



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

RAPPORT D'ACTIVITES 2021

COMMUNAUTE DE COMMUNES



Responsable du service
Sonia OUVRIER

Conseiller France Services
Olivier LANDE

Conseillère France Services
Séverine DUMAINE

Conseillère France Services
Hélène MENEGHETTI

SOMMAIRE

L'historique et le contexte	p.4
La labellisation Maison de Services Au Public	p.4
Une antenne à Monclar de Quercy	p.4
La labellisation France Services	p.5
Les missions des France Services	p.6
La situation et composition du local	p.6
Les horaires d'ouverture	p.7
La composition de l'équipe	p.7
La commission	p.7
Le partenariat	p.8
Les partenaires	p.8
Les permanences des partenaires	p.8
Une rencontre avec la Maison des Solidarités CD 82	p.11
Une rencontre avec Pôle emploi	p.11
Un partenariat avec Montauban Services	p.12
Un partenariat avec la Justice	p.12
Des formations et informations France Services	p.12
Les animations	p.14
La commission « Services à la Personne »	p.14
La communication	p.14
Les Portes Ouvertes France Services	p.15
L'interview de la CARSAT	p.17
Le forum agricole à distance	p.17
Le réseau	p.19
L'expérimentation « Mon espace France Services » de Public +	p.19
Les projets de l'inclusion numérique en Tarn-et-Garonne	p.19
Les outils France Services	p.19
Le public	p.21
La fréquentation et les demandes	p.21

L'HISTORIQUE ET LE CONTEXTE

1) La labellisation Maison de Services Au Public

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

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

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

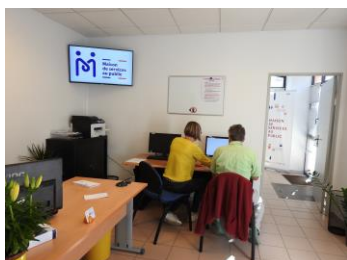
Aussi, le **vendredi 30 octobre 2015**, la labellisation a été officialisée lors de la signature des conventions, en présence de Mme Sylvia Pinel, Ministre du Logement, de l'Egalité des territoires et de la Ruralité, et des partenaires du social et de l'emploi.



2) Une antenne à Monclar de Quercy

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 partenaires.

3) La labellisation France Services

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

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



L'objectif est de proposer :

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

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

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

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

Au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des **offres de services complémentaires**. Dans les France Services Quercy Vert-Aveyron, nous avons développé des partenariats avec 14 opérateurs locaux du domaine de l'emploi, la formation, la création d'entreprise et du social : la Mission Locale, le Défenseur des Droits, le CIDFF, Cap Emploi, l'Espace Médiation famille 82, la Scop Ozon, l'association AVIE, l'ANEFA, la CCI, le bureau Itin'aidants de l'APAS, la Maison des Solidarités, l'ADIL, Montauban services et Familles Rurales.

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.



4) Les 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.

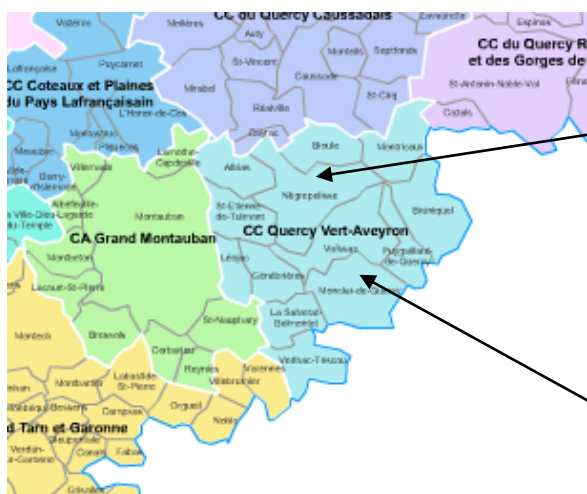
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Elles délivrent une offre diversifiée de prestations :

- 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.

5) La situation et composition du local

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, Puylaillard de Quercy, La Salvétat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui **22 608 habitants** (données INSEE en vigueur au 1^{er} janvier 2021).

