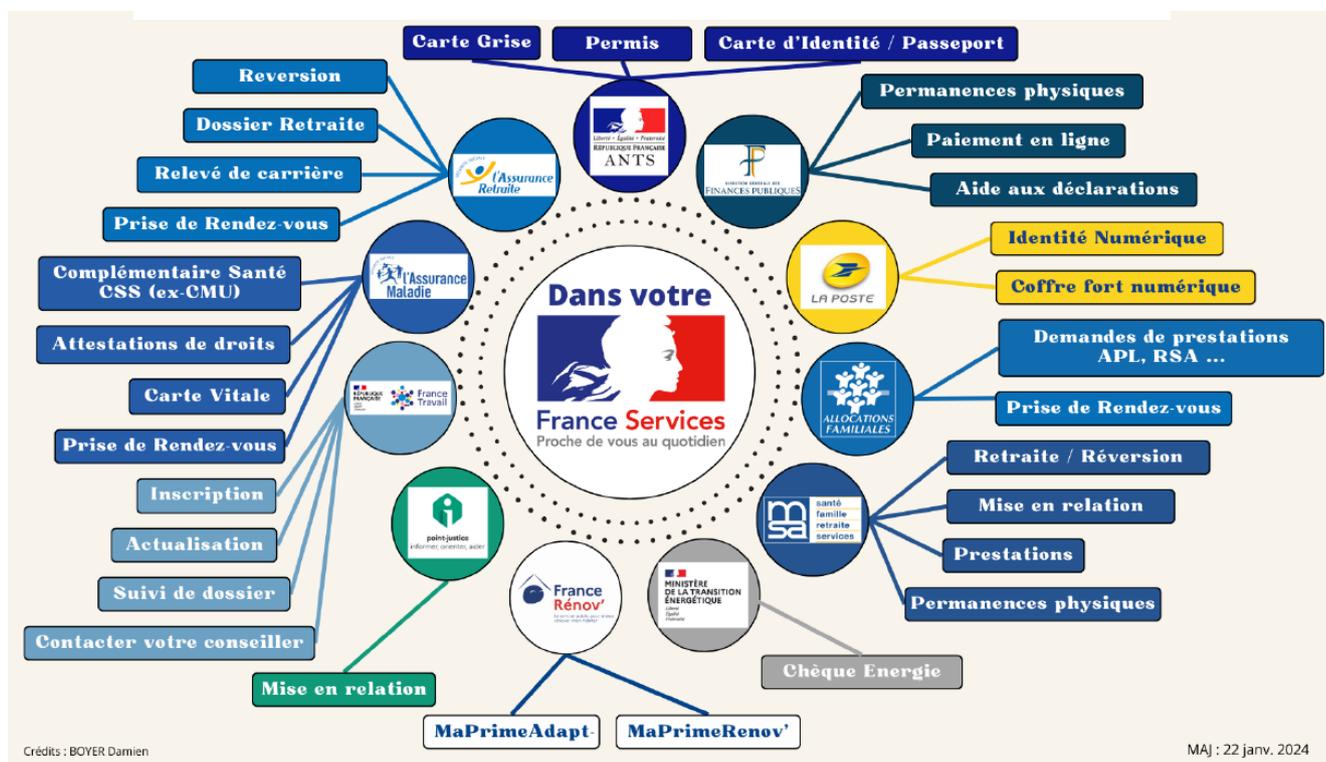
En 2024, nous avons accueilli **3 stagiaires**. Nous les remercions tout particulièrement pour leur intérêt pour notre métier, leur investissement et leur discrétion.

II. PARTENARIAT

A. PARTENAIRES

► L'offre de services de base

Au sein d'une France services, des démarches administratives en lien avec les 11 partenaires nationaux peuvent être réalisées : Finances publiques (DDFIP), Allocations familiales (Caf), Assurance maladie (CPAM), Assurance retraite (Carsat), Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), France travail, La Poste, Mutualité sociale agricole (MSA), Point-justice, France Rénov' et Chèque énergie.



De nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu cette offre de services.

► 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



Des permanences, assurées par 2 conseillères Mission Locale, se déroulent tous les lundis journées entières, les jeudis matin et un vendredi matin sur deux. En raison d'une activité importante, en 2024 un temps de présence supplémentaire d'une demi-journée par semaine a été ajouté.

