

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

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
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. PERMANENCES DES PARTENAIRES	9
C. VISITE TECHNIQUE DE LA DGFIP	13
D. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES	13
III. ANIMATIONS	14
A. COMMUNICATION	14
B. FORUM AGRICOLE	16
C. REUNION CREATION D'ENTREPRISE	17
D. ANIMATION D'ATELIERS NUMERIQUES	18
E. FORUM FRANCE TRAVAIL	18
F. JOURNEES FRANCE SERVICES	19
IV. RESEAU	20
A. SERVICES PUBLICS+	20
B. OUTILS FRANCE SERVICES	21
C. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES	22
V. PUBLIC	23
A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2025	23

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



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.

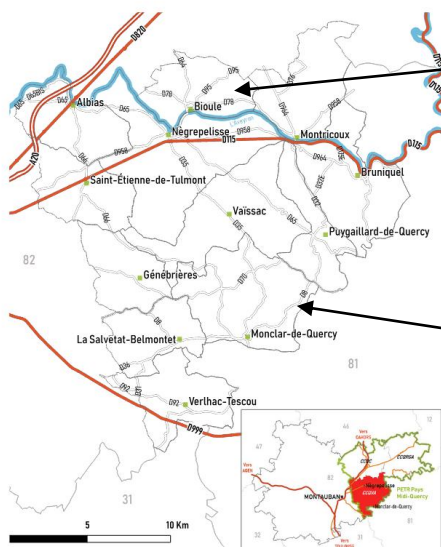
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Elles délivrent une offre diversifiée de prestations :

- 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 12 communes Albias, Bioule, Montricoux, Nègrepelisse, Saint Etienne de Tulmont, Vaïssac, Bruniquel, Genebrières, Monclar de Quercy, Puygaillard de Quercy, La Salvétat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui **22 114 habitants** (données INSEE en vigueur au 1^{er} janvier 2025).

Les locaux des deux 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



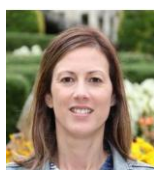
FS relais

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 le 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

France Services est un service intercommunal qui dépend de la commission Emploi, développement économique, France Services.

Cette commission est présidée par Michel Jannin >



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 2025, nous avons accueilli **5 stagiaires**. Nous les remercions tout particulièrement pour leur intérêt pour le métier, leur investissement et leur discrétion.

II. PARTENARIAT

A. PARTENAIRES

► L'offre de services de base

Au sein de la France services, des démarches administratives en lien avec les 12 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, Chèque énergie et l'Urssaf.



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

► En 2025, permanence de Nègrepelisse

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

- 56 jeunes ont été accueillis en premier accueil.
- 144 jeunes ont été accompagnés par la Mission Locale. Ces données sont sensiblement identiques à celles de 2024.
- Le nombre de jeunes ayant débuté un accompagnement PACEA et Contrat Engagement Jeune est en augmentation, respectivement 36 PACEA et 40 CEJ soit 76 jeunes contre 63 jeunes en 2024.

Dans le cadre de l'accompagnement des jeunes, la Mission Locale a délocalisé tout au long de l'année des ateliers collectifs spécifiques afin de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

Ces ateliers et actions collectives permettent de sensibiliser les jeunes à la citoyenneté, à la pratique d'activités sportives avec notre partenaire UFOLEP, à la découverte métiers et entreprises afin de les préparer à leur entrée dans le monde

du travail, et favoriser le repérage de leurs atouts et compétences en partenariat avec l'AFPA.

La Mission Locale a également participé activement en collaboration avec France Travail au Forum Place de l'Emploi qui s'est tenu le 06/10/2025.



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 Valérie Monset a lieu dans les 2 France Services communautaires.