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



FS siège



FS relais

6) Les horaires d'ouverture

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

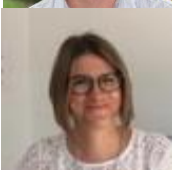
7) La composition de l'équipe



Responsable du service emploi et accueil des publics :
Sonia Ouvrier



Conseillers FS - Site de Nègrepelisse :
Olivier Lalande - Séverine Dumaine



Conseillère FS - Site de Monclar de Quercy :
Hélène Ménégghetti

8) La commission

FS est un service intercommunal dont le Président est Morgan Tellier, et le Directeur Général des Services est Eric Trescazes.

Le Président, les Vice-Présidents et un Conseiller Délégué ont chacun en charge une commission thématique. Ces commissions au nombre de 13 préparent les projets de décision et les dossiers qui seront ensuite soumis au Conseil Communautaire. Elles constituent ainsi un outil de dialogue et de proximité pour élaborer les politiques intercommunales. Les conseillers communautaires et les conseillers municipaux siègent ensemble au sein de ces commissions. France Services dépend de la commission « Services à la personne » :



LE PARTENARIAT

1) Les partenaires

► L'offre de services de base :

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



► 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 :



2) Les permanences des partenaires

► Les permanences au sein de la France Services de Nègrepelisse :



Marilyn Transon reçoit les demandeurs d'emploi qui ont une reconnaissance de travailleurs handicapés.

En **2021**, elle a effectué **7 permanences** et accompagné **25 personnes** (dont **11** nouveaux accompagnements) :

- 32% d'hommes et 68% de femmes,
- 28% ont moins de 40 ans, 36% ont entre 40 et 49 ans et 36% ont plus de 50 ans,
- 76% ont un niveau V et inférieur de formation.

Des permanences, assurées par deux conseillères, se déroulent tous les lundis et jeudis. En 2021, **99 demi-journées de permanences** ont été assurées. **274 jeunes** de 16 à moins de 26 ans ont été en contact avec la Mission Locale sur la permanence de Nègrepelisse, dont 49 jeunes reçus pour la première fois en 2021. Dans le cadre de l'accompagnement, **566 entretiens individuels** ont été réalisés par les conseillères.

La Mission Locale mobilise le Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie (PACEA) pour l'accompagnement des jeunes. En 2021, sur le territoire intercommunal, **48 jeunes ont intégré le dispositif d'accompagnement PACEA.**

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

En 2021, les médiatrices familiales Béatrice Guijarro et Ghyslaine Ruchaud ont accueilli **20 personnes** et ont réalisé **13 séances de médiation familiale.**

Depuis janvier 2020, la direction départementale des Finances publiques déploie 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 2021, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **324 personnes** ont été reçues sur la France Services de Nègrepelisse lors de **49 permanences.**

En 2021, la MSA s'est délocalisée 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 2021, **27 personnes** ont été reçues lors de **10 permanences** à la France Services de Nègrepelisse.

L'ADIL offre au public un conseil juridique, financier et fiscal personnalisé en matière de logement et d'habitat. Des permanences assurées par Clémentine Guyader et Emeline Moro, juristes, 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.

5811 consultations au total en 2021, dont **242 pour le territoire QVA. 9 permanences** ont été assurées à la France Services avec **17 rendez-vous pris** (15 honorés et 2 annulés au dernier moment ou personne non présentée).

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

En 2021, elle a assuré **15 permanences** et a reçu **27 visites**. Cela correspond à **27 dossiers traité**. 90% des visites concernaient une réclamation (contre la moitié l'année dernière). 98% de ces réclamations évoquaient un dysfonctionnement de service public, le reste (2%) étant représenté à part égale par les thématiques 'Défense des Droits de l' Enfant' et 'Discrimination'.



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

L'équipe d'Ozon est présente dans les locaux de l'EREF intercommunal pour des réunions collectives d'information et pour des entretiens d'accompagnement. **2 réunions** ont eu lieu en 2021 et ont concerné **6 personnes**.



Le bureau Itin'Aidants de l'APAS permet un accompagnement, une orientation et une aide à destination des proches aidants à la recherche d'information ou de soutien. Fabienne Rous, infirmière, a réalisé **1 permanence** sur le parking de la FS de Nègrepelisse.