- 55 jeunes ont été accueillis en premier accueil.
- 132 jeunes ont été accompagnés.
- 1033 entretiens individuels (chiffre est forte augmentation).
- 158 participations de jeunes à des ateliers collectifs.
- 29 jeunes ont débuté un accompagnement PACEA.
- 34 jeunes ont débuté un accompagnement renforcé CEJ.
- En Juin 2024 et durant 1 semaine, 5 jeunes ont pu bénéficier d'actions liées à la citoyenneté, d'activités sportives avec le partenaire UFOLEP, d'éducation financière avec la Banque de France, d'identification de leurs atouts et compétences avec l'AFPA, d'ateliers de connaissance des institutions et d'actions de préparation à l'accès à l'emploi/formation.
- En Novembre 2024, sur le même format, 6 jeunes supplémentaires ont participé à des ateliers socioprofessionnels animés par les professionnels de la Mission Locale ou les partenaires.



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 Soulié a lieu dans les 2 France Services communautaires.

28 familles ont été reçues lors de **23 permanences** sur Nègrepelisse.



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 2024, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **451 personnes** ont été reçues sur la France Services de Nègrepelisse lors de **48 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 2024, **32 personnes** ont été reçues lors de **9 permanences** à la France Services de Nègrepelisse.



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 Bessières dans les 2 France Services communautaires.

En 2024, **18 personnes** ont été reçues lors de **20 permanences** à la France Services de Nègrepelisse.



La Communauté 360, financée par l'ARS, a été créée dans un objectif d'accès aux droits (scolarité, santé, loisirs, emploi, habitat...) de toutes les personnes en situation de handicap. A ce titre, elle a vocation à proposer des solutions concrètes en lien avec les acteurs du territoire (droit commun, partenaires spécialisés) et en proximité du lieu de vie de la personne en situation de handicap.

En 2024, les permanences ont débuté en septembre au rythme d'une demi-journée par mois. Florence Darnis a ainsi assuré **4 permanences** et reçu **1 personne**.



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'accèsion à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

L'ADIL a assuré **5 permanences** et reçu **7 personnes**.



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 2024, elle a assuré **21 permanences** et a reçu **34 personnes**. Les sollicitations concernent principalement la Défense des usagers des services publics (86%), la Défense des Droits de l'Enfant (2%) et la Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité (12%).

Pour la défense des intérêts des usagers du service public :

- 1/3 des sollicitations concernent la protection sociale et la sécurité sociale,
- 1/3 le droit des étrangers et le droit routier,
- 1/3 autres : justice, éducation nationale, impôts, collectivités territoriales... pour le dernier tiers.



Le Greta Midi-Pyrénées Ouest est intervenu dans nos locaux du 16/10/2023 au 23/01/2024 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 dégageant un plan d'action. **9 stagiaires** du territoire ont pu bénéficier de cette action.

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



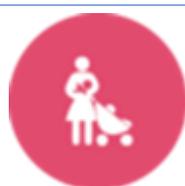
Katie Planchenault, assistante sociale à la Maison des Solidarités, assure des permanences bimensuelles à la France Services de Monclar de Quercy. Elle accompagne les usagers dans leurs difficultés sociales, financières et familiales (accès aux droits, problématique logement, soutien à la parentalité,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

En 2024, elle a assuré **14 permanences** et a reçu **105 personnes**.



La permanence de Monclar de Quercy a ouvert ses portes en Octobre 2022. Les permanences se déroulent tous les mercredis matin à la France Services de Monclar de Quercy.

- 14 jeunes ont été accueillis en premier accueil.
- 31 jeunes ont été accompagnés.
- 4 jeunes ont intégré un PACEA.
- 5 jeunes ont intégré un Contrat Engagement Jeune.
- 171 entretiens individuels ont été réalisés.
- 43 participations de jeunes à des ateliers collectifs.



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 Soulié a lieu dans les 2 France Services communautaires.

18 familles ont été reçues lors de **22 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 2024, **42 personnes** ont été reçues lors de **10 permanences** à la France Services de Monclar de Quercy.



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 2024, **16 personnes** ont été reçues lors de **19 permanences** à la France Services 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 **86 personnes**. Elle a animé **4 ateliers**, ce qui a mobilisé **12 personnes** au total.



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 2024, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **85 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 2024, Gaëlle Bertrand a assuré **3 permanences** qui ont concerné **1 personne** pour un diagnostic mobilité.



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. Les ateliers sont personnalisés pour répondre au mieux aux besoins des participants afin de devenir autonome dans les démarches en ligne, les recherches sur internet, l'utilisation du smartphone...

De janvier à juillet 2024, **10 ateliers** ont eu lieu et ont concerné **24 personnes**.



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'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

L'ADIL a assuré **3 permanences** et reçu **4 personnes**. Il a été convenu que cette permanence allait être stoppée en 2025 faute de sollicitations suffisantes.