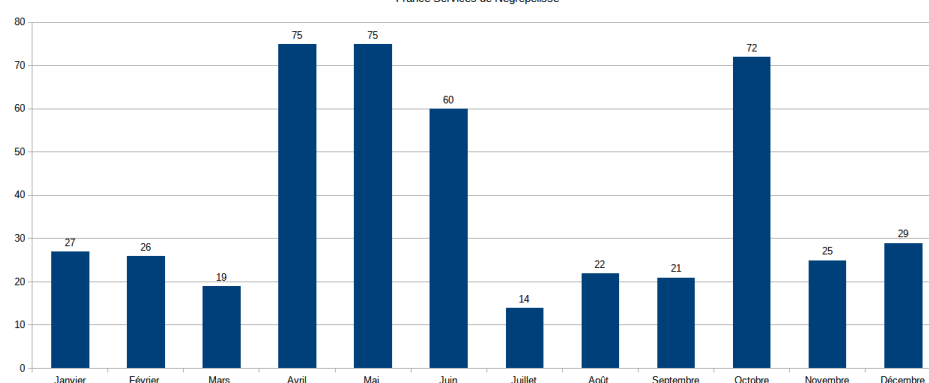
29 familles ont été reçues lors de **24 permanences** sur Nègrepelisse.



La DDFIP assure des accueils de proximité en France Services, permettant d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches liées à la fiscalité, aux créances locales, au prélèvement à la source ou encore à la procédure de surendettement, avec un appui numérique si besoin. En 2025, les agents Chrystelle Griseri et Laurent Litha ont assuré des permanences dans les deux France Services Quercy Vert-Aveyron. À Monclar-de-Quercy, **465 usagers** ont été reçus.

Fréquentation de la permanence des Finances Publiques

France Services de Nègrepelisse



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 2025, **42 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 2025, **37 personnes** ont été reçues lors de **16 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 2025, Florence Darnis a ainsi assuré **9 permanences** et reçu **12 personnes**.



L'ADIL délivre un conseil juridique, financier et fiscal personnalisé en matière de logement. Ses juristes assurent des permanences offrant un accompagnement neutre et gratuit sur les droits et obligations des usagers, les solutions de logement, l'accès au parc locatif et les aspects juridiques et financiers de l'accession à la propriété, hors de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

L'ADIL a assuré **11 permanences** et reçu **17 personnes**.



Danièle Bedhomme, déléguée du Défenseur des droits et référente Handicap du Tarn-et-Garonne, assure une permanence hebdomadaire à la France Services de Nègrepelisse. Elle intervient principalement pour résoudre à l'amiable des litiges liés aux services publics, aux droits de l'enfant ou à des situations de discrimination, et oriente les usagers lorsque leur demande ne relève pas de sa compétence.

En 2025, elle a tenu **18 permanences et reçu 29 personnes**. Les sollicitations portent majoritairement sur les droits des usagers des services publics (92 %), puis sur les droits de l'enfant (2 %) et la lutte contre les discriminations (6 %).

Parmi les demandes liées aux services publics :

- un tiers concerne la protection sociale et la sécurité sociale,
- un tiers le droit des étrangers et le droit routier,
- un tiers d'autres domaines (justice, éducation nationale, fiscalité, collectivités...).



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 2025, les conseillers mobilité ont assuré **4 permanences et reçu 6 personnes**.



La Carsat réalise des permanences pour des accueils sociaux dans nos locaux de Nègrepelisse et de Monclar de Quercy depuis septembre 2025.

Concernant Nègrepelisse : **2 journées** de permanence ont pu être organisées. 12 entretiens ont été réalisés auprès de **12 personnes**.

► 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 2025, elle a assuré **10 permanences** et a reçu **39 personnes**.



Les permanences à Monclar de Quercy se déroulent tous les mercredis matin à la France Services de Monclar de Quercy.

- 17 jeunes ont été accueillis en premier accueil et 30 jeunes ont été accompagnés par la Mission Locale.
- 14 jeunes ont débuté un accompagnement renforcé à savoir 11 jeunes en PACEA et 3 jeunes en Contrat Engagement Jeune.



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.

11 familles ont été reçues lors de **15 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 2025, **39 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 2025, **14 personnes** ont été reçues lors de **9 permanences** à la France Services Monclar de Quercy.