► 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 2021, elle a assuré **9 permanences** et a reçu **34 personnes**.



La MSA se délocalise dans les locaux France Services Quercy Vert-Aveyron à destination de leurs adhérents. Un accueil administratif réalisé par Alain Cordoba a lieu dans les 2 France Services communautaires.

En 2021, **21 personnes** ont été reçues lors de **8 permanences** à la France Services de Monclar de Quercy.



Le service emploi de la Communauté de Communes, établi au siège à Nègrepelisse, a souhaité mettre en place des permanences à la France Services de Monclar de Quercy.

Marie-Claude Corre, conseillère emploi, a ainsi réalisé **17 permanences** et reçu **44 personnes**.



Depuis janvier 2020, la direction départementale des Finances publiques déploie 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 2021, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **38 personnes** sur la France Services de Monclar de Quercy lors de **11 permanences**.



Le bureau Itin'Aidants de l'APAS permet un accompagnement, une orientation et une aide à destination des proches aidants à la recherche d'information ou de soutien. Fabienne Rous, infirmière, a réalisé **1 permanence** sur Monclar de Quercy en collaboration avec la France Services.



Régie de quartiers
et de territoire
Montauban Services

La Plateforme mobilité de Montauban Services apporte un accompagnement spécifique sur la mobilité pour les habitants du territoire et faire que la mobilité ne soit plus un frein à l'insertion sociale et professionnelle. Afin d'être au plus proche des habitants et des partenaires du territoire, des permanences mensuelles ont été mises en place à partir de janvier 2021 à la France Services de Monclar de Quercy.
En 2021, Gaëlle Bertrand a assuré **7 permanences** et a reçu **4 personnes**.



L'association Familles Rurales de Monclar de Quercy se délocalise dans les locaux de la France Services pour animer des ateliers d'initiation au numérique : devenir autonome dans les démarches en ligne, les recherches sur internet, l'utilisation du smartphone...
En 2021, **28 ateliers** ont eu lieu et ont concerné **26 personnes**.

3) Une rencontre avec la Maison des Solidarités - secteur Nègrepelisse



Le 9 février 2021, une réunion de travail a été mise en place entre France Services et la Maison des Solidarités afin d'échanger sur les missions respectives. La directrice Valérie Souyris était accompagnée d'agents de son équipe : Guillaume Marc et Nadine Becaïs.

Il a été question de présenter les champs d'action de chacun, de voir comment travailler ensemble et de poser un fonctionnement sur les orientations d'usagers.

4) Une rencontre avec Pôle emploi

Le 20 juillet 2021, le nouveau Directeur de l'agence Pôle emploi Nord, Régis Ollier, accompagné de la conseillère Pôle emploi, Fanny Ferrand, est venu à la rencontre du Directeur Général des Services QVA, Eric Trescazes, de la Responsable France Services, Sonia Ouvrier et des Conseillers France Services, Hélène Meneghetti et Olivier Lalande. Venant de prendre ses fonctions, l'objet de sa visite était de se présenter ainsi que de tisser un lien de partenariat avec France Services.



Plusieurs points ont été abordés :

- La présentation des France Services de Nègrepelisse et Monclar de Quercy (labellisation, ouverture de l'antenne de Monclar de Quercy, localisation...) et des permanences récentes du service emploi sur la FS de Monclar de Quercy.
- La présentation de données chiffrées.
- La mise en place de rendez-vous Pôle emploi en Visio à destination des demandeurs d'emploi. Cette modalité a été lancée en janvier 2021 sur les 2 sites FS, sans succès. Nous convenons de la retravailler avant de la reposter.



La réunion se termine sur un recueil des besoins d'information et des attentes des conseillers FS. Pôle emploi peut proposer des formations, des alertes lors de l'évolution de leur site et au fil des actualités.

5) Un partenariat avec la Plateforme mobilité de Montauban Services

Dans le cadre de l'AMI France Mobilité (co-financé par le Ministère de la Transition écologique et de l'ADEME ainsi que LEADER), le PETR Midi Quercy a engagé un partenariat avec l'association Montauban Services afin de favoriser la mobilité des habitants du territoire grâce aux actions menées par la Plateforme Mobilité 82.