C. RENCONTRE DE LA MISSION LOCALE

Le jeudi 3 octobre, 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 et échanger au sujet du partenariat existant. La rencontre a été intéressante et riche en échanges.



A retenir :

- Le maintien des **permanences** Mission Locale sur Nègrepelisse et sur Monclar de Quercy.
- La présentation des **ateliers permanents** de la Mission Locale : budget, prévention santé, droit du travail, Diagoriente, Ateliers CV, Dynamiser sa recherche d'emploi...
- La présentation de l'équipe de l'antenne de Caussade à travers l'organigramme, et de la Newsletter mensuelle.

D. REUNION SUR L'ORIENTATION DES PUBLICS UKRAINIENS

Le jeudi 18 janvier, à la France Services de Monclar de Quercy, se sont réunis les partenaires (l'Accueil Montauriol, Familles Rurales, la Mission Locale et la France Services QVA) qui accompagnent le public Ukrainien sur la commune afin de travailler à l'amélioration de l'accueil et de l'orientation de ce public pour les démarches administratives. Chacun des partenaires a présenté son champ d'intervention et ses limites afin de favoriser les orientations. La Maison des Solidarités n'a pas pu être disponible, toutefois, la directrice a transmis les éléments nécessaires qui ont permis de clarifier qui fait quoi.

En date de la réunion, l'association Accueil Montauriol accompagnait sur Monclar de Quercy 101 personnes parmi lesquelles 25 personnes de plus de 60 ans et 27 enfants (les logements-chalets ont une capacité maximale de 150 personnes).

E. RENCONTRE DU PETR MIDI-QUERCY

Le 21 mars 2024, Sandrine Pradier, chef de projet Habitat et Patrimoine, et Edouard Villéger, service habitat, sont venus à notre rencontre afin d'échanger sur les différentes actions de rénovation de l'habitat proposées aux usagers et de mettre en place une fiche de liaison pour transmettre les demandes des usagers.



A retenir :

- L'OPAH (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat) concerne les personnes à revenu modeste et très modeste. Permanences dans certaines mairies.
- Guichet CAUE : conseil en énergie.

F. RENCONTRE DE L'AGIRC-ARRCO

Le 19 mars 2024, Julie Laffineur, responsable de l'Agence retraite complémentaire Agirc-Arrco de Montauban, est venue à notre rencontre. Cette rencontre enrichissante a permis de faire le point sur leurs missions à destination des futurs retraités et d'échanger sur comment travailler ensemble.



A retenir :

- C'est la retraite complémentaire obligatoire de tous les salariés du secteur privé.
- L'Agirc Arrco inclut l'Ircantec, Pro BTP, C2R, Humanis...
- Les prises de rendez-vous se font sur l'espace personnel, par téléphone ou en agence (ouvert au public les mardis et jeudis).

G. PETIT-DEJEUNER DE TRAVAIL PARTENARIAL

« COMMENT TRAVAILLER ENSEMBLE DANS L'INTERET DES HABITANTS ? »

Le vendredi 18 octobre à la Mairie de Montricoux, une rencontre des partenaires du social et de l'emploi a été coorganisée par la Maison des Solidarités, Familles Rurales et la Communauté de Communes. Ce rendez-vous a réuni 25 personnes travaillant au sein des services organisateurs.

En introduction, Fabienne Pern-Savignac, Maire de Montricoux et 1^{ère} VP de la Communauté de Communes, a rappelé l'intérêt de ces structures sur le territoire, et l'importance de bien se connaître pour travailler en partenariat dans l'intérêt des usagers.



Un travail en sous-groupe a été réalisé :

Groupe 1 : Comment mieux se connaître et partager des informations ?

Groupe 2 : Comment s'orienter le public, et travailler ensemble dans l'intérêt de l'utilisateur ?

Groupe 3 et 4 : Quelles difficultés sont rencontrées dans le partenariat ?

Chaque groupe a procédé à la présentation collégiale de son travail.

La piste d'une réunion de présentation des services respectifs de chacun est revenue à plusieurs reprises comme étant une étape indispensable. Les participants ont besoin de se connaître, d'échanger sur leurs missions et champ d'intervention.

Également, des thèmes communs à tous pourraient être abordés comme cas pratiques. Exemple : les dossiers retraite, les demandes de logements sociaux...

Nous convenons que cette rencontre pourrait se dérouler au premier semestre 2025.