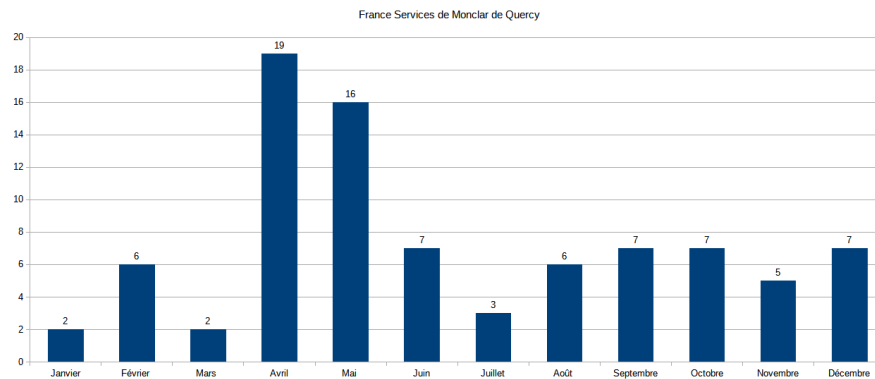


Le service emploi de la Communauté de Communes, établi au siège à Nègrepelisse, a souhaité mettre en place des permanences à la France Services de Monclar de Quercy. Marie-Claude Corre, conseillère emploi, a ainsi réalisé **12 permanences** et reçu **61 personnes**. Elle a animé **1 atelier**, ce qui a mobilisé **1 personne**.



La DDFIP assure des accueils de proximité en France Services, permettant d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches liées à la fiscalité, aux créances locales, au prélèvement à la source ou encore à la procédure de surendettement, avec un appui numérique si besoin. En 2025, les agents Chrystelle Griseri et Laurent Litha ont assuré des permanences dans les deux France Services Quercy Vert-Aveyron. À Monclar-de-Quercy, **87 usagers** ont été reçus.

Fréquentation de la permanence des Finances Publiques



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 2025, les conseillers mobilité ont assuré **3 permanences** et reçu **4 personnes**.



La Carsat réalise des permanences pour des accueils sociaux dans nos locaux de Nègrepelisse et de Monclar de Quercy depuis septembre 2025.

Concernant Monclar : **2 journées** de permanence ont pu être organisées. 8 entretiens ont été réalisés auprès de **7 personnes**.



Le service de Recueil des titres d'identité sécurisés de la Mairie de Monclar de Quercy utilise le local France Services tous les matins. Dans ce cadre, Damien Boyer qui est mutualisé avec la Mairie, a accueilli **2269 personnes** en 2025 :

- 1619 personnes pour les titres d'identité
- 650 personnes pour un autre motif (France services, demandes de renseignements...).

C. VISITE TECHNIQUE DE LA DGFIP

Le mercredi 11 juin, lors de la permanence hebdomadaire de l'agent des impôts Chrystelle GRISERI à destination des habitants, la France Services a accueilli une visite technique de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

La délégation de la DGFIP était composée de Cécile GREZES, référente départementale des relations avec les usagers, Françoise JANER, responsable des ressources humaines et Rosalie LUB, responsable de l'accueil départemental. Graziella FOURGOUS, conseillère France Services, ainsi que Sonia OUVRIER, responsable du site, ont eu l'occasion de leur faire découvrir les locaux et d'échanger sur l'accueil des usagers de la DGFIP.

Cette visite a confirmé l'importance de maintenir les permanences au sein de la France Services de Nègrepelisse et de son antenne à Monclar-de-Quercy. En effet, les chiffres sont parlants : en 2024, ces deux sites ont accueilli au total **536 personnes**, ce qui fait en moyenne 9 personnes par permanence.

Ces permanences jouent un rôle essentiel en garantissant un accès de proximité aux services fiscaux, réduisant les inégalités d'accès aux droits et facilitant le quotidien des administrés.

de gauche à droite : Rosalie LUB, Graziella FOURGOUS, Sonia OUVRIER et Cécile GREZES.