Régie de quartiers
et de territoire
Montauban Services

L'objectif de ce partenariat est d'apporter un accompagnement spécifique sur la mobilité pour les habitants du territoire et faire que la mobilité ne soit plus un frein à l'insertion sociale et professionnelle.

La Plateforme Mobilité 82 de Montauban Services se décline en 4 actions :

- Mobiloc : location de 2 et 4 roues à tarif social pour les personnes reprenant un emploi ou une formation, avec accompagnement à la mobilité pérenne.
- Coup de pouce mécano : réparation de voiture à moindre coût via un réseau de garages partenaires.
- Kezacode : atelier de pré-apprentissage au code de la route pour les personnes ayant des difficultés avec la langue française.
- Parcours mobilités = mobilité physique et psychologique : accompagnement aux différentes mobilités sur le département.

Afin d'être au plus proche des habitants et des partenaires du territoire, des permanences mensuelles ont été mises en place à partir de janvier 2021 à la France Services de Monclar de Quercy.

6) Un partenariat avec la Justice

Fabienne Pern-Savignac, Séverine Dumaine et Sonia Ouvrier ont rencontré Marie Bataille du Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD) rattaché au ministère de la justice.



Elle propose un partenariat avec les France Services pour faciliter l'orientation des publics vers leur service, via une fiche de liaison.

Nous avons donné notre accord pour expérimenter et construire cette collaboration à partir du 1er décembre 2021.

7) Les formations et informations France Services

Suite à l'obtention du label France Services, des formations obligatoires ont été proposées aux conseillers FS par la Préfecture (via le CNFPT). Elles sont organisées en 2 parties :

- une formation socle plutôt axée sur le métier de conseiller France Services ;
- une formation métier avec une présentation de tous les opérateurs de base.



Hélène Ménégghetti et Séverine Dumaine ont assisté à la session de décembre 2019. Olivier Lalande a réalisé la première partie en septembre 2020.

Également, tout au long de l'année 2021, les conseillers France Services ont été sollicités pour se positionner sur des informations ou sensibilisations afin d'actualiser leur connaissance au fil des événements et des réformes.

En 2021, les conseillers France Services ont assisté à plusieurs informations :

Organisateur	Date	Conseiller présent	Thème
Pôle emploi	19/01/2021 visio	Hélène, Olivier	Mise en place de visio pour les demandeurs d'emploi.
CARSAT	28/01/2021 visio	Séverine, Hélène et Olivier	Retraite et action sociale.
Préfecture	05/02/2021 présentiel	Hélène	Présentation APAS, Géroto, La Région, le fonctionnement MDS.
Public +	02/04/2021 visio	Séverine	Démo de l'outil « Mon Espace France Services ».
DDFIP	08/04/2021 visio	Hélène	Campagne déclarative des revenus 2020.
Préfecture	29/04/2021 visio	Hélène	Aidant connect (outil de démo).
CIDFF	16/06/2021 visio	Hélène	Sensibilisation aux Violences intrafamiliales.
CPAM	25/06/2021 visio	Olivier	Demande d'AME, attestation vaccination, compte Ameli.
DDFIP	10/09/2021 visio	Séverine et Hélène	Présentation des fondamentaux des impôts directs locaux et présentation de la campagne des avis.
Caisse des dépôts	14/09/2021 visio	Séverine	Utilisation borne wifi « satisfaction des usagers ».
Pôle emploi	29/09/2021 visio	Séverine et Hélène	Réforme de l'assurance chômage.
CPAM	30/09/2021 présentiel	Séverine et Hélène	Dépôt de dossiers AME au sein des France Services, démarches associées à l'assurance maladie réalisables dans les France Services, les besoins en visio/rdv.
Pôle emploi	29/11/2021 visio	Hélène	Utilisation de pole-emploi.fr
CPAM	16/12/2021 visio	Séverine	Future offre d'accueil de visio RDV CPAM.

LES ANIMATIONS

1) La commission « Services à la personne »

Présidée par Mme Pern-Savignac, Vice-Présidente en charge de la commission Services à la personne, la commission du 4 mai 2021 a été dédiée à France Services.