Par ailleurs, dans le but de permettre de centraliser dans un même document les informations des organismes partenaires (coordonnées, champ d'intervention, missions, nom des interlocuteurs, permanences...) des « fiches structures » pourraient être réalisées.

Pour finir, l'idée d'un « carnet de l'utilisateur » a fait débat. Toutefois, en tout premier lieu il sera nécessaire de revenir sur les attentes liées à cet outil et sur les possibilités de le mettre en œuvre.



< Présentation de la production d'un des groupes de travail

H. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES



Suite à l'obtention du label France Services, les conseillers ont suivi des formations obligatoires soumises par la Préfecture, via le CNFPT. Elles sont organisées en 2 parties : le socle axé sur le métier de conseiller France Services et la partie formation métier avec une présentation de tous les opérateurs de base. Damien Boyer a été formé fin 2024. Hélène et Graziella avaient déjà été formées.

Également, les conseillers 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
Webinaire Chèque énergie	7 Mars	Hélène, Graziella, Damien	Bénéficiaire du chèque
Réunion PETR	21 Mars	Hélène	Comment travailler ensemble
France travail	26 Mars	Hélène, Damien	Atelier indemnisation
CPAM	2 Avril	Hélène, Graziella, Damien	Présentation Atelier numérique
Finances publiques	4 Avril	Hélène	Formation taxe habitation et foncière
Webinaire Carsat	25 Avril	Hélène	Demande de la 2 ^{ème} pension suite à cumul emploi retraite, attestation de chômage indemnisé
MOOC Incivilité	26 Avril	Hélène, Graziella, Damien	Formation en ligne
Plateforme France Services	4 Juin	Hélène, Graziella	Mise à jour de la plateforme
Webinaire CAF	6 Juin	Hélène, Graziella	Sujets actualités et difficultés rencontrées
Rencontre France Services	10 Juin	Hélène, Graziella	
Webinaire CAF	5 Septembre	Hélène	Evolution des services en ligne
Visio Carsat	10 Septembre	Hélène	Préparation des Journées Portes Ouvertes
Webinaire CPAM	19 Septembre	Hélène	Mon espace santé
Webinaire	5 Novembre	Hélène	Lutte contre l'illectronisme
Webinaire Point justice	14 Novembre	Hélène	L'aide juridictionnelle
Webinaire CAF	5 Décembre	Hélène, Graziella	Prime de Noel
Webinaire Carsat	12 Décembre	Hélène	Evolution des services en ligne, cumul emploi retraite
Webinaire France Rénov	17 Décembre	Hélène	Les différentes démarches
CNFPT	19 Novembre, 2, 3 et 9 Décembre	Damien	Formation socle France Services
CNFPT	11, 12, 13, 16, 17 et 18 Décembre	Damien	Formation métiers partenaires France Services

III. ANIMATIONS

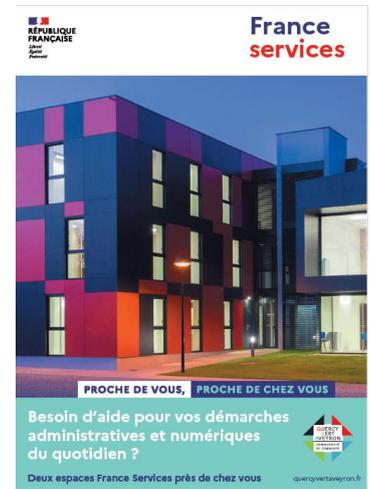
A. COMMUNICATION

► 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 2024, 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.



► Newsletter France Services Quercy Vert-Aveyron

Depuis juin 2023, nous avons mis en place la diffusion d'une Newsletter mensuelle. A destination des partenaires, des élus et des usagers, cette lettre d'information relate les actualités, les événements, les réformes en lien avec les services des opérateurs locaux ou nationaux.

Il est aussi question de diffuser les dates de toutes les permanences ayant lieu à la France services siège et au sein de son antenne.

► Communication nationale

Au niveau national, une campagne de communication a été lancée, 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.

► 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. *Voir illustration ci-après*



-une plaque murale apposée sur le totem du bord de la route



-des autocollants



-des autocollants



*-une enseigne drapeau placée sur la devanture de la France Services de Monclar de Quercy
-des drapeaux portatifs qui pourront être utilisés lors de forums ou de manifestations*

B. FORUM AGRICOLE

► Historique

Depuis 9 ans maintenant, la Communauté de Communes organise un Forum agricole en coordination avec France Travail et l'ANEFA 82. Cette année, le Forum agricole a eu lieu le **jeudi 13 juin de 10h à 12h** à la salle Aimé Padié de Nègrepelisse.