D. 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.

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
Aidants Connect	08/01/2025	Hélène	Webinaire juridique, cadre légal, responsabilité de l'aidant
CPAM	09/01/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Prévention Santé
France Travail	21/01/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Plein emploi
URSAFF	03/02/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Formation socle CESU
URSAFF	05/02/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Formation socle Auto entrepreneur
CAF	11/02/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Solidarité à la source
France Connect	04/03/2025	Hélène/Graziella	Webinaire France Connect et identité numérique
CARSAT	07/03/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités
Administration +	11/03/2025	Hélène/Graziella	Webinaire Prise en main A+
CPAM	13/03/2026	Hélène/Graziella	Webinaire Compte Ameli, Visa, Ouverture droit européen
URSSAF	17/03/2025	Hélène/Graziella	Formation socle en présentiel
La Poste	01/04/2025	Hélène/Graziella	Formation continue en webinaire
France Titres	13/05/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités
Administration +	03/06/2025	Hélène/Graziella	Webinaire nouveautés
CARSAT	05/06/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités
CPAM	12/06/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités
CARSAT	15/09/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités
CAF	04/12/2025	Hélène/Graziella	Webinaire actualités

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.

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.

► 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*



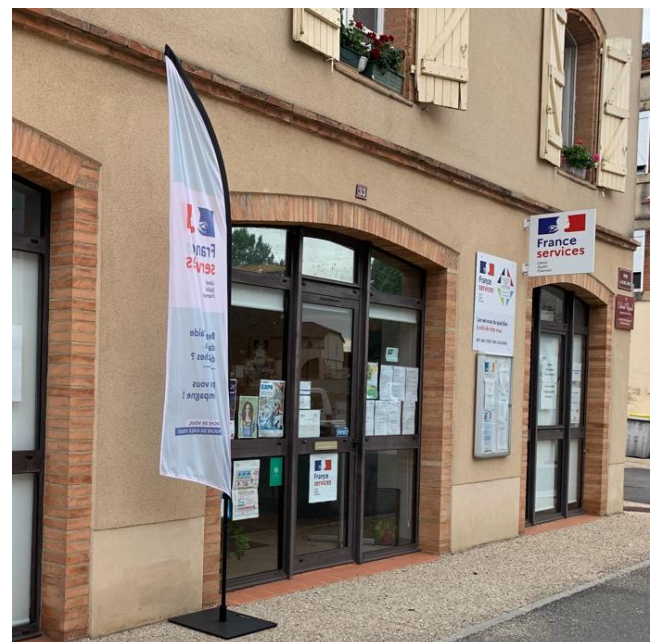
-une plaque murale apposée sur le totem du bord de la route



-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

Le forum agricole existe depuis plus de 10 ans. Ces dernières années, nous avons senti un essoufflement : des agriculteurs absents le jour J, une fréquentation de l'évènement en grande baisse, une organisation de plus en plus chronophage, du personnel organisateur moins disponible...

Aussi, cette année nous avons fait le choix de proposer une animation plus adaptée au contexte : un Job Dating :

- mobilisation exclusive des agriculteurs du territoire QVA présents ces 3 dernières années sur le Forum.
- pas de stand d'organismes partenaires, hormis les organisateurs.



► Prospection des exploitants

Nous avons contacté par courrier, puis par téléphone les exploitants agricoles locaux présents lors des 3 dernières années pour inscrire les volontaires sur l'édition 2025. Cela a concerné 16 agriculteurs au total, et **11 se sont positionnés**.

Nous leur avons proposé le recueil et la diffusion de leurs offres d'emploi. **12 offres d'emploi** ont été collectées ce qui correspond à **170 postes**.

Le jour J, **10 employeurs (1 excusé) et 4 partenaires de l'emploi organisateurs** se sont impliqués dans la tenue d'un stand.

► Offres d'emploi traitées par type d'emploi

Type d'emploi	Offres	Nombre de postes	%
Ecimage de maïs	10	145	85%
Cueillette de fruits	2	25	15%
Total	12	170	100%

► Offres d'emploi traitées par communes

Communes	Nombre d'offres d'emploi	%	Nombre de postes	%
Puygaillard-de-Quercy	1	8%	30	17%
Bioule	5	42%	75	44%
Nègrepelisse	1	8%	15	9%
Montricoux	1	8%	15	9%
Albias	3	26%	25	15%
Bruniquel	1	8%	10	6%
Total	12	100%	170	100%

► Fréquentation

L'évènement a enregistré une fréquentation **d'environ 140 personnes**.