Cette commission se réunit pour la deuxième fois depuis la mise en place de la nouvelle équipe. La première réunion était consacrée au Service d'aide et de maintien à domicile.

Mme Pern-Savignac présente rapidement France Services, l'historique et le partenariat. Elle remercie les animateurs France Services pour leur présence. Elle annonce l'ordre du jour en exposant que la réunion permettra la présentation de la France Services siège ainsi que de son antenne de Monclar de Quercy. De nombreux échanges avec les élus ont enrichi ce moment de partage d'information.



2) La communication

► La communication locale :



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

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

En 2021, nous avons réactualisé la brochure FS. Elles ont été distribuées dans les mairies par Séverine Dumaine et Hélène Meneghetti lors de prise de rendez-vous avec les secrétaires de mairie. Cette « tournée » a permis de présenter France Services, de répondre aux diverses questions en matière de services proposés et de créer du lien avec les agents de mairie.

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

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



► La communication nationale :

Au niveau national, une campagne de communication a été lancée le 15 avril 2021, notamment avec des spots TV. En effet, les France services ont été mises à l'honneur durant les mois d'avril et de mai 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. Ce kit comprenait :

- Les éléments de la campagne de communication (3 spots et 4 affiches) ;
- Des outils à notre usage et celui des usagers : signalétique, charte graphique ... ;
- Des éléments pour alimenter nos espaces sur les réseaux sociaux.

Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, a annoncé ce lancement lors d'un déplacement jeudi 15 avril à 15h30 dans la France services de Sartrouville (Yvelines). La ministre a annoncé la labellisation de 181 nouvelles France services, portant le total des France services labellisées à 1304 au 1er avril 2021.

Une seconde vague de la campagne de communication nationale France services a débuté le lundi 30 août et s'est étendu jusqu'au mois d'octobre. Les canaux utilisés à cette occasion ont été les suivants :

- Presse : insertion dans les titres principaux de la presse quotidienne et hebdomadaire régionale, notamment les 30 et 31 août, 6 et 8 septembre 2021;
- Partenariat média : sponsoring de la météo sur France télévision pendant 5 semaines, du lundi 30 août au jeudi 30 septembre 2021 ;
- Radios locales : diffusion de la série de chroniques réalisées par les stations intéressées pendant 3 semaines, du lundi 20 septembre au vendredi 8 octobre 2021.

Un kit a également été mis à disposition des collectivités locales afin de renforcer la visibilité des France services sur leur bassin de vie.

3) Les Portes Ouvertes France Services

Dans le cadre des Portes Ouvertes France Services, nous avons souhaité valoriser les 4 actions ci-dessous qui se sont déroulées avec la collaboration des France Services sur les sites de Nègrepelisse et Monclar de Quercy :

► Semaine des aidants – 4 octobre 2021



En France, plus de 8 millions de personnes accompagnent au quotidien un proche dépendant ou en perte d'autonomie. Depuis 10 ans, chaque année, le 6 octobre, une Journée Nationale est consacrée à ceux qu'on

appelle les proches aidants.

Cette année, le Pôle Partenaires Aidants 82 organise sur le territoire du Tarn et Garonne la Semaine des Aidants du 4 au 8 octobre 2021. Fédérer les acteurs d'un même territoire autour de la question de l'accompagnement des proches aidants telle est l'ambition et l'intérêt du Pôle Partenaires Aidants 82.

Afin de toucher le plus grand nombre de proches aidants au plus près de chez eux, c'est en partenariat avec les France Service du Tarn et Garonne que 10 lieux d'évènements ont été retenus.



Sur chaque lieu, des stands d'information ont été déployés. Les participants ont ainsi pu bénéficier d'une écoute personnalisée. Par ailleurs des tables-rondes, conférences ou animations de bien-être ont aussi été prévues dans le programme.

Ainsi, la **France Services QVA a participé à la démarche le 4 octobre 2021**, par la tenue d'un stand lors de cet évènement à la salle des fêtes de Nègrepelisse.