Cette manifestation poursuit les objectifs suivants :

- Maintenir et développer le partenariat avec les entreprises locales.
- Mettre en relation l'offre et la demande d'emplois saisonniers agricoles,
- Maintenir le contact avec les exploitants agricoles locaux en leur apportant un appui technique pour leurs recrutements.



► Prospection des exploitants

Plus de **75 exploitants agricoles** ont été contactés par téléphone à partir d'une requête transmise par France Travail et complété par nos soins (critères : agriculteurs du territoire QVA, ayant recrutés au moins 5 personnes dans les 12 derniers mois).

11 agriculteurs se sont inscrits sur le forum pour la tenue d'un stand, **13 offres d'emploi** ont été collectées ce qui correspond à **228 postes**. Également, 5 partenaires de l'emploi se sont impliqués dans la tenue d'un stand lors de ce Forum agricole.

► Offres d'emploi traitées par type d'emploi

Type d'emploi	Offres	Nombre de postes	%
Grandes cultures (céréales, maïs, soja)	4	116	51%
Ecimage de maïs	7	95	41%
Cueillette de fruits	1	15	7%
Chef d'équipe	1	2	1%
Total	13	228	100%

► Offres d'emploi traitées par communes

Communes	Nombre d'offres d'emploi	%	Nombre de postes	%
Cayrac	3	23	90	39%
Puygaillard-de-Quercy	1	8	30	13%
Bioule	3	23	25	11%
Nègrepelisse	1	8	15	7%
Montricoux	1	8	15	7%
Albias	1	8	15	7%
Bruniquel	1	8	10	4%
Autre	2	14	28	12%
Total	13	100%	228	100%

► Fréquentation

L'événement a enregistré une fréquentation d'environ 150 personnes.





De gauche à droite :
 Hélène Meneghetti, France Service QVA ;
 Antoinette Balocco, ANEFA Tarn-et-Garonne ;
 Nicolas Vidal, Espace Emploi Agricole Tarn-et-Garonne ;
 Gaétan Escalette, Maire de Puygaillard de Quercy et Conseiller délégué CCQVA ;
 Morgan Tellier, Maire de Nègrepelisse et Président CCQVA ;
 Marouane Boughanmi, France Travail Montauban Nord ;
 Fabienne Pern-Savignac, Maire de Montricoux et Vice-Présidente CCQVA ;
 Marie-Claude Corre et Sonia Ouvrier, service emploi CCQVA.



C. 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 **23 février 2024 après-midi**.



Cette réunion a été l'occasion de présenter les différentes étapes et les aides à la création/reprise d'entreprises auprès d'une **dizaine de porteurs de projet**.

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.

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Tarn-et-Garonne
 Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron

Réunion d'information
Création-Reprise
d'entreprise

NEGREPELISSE
23 février de 14h -16h

La Chambre de Métiers vous informe sur la **CRÉATION-REPRISE** d'entreprise artisanale :
 Conditions d'installation / Aides /
 Potentiel métiers / Statut Juridique /
 Régime fiscal et social

Maison de l'Intercommunalité et des Services au public
 370 Avenue du 8 mai 1945 - 82800 NEGREPELISSE
INSCRIPTION GRATUITE
 05 63 63 09 58 - contact@cm-montauban.fr - cma82.fr



D. ANIMATION D'ATELIERS NUMERIQUES

► Objectifs des ateliers

Réalisation d'accompagnements numériques en lien avec les démarches administratives France Services sous forme d'accompagnement individuel de 45 minutes.

- Utilisation des espaces personnels sur les sites ou les applications,
- Sensibilisation à naviguer quotidiennement de façon sécurisée,
- Découverte des interfaces des différents sites : comment y accéder, réaliser ses déclarations, transmettre des documents, imprimer une attestation, refaire une carte grise, une carte d'identité ou refaire une carte vitale... tout en amenant vers l'autonomie.

L'accompagnement s'effectue à l'aide du matériel personnel de l'utilisateur, connecté au réseau wifi (tablette, smartphone, PC portable) ou à l'aide des ordinateurs en libre accès.

► Nombre d'ateliers et nombre de personnes

- De janvier à juin :

Animation de **38 ateliers** (sur 12 demi-journées) qui ont concerné 4 personnes de 45-65 ans, 2 en recherche d'emploi et 2 retraités, toutes des femmes.

- De septembre à décembre :

Animation de **30 ateliers** (sur 7 demi-journées) qui ont concerné 5 personnes de 64-68 ans, retraitées, 1 homme et 4 femmes.