Les exploitants agricoles ont été très satisfaits par la qualité des profils des candidats et par cette nouvelle organisation « version Job Dating ».

90 % des employeurs présents ont trouvé leur équipe pour la saison à venir.



>> Exploitants agricoles
et équipe organisatrice

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 France Services de Nègrepelisse le 11 avril dernier.



12 créateurs/créatrices d'entreprises ont pu au cours de cet atelier identifier les étapes et les interlocuteurs clés d'une création réussie.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat propose un ensemble d'appuis aux personnes souhaitant créer ou reprendre une entreprise : conseil en évolution professionnelle, formation et accompagnement, accompagnement des formalités.



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

Ce sont 73 ateliers qui ont été proposés sur 43 demi-journées, rassemblant 12 participants de 55 à 70 ans — surtout des retraités, dont 8 femmes et 4 hommes — à Nègrepelisse et Monclar-de-Quercy.

E. FORUM FRANCE TRAVAIL : PLACE DE L'EMPLOI

France Travail a organisé un événement « Place de l'Emploi » à Nègrepelisse le 6 octobre 2025, de 13h à 17h, sur la Place Nationale.



Ce forum, conçu sous la forme d'un village itinérant exclusivement en extérieur, s'inscrit dans une tournée nationale.

Dans le cadre des Journées France Services, un stand a été tenu afin de présenter le service et de le faire connaître aux nombreux visiteurs.



Bilan de l'évènement :

- 14 recruteurs et 7 partenaires étaient présents pour échanger avec les visiteurs.
- 48 offres d'emploi proposées.
- 418 visiteurs.
- Plus de 300 mises en relation (recruteur/candidats).



F. JOURNEES FRANCE SERVICES

En 2025, les journées France Services se sont déroulées sur plusieurs temps. Ces évènements ont permis de toucher au total **60 personnes**.

► Programme des JFS

Du 6 au 10 octobre 2025 Journées France Services en Quercy Vert Aveyron

Venez découvrir les services publics près de chez vous à travers une semaine d'animations, d'ateliers et de rencontres gratuites !

Lundi 6 octobre

Participation à l'événement « Place de l'emploi » organisée par France Travail.

13h / 17h place nationale Nègrepelisse

Mercredi 8 octobre

Présentation de l'atelier numérique France Services et de l'espace multimédia

9h / 11h30 CCQVA Nègrepelisse

Jeudi 9 Octobre

Présentation France Services auprès des services de la communauté de communes

9h / 17h CCQVA Nègrepelisse

Vendredi 10 Octobre

Présence au marché de Montricoux et au café L'Oustal avec Familles rurales.

9h / 12h Marché et café de l'Oustal Montricoux

Rendez-vous au : 370 avenue du 8 mai 1945 – 82 800 Nègrepelisse
 Information et Inscription par mail à l'adresse : franceservices@quercyvertaveyron.fr ou par téléphone au : 05.63.30.90.90. tapez 5



Du 13 au 17 octobre 2025 Journées France Services en Quercy Vert Aveyron

Venez découvrir les services publics près de chez vous à travers une semaine d'animations, d'ateliers et de rencontres gratuites !

Lundi 13 octobre

Rencontre France Services et les services de la Communauté de Communes

9h / 17h CCQVA Nègrepelisse

Mardi 14 octobre

Marché de Nègrepelisse

9h / 12h Nègrepelisse

Présentation de l'atelier numérique France services, ouvert à tous

14h / 16h30 CCQVA Nègrepelisse

Jeudi 16 Octobre

Présentation France Services et les services de la Communauté de Communes

9h / 17h CCQVA Nègrepelisse

Vendredi 17 Octobre

Animation d'atelier sur le Compte Personnel de Formation (CPF) et France identité

9h / 16h30 France Services Monclar de Quercy

Rendez-vous au : 370 avenue du 8 mai 1945 – 82 800 Nègrepelisse
 Information et Inscription par mail à l'adresse : franceservices@quercyvertaveyron.fr ou par téléphone au : 05.63.30.90.90. tapez 5



► Bilan des JFS

Date	Opération	Fréquentation
Lundi 6 octobre	Participation au forum "Place de l'emploi" organisé par France Travail à Nègrepelisse, avec tenue d'un stand dédié.	Les participants du Forum.
Mercredi 8 octobre	Présentation de l'atelier numérique France Services et de l'espace multimédia de St Etienne de Tulmont.	1 personne présente.
Jeudi 9 octobre Lundi 13 octobre Jeudi 16 octobre	Présentation des services de la France Services auprès des collègues de la Communauté de Communes.	8 personnes reçues.
Vendredi 10 octobre	Présence sur le marché de Montricoux et sur l'atelier du café L'Oustal animé par Familles Rurales à Montricoux.	40 personnes rencontrées.
Mardi 14 octobre	Matin : Présence sur le marché de Nègrepelisse. Après-midi : Présentation de l'atelier numérique France Services sur site.	10 personnes rencontrées. 0 personne rencontrée.
Vendredi 17 octobre	Animation d'un atelier dédié au compte CPF, incluant une présentation de l'Identité Numérique et de France Identité, indispensables pour mobiliser ses droits à la formation, à la France Services de Monclar de Quercy.	1 personne rencontrée.

IV. RESEAU

A. SERVICES PUBLICS + : LA 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](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.

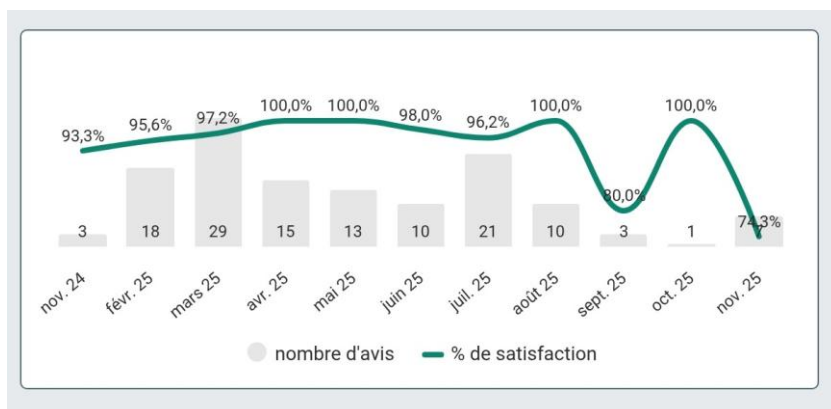
► Osмосe

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...

► Borne de satisfaction CIVILIZ

À la suite du déploiement de bornes de recueil d'avis dans 15 France Services et au regard du succès de cette démarche, notre structure a été retenue par la Banque des Territoires pour accueillir une borne de satisfaction à partir de septembre 2021. Celle-ci nous a été reprise en novembre 2025.

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 2025, 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 établit un cadre légal pour la réalisation de démarches administratives au nom d'un tiers. Il s'agit d'un accompagnement humain qui constitue souvent une première étape vers l'autonomie numérique.




Ce dispositif garantit un accompagnement à la fois professionnel et bienveillant.

Il permet à un professionnel préalablement habilité d'effectuer, via une connexion sécurisée, des démarches en ligne pour une personne qui ne peut pas les réaliser seule.

Aidants Connect assure également la traçabilité des actions menées sur le compte de l'utilisateur, à destination de celui-ci comme des autorités administratives compétentes. Il protège à la fois le professionnel déclarant et la personne accompagnée en cas d'erreur.



Cet outil est homologué par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). L'ouverture d'un compte Aidants Connect nécessite une procédure d'habilitation, pour laquelle nous avons obtenu un avis favorable. L'ensemble de l'équipe a suivi les formations dispensées par La Mêlée ; seul Damien Boyer doit encore finaliser son parcours.

		
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 !

C. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES

Le 27 novembre, Vincent Roberti, préfet de Tarn et Garonne, a inauguré le séminaire annuel des conseillers France Services, en présence de Pierre Bressolles, sous-préfet de Castelsarrasin, et de Catherine Bourdoncle, vice-présidente du Conseil départemental.