E. PARTICIPATION AU RESEAU PASIP MIS EN PLACE PAR LE DEPARTEMENT

Le Premier Accueil Inconditionnel de Proximité (PASIP) est issu du Plan d'action interministériel en faveur du Travail social et du développement social, qui vise à :

- Améliorer le délai de prise en charge des usagers ;
- Assurer la prise en compte globale des besoins de la personne ;
- Augmenter le taux d'accès aux droits ;
- Faire face à un nombre croissant de personnes en difficultés ;
- Développer la coordination des professionnels de l'action sociale.

Le Conseil départemental, en lien avec les services de l'Etat, est chargé de mettre en œuvre cette politique dans le cadre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Il intervient progressivement par étapes en s'appuyant sur les ressources locales existantes. La qualité de cet accueil social implique une bonne accessibilité, visibilité et proximité des lieux de vie des habitants.

Nous avons participé à deux réunions organisées par le Département et la Maison des Solidarités de Nègrepelisse afin de nous présenter l'outil ECOBOOST, vérifier nos compétences en fonction de différents thèmes (ex : parentalité, emploi formation, logement ...) et recenser nos structures et conseillers.

Un annuaire des acteurs sociaux est mis à disposition pour les professionnels sur la plateforme de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Montauban ECOBOOST PASIP 82, ainsi que les actualités du territoire.

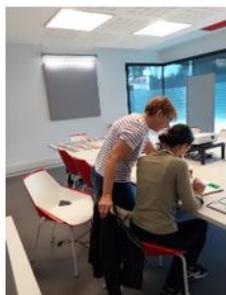
F. JOURNEES FRANCE SERVICES

En 2024, les journées France Services se sont déroulées sur plusieurs temps et ont été concentrées sur l'antenne de Monclar de Quercy.

Ces évènements ont permis de toucher au total **68 personnes**.

Date	Opération	Fréquentation
<i>Journées France Services sur Nègrepelisse</i>		
Mardi 8 octobre 9h-11h30	MARCHE : Intervention sur le marché de Nègrepelisse : présentation des services de l'EREF et de France Services. Dépôt des brochures des services auprès des commerçants.	20 personnes rencontrées.
Mercredi 9 octobre Journée	ATELIER CPF : Proposition de 2 ateliers afin de découvrir et de créer le compte CPF, ainsi que dans un 2 ^{ème} temps, créer son identité numérique ou France identité pour pouvoir payer de la formation dans le cadre du CPF.	1 personne présente.
Jeudi 10 octobre 13h30-17h	PETR, OPAH, Guichet France Renov' : Présence du PETR pour faire connaître l'OPAH et le Guichet Renov' Occitanie. Réception du public lors d'entretiens individuels.	5 personnes reçues.
<i>Journées France Services sur Monclar de Quercy</i>		
Jeudi 10 octobre 13h30-17h	ADIL 82 : Atelier questions/réponses sur les questions relatives à la relation locataires/bailleurs.	0 inscrit. Remplacé par une présentation de l'ADIL aux conseillers FS, au personnel d'accueil de la Mairie et à Familles Rurales.
Lundi 14 octobre Journée retraite	Action phare de nos JPO 2024, la journée retraite ! Avec la présence des agents de la CARSAT, de la MSA et de l'AGIRC-ARRCO. Réalisation d'entretiens individuels sur la journée + animation d'une conférence « La retraite, ça se prépare » de 16h30 à 18h30.	Au total : 33 personnes. (Rdv Carsat : 13 personnes / Agirc Arrco : 4 / Msa : 7 / Conférence : 9).
Mardi 15 octobre Journée	ATELIER CPF : Proposition de 2 ateliers afin de découvrir et de créer le compte CPF.	0 inscrit. Remplacé par une présentation de France Services et du PLIE : 2 personnes.
Jeudi 17 octobre 13h30-17h	PETR, OPAH, Guichet France Renov' : Présence du PETR pour faire connaître l'OPAH et le Guichet Renov' Occitanie. Réception du public lors d'entretien individuel.	7 personnes reçues.

Bilan en images



Atelier CPF à Nègrepelisse

Atelier Identité numérique à Monclar de Quercy



Rdv individuel Retraite à Monclar de Quercy



Conférence Retraite à Monclar de Quercy



Intervention sur le marché de Nègrepelisse



Rdv individuel PETR France Renov' à Monclar de Quercy



Rdv individuel PETR France Renov' à Nègrepelisse

G. INTERVENTION-FORMATION DE LA POLICE MUNICIPALE

Le responsable de la Police Municipale de Nègrepelisse, David ALEXIS, est venu à la rencontre de l'équipe France Services le jeudi 14 novembre après-midi pour échanger tout spécialement sur les questions d'incivilité.