Avec 22 France Services et plus de 110 000 accompagnements réalisés en un an - dont un record de fréquentation en octobre 2025 - le Tarn et Garonne se classe comme le 3^e département le plus fréquenté d'Occitanie.

L'objectif initial était d'ouvrir 18 France Services dans le Tarn-et-Garonne. Aujourd'hui, il y en a 22, dont 20 implantées dans des locaux fixes et 2 itinérantes qui sillonnent les communes. L'une dépend du Conseil départemental, l'autre de la MSA Midi-Pyrénées Nord, qui intervient notamment à Moissac et dans plusieurs villages de Terres des Confluences.

Résultat : depuis juillet 2023, tous les cantons et tous les quartiers prioritaires sont couverts. Même l'État possède sa propre Maison France Services, installée à la sous-préfecture de Castelsarrasin, la première du genre en Occitanie. Le préfet résume la situation en une phrase : « Aucun habitant du Tarn-et-Garonne ne se trouve à plus de 20 minutes d'une France Services. »

Cinq ans après son lancement, le réseau France Services s'affirme comme un véritable succès. Il rapproche les citoyens des services essentiels. Ce réseau joue un rôle clé dans la réduction des fractures territoriales, garantissant à chacun un service de qualité, quelle que soit sa localisation. De plus, le budget alloué aux France Services a été renforcé pour soutenir cette dynamique.



V. PUBLIC

A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2025

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
2025	346	306	306	387	359	306	262	210	319	359	260	166	3586

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	57.4%	-15 ans	0%
		15-25 ans	11.%
		25-40 ans	12.5%
Nombre d'hommes	42.6%	+ 40 ans	76.5%
		Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	6.97%	3326	15%
Bioule	3.26%	1220	6%
Bruniquel	2.93%	649	3%
Génébrières	0.50%	650	3%
La Salvetat Belmontet	0.33%	981	4%
Monclar de Quercy	1.45%	2078	9%
Montricoux	3.49%	1203	5%
Nègrepelisse	61.29%	5943	27%
Puygaillard de Quercy	1.23%	386	2%
St Etienne de Tulmont	8.76%	4130	19%
Vaissac	5.08%	970	4%
Verlhac-Tescou	0.11%	578	3%
Autre	4.6%		
Total	100%	22 114	100%

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	748	20.9%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	200	5.5%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	145	4%
Aide à domicile	165	4.6%
Vie quotidienne	2259	63%
Environnement - Technique	69	2%
Total des demandes	3586	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 *
2025	323	329	322	387	291	307	315	190	365	374	261	263	3727 *

* Les résultats sont à relativiser, puisqu'ils incluent à 100 % les usagers reçus sur la permanence Mairie – titres d'identité, qui n'entre pas dans les 15 heures d'ouverture de la France Services. Pour 2025, en retirant les usagers accueillis dans le cadre de la permanence mairie, le volume d'usagers attribuable uniquement à France Services est de **1 458**.

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	52.5%	-15 ans	6.6%
		15-25 ans	10.2%
Nombre d'hommes	47.5%	25-40 ans	12.2%
		+ 40 ans	71%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0.05%	3326	15%
Bioule	0.40%	1220	6%
Bruniquel	0.40%	649	3%
Génébrières	1.91%	650	3%
La Salvetat Belmontet	10.09%	981	4%
Monclar de Quercy	52.11%	2078	9%
Montricoux	0.21%	1203	5%
Nègrepelisse	1.07%	5943	27%
Puygaillard de Quercy	1.31%	386	2%
St Etienne de Tulmont	0.35%	4130	19%
Vaïssac	0.86%	970	4%
Verlhac-Tescou	5.21%	578	3%
Autre *	26.03%		
Total	100%	22 114	100%

*Hors CCQVA

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	120	3.22%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	6	0.16%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	14	0.38%
Aide à domicile	0	0.00%
Vie quotidienne	3587	96.24%
Environnement - Technique	0	0.00%
Total des demandes	3727	100%

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

Rendez-vous dans vos deux espaces France services

ACCUEIL Helène Héneghatti	INFORMATION Helène Héneghatti
ORIENTATION Grazia FERRARIO	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