Cette première prise de contact pourra évoluer au fil du temps en fonction des besoins de l'équipe mais pour ce premier rendez-vous, il a été question d'aborder les problèmes d'incivilité, d'agressivité rencontrés dans le quotidien. Basé sur des échanges, la parole était libre et des cas pratiques ont pu être abordés. Également une visite des locaux a permis de mettre en place quelques « astuces » pour sécuriser les postes de travail.

Un réel partenariat a été mis en place, et les points suivants ont pu être abordés :

- La notion de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence,
- L'adaptation de son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.
- Les mécanismes et facteurs déclenchants,
- Les techniques de communication de prévention des conflits,
- Les attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
- Les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile, savoir dire STOP,
- En cas de danger, qui contacter ? gendarmerie, police municipale, les contacts.



IV. RESEAU

A. 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'usager.

Services Publics + c'est :

- mettre l'usager 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](https://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.

B. OUTILS FRANCE SERVICES

► Plateforme France Services

Compte rendu d'activité : ouvert depuis janvier 2020, cette interface permet la saisie de la fréquentation et l'extraction de données chiffrées sur l'activité France Services. Elle évolue selon les attentes des conseillers.

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

► Osiose

National – Communauté France Services : est un espace qui facilite les échanges entre conseillers FS au niveau national, et qui permet l'accès aux ressources du réseau. Ouvert depuis le 6 novembre 2020, on y trouve aussi les webinaires de formation, les newsletters, le kit communication, les replays des webinaires, des fiches pratiques, une foire aux questions...

Départemental – Réseau France Services Tarn et Garonne : est une plateforme d'échanges du réseau France Services du Tarn et Garonne.

► Borne de satisfaction CIVILIZ

Suite au 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.

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.



En 2024, la borne a été à plusieurs reprises en panne, cela explique le peu d'avis déposés.

► 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.

		
Sécurisation juridique	Accompagnement Humain	Un outil intuitif
Le mandat Aidants Connect instaure un cadre légal pour les démarches réalisées pour autrui	Premier pas vers l'autonomie numérique, Aidants Connect garantit un suivi professionnel et humain	Plus besoin de garder les identifiants et mots de passe de vos bénéficiaires, Aidants Connect le fait pour vous !

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 a été suivie et nous avons reçu un avis favorable à notre demande. Toute l'équipe a suivi les formations délivrées par La Mêlée, sauf Damien Boyer.



C. RENCONTRES REGIONALES FRANCE SERVICES

Le **lundi 10 juin 2024**, l'équipe France Services a pu participer dans le cadre de l'ANCTour, aux Rencontres régionales France services Nouvelle-Aquitaine/Occitanie à Toulouse.

- 1 journée dédiée aux Conseillers France services qui se sont mobilisés en masse. 700 participants ont répondu présents à cette journée d'échanges.
- 4 tables rondes se sont tenues pour évoquer les questions « d'Aller vers » et de « Faire venir en France services », d'offre de services, de reconnaissance des conseillers et de modernisation de l'outillage numérique.
- 3 ateliers thématiques où les participants ont pu discuter de la nouvelle plateforme France services, des relations avec les opérateurs et de la gestion des incivilités.



Les Rencontres régionales sont l'occasion pour les conseillers France services d'échanger avec leurs pairs et les opérateurs nationaux.

		
Guillaume Clédière, directeur du Programme France services	De nombreux échanges entre conseillers France services	Plusieurs ateliers et tables rondes

D. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES

Un séminaire du réseau France services de Tarn-et-Garonne a eu lieu le **11 octobre 2024** à la Préfecture de Tarn et Garonne.

Vincent Roberti a donc ouvert ce 11 octobre le séminaire des conseillers et opérateurs qui travaillent chaque jour dans les 22 France Services du département. Le Préfet, dans son discours, a rappelé que les France Services sont devenues des piliers essentiels de la vie quotidienne des concitoyens, offrant un large éventail de services de premier niveau, une véritable proximité en un lieu unique, et ce depuis janvier 2020, date des premières installations.



Véritable modèle homogène d'efficacité et de proximité dans le département, les France services rencontrent un véritable succès au quotidien.

► Un maillage définitif

La 22^{ème} France services du département, la France services des 2 Rives de Valence-d'Agen a été inaugurée le 15 juillet 2024. L'objectif de 18 France services en Tarn-et-Garonne est donc dépassé. Aucun Tarn-et-Garonnais ne se situe à plus de 20 minutes d'une France services.



► L'augmentation progressive de la subvention

Elle est de 40 000€ en 2024 et sera portée à 45 000€ en 2025 pour atteindre 50 000€ en 2026. Une subvention supplémentaire de 5 000€ sera également accordée pour les France services dont le siège est en ZFRF.

► Les perspective 2025

L'intégration de l'URSSAF dans le bouquet des opérateurs de base au 1^{er} janvier 2025. L'intégration de l'AGIRC-ARRCO est toujours en discussion.



V. PUBLIC

A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2024

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
2023	253	211	243	231	278	262	234	209	172	253	197	200	2676
2024	273	236	275	309	263	262	234	206	348	319	294	304	3323

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	54.4%	-15 ans	0%
		15-25 ans	11.9%
Nombre d'hommes	45.6%	25-40 ans	12.8%
		+ 40 ans	75.3%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	5.54%	3366	15%
Bioule	1.87%	1206	5%
Bruniquel	2.86%	638	3%
Génébrières	0.24%	623	3%
La Salvetat Belmontet	0.21%	945	4%
Léojac Bellegarde	0.51%	1304	6%
Monclar de Quercy	1.11%	2063	9%
Montricoux	3.16%	1199	5%
Nègrepelisse	69.27%	5823	25%
Puygaillard de Quercy	0.90%	386	2%
St Etienne de Tulmont	8.64%	4110	17%
Vaïssac	2.92%	951	4%
Verlhac-Tescou	0.06%	565	2%
Autre	2.71%		
Total	100%	23 179	100%

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	721	21.5%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	282	8.5%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	110	3%
Aide à domicile	203	6.5%
Vie quotidienne	1929	58%
Environnement - Technique	78	2.5%
Total des demandes	3323	100%

Site de Monclar de Quercy

► 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
2023	200	152	196	111	140	236	153	127	207	200	391	375	2611
2024	431	501	478	563	438	337	301	111	271	307	250	219	4207

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	50.3%	-15 ans	7.8%
		15-25 ans	10.6%
Nombre d'hommes	49.7%	25-40 ans	12.9%
		+ 40 ans	68.7%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0.14%	3366	15%
Bioule	0.17%	1206	5%
Bruniquel	0.19%	638	3%
Génébrières	1.64%	623	3%
La Salvetat Belmontet	8.18%	945	4%
Léojac Bellegarde	1.02%	1304	6%
Monclar de Quercy	43.05%	2063	9%
Montricoux	0.36%	1199	5%
Nègrepelisse	0.81%	5823	25%
Puygaillard de Quercy	2%	386	2%
St Etienne de Tulmont	0.57%	4110	17%
Vaïssac	3.40%	951	4%
Verlhac-Tescou	4.56%	565	2%
Autre *	33.91%		
Total	100%	23 179	100%

*Montauban et Hors département

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	148	3.51%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	10	0.24%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	56	1.33%
Aide à domicile	2	0.05%
Vie quotidienne	3988	94.79%
Environnement - Technique	3	0.08%
Total des demandes	4207	100%

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

Rendez-vous dans vos deux espaces France services

ACCUEIL Hélène Héneghatti	INFORMATION Grazia FERRAZZI
ORIENTATION Grazia FERRAZZI	MISE EN RELATION Damien Boyer
ACCOMPAGNEMENT CONSEIL Damien Boyer	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
 82 800 Nègrepelisse
 05 63 30 90 90
 franceservices@quercyvertaveyron.fr

Accueil du public

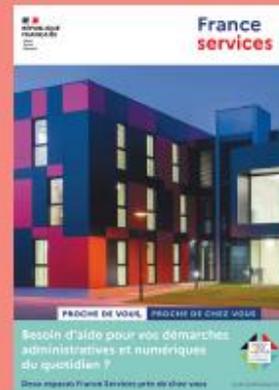
du lundi au vendredi
 de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

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

Accueil du public

les lundi, mardi, jeudi, vendredi
 de 13h30 à 17h

DOCUMENTATION FRANCE SERVICES
 en téléchargement sur www.quercyvertaveyron.fr
 ou sur demande



NEWSLETTER MENSUELLE
 sur demande auprès de franceservices@quercyvertaveyron.fr



PERMANENCES DE PARTENAIRES
 Retrouvez toutes les permanences des partenaires dans nos locaux sur www.quercyvertaveyron.fr



Retrouvez toutes les informations pratiques sur france-services.gouv.fr ou scannez ce QR code