► Semaines d'information sur la santé mentale – 8 octobre 2021

Semaines d'information sur la santé mentale Les Semaines d'information sur la santé mentale (SISM) s'adressent au grand public. Chaque année, citoyens, associations, professionnels organisent des actions d'information et de réflexion dans toute la France.

Les objectifs :

- Sensibiliser le public aux questions de Santé mentale.
- Informer, à partir du thème annuel, sur les différentes approches de la Santé mentale.
- Rassembler par cet effort de communication, acteurs et spectateurs des manifestations, professionnels et usagers de la santé mentale.
- Aider au développement des réseaux de solidarité, de réflexion et de soin en santé mentale.
- Faire connaître les lieux, les moyens et les personnes pouvant apporter un soutien ou une information de proximité

La **France Services a donc accueilli le 8 octobre 2021** les conseillères du service d'accompagnement social - socioprofessionnel de l'ADIAD dans ses locaux de Nègrepelisse.



► Présentation de Montauban Services – 12 octobre 2021



Une conseillère de Montauban Services est venue dans les locaux de la France Services de Monclar de Quercy pour faire connaître ses missions et les interventions sur le territoire au titre de leur plateforme mobilité.

Les usagers ont ainsi pu découvrir ce service et pourront venir les rencontrer sur une permanence à la France Services si nécessaire.

► Atelier Compte Personnel de Formation – 15 octobre 2021

Le compte personnel de formation (CPF) est utilisable par tout salarié tout au long de sa vie active (y compris en période de chômage) pour suivre une formation qualifiante ou certifiante.

Le CPF a remplacé le droit individuel à la formation (Dif). Les salariés ne perdent pas les heures acquises au titre du Dif si elles ont été intégrées au CPF.



En collaboration avec l'Espace Rural Emploi Formation, la France Services de Monclar de Quercy a proposé et animé des ateliers d'aide à la création de Compte Personnel de Formation aux usagers.

7 personnes ont pu bénéficier de cet accompagnement personnalisé.



4) L'Interview de la CARSAT



Le 8 mars 2021, Séverine Dumaine a accepté de témoigner (en visio) lors d'une réunion d'évaluation du Projet d'entreprise de la Carsat. Durant cette réunion, il a été question d'aborder le partenariat renforcé avec les France Services.

La conseillère France Services de St Lary a également accepté d'intervenir. Leurs interventions ont duré une quinzaine de minutes et ont eu pour objectif de donner des précisions sur les formations retraite et santé/social de la Carsat auxquelles elles avaient récemment participé.

Cette expérience a permis de consolider les liens de partenariat, de valoriser les formations proposées et de vérifier la complémentarité des actions proposées.

5) Le Forum Agricole à distance !

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

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



Or, depuis 2020 au vu des contraintes sanitaires, il a été nécessaire d'innover. Une version à distance du Forum s'est déroulée de mai à septembre 2021. Elle a permis de pallier l'annulation du Forum agricole en présentiel, de maintenir le contact avec les exploitants agricoles locaux en leur apportant un appui technique pour leurs recrutements tout en maintenant le partenariat entre l'EREF et les acteurs de l'emploi agricoles (exploitants agricoles locaux, Pôle emploi, ANEFA 82). Également, **la France Services de Monclar de Quercy a été partie prenante du projet en 2021.**

Un travail en plusieurs étapes :

► **Collecte et diffusion des offres d'emploi** : 20 offres d'emploi pour 241 postes.

Type d'emploi	Offres	Nombre de postes	%
Ecimage de maïs	9	137	56.8%
Cueillette de fruits	10	103	42.7%
Autre	1	1	0.5%
Total	20	241	100%

Les offres d'emploi traitées par communes :

Communes	Nombre d'offres d'emploi	%	Nombre de postes	%
Albias	8	40%	81	33,6%
Bioule	6	30%	110	45,6%
Monclar-de-Quercy	1	5%	1	0,4%
Nègrepelisse	5	25%	49	20,4%
Total	20	100%	241	100%

► **Sélection des candidats** : en s'assurant de leur motivation, de leur mobilité et disponibilité (critères définis avec les exploitants agricoles qui ont souhaité déléguer cette action aux organisateurs).

280 candidatures ont été traitées. 60% venaient de pays européens ou hors européens, automatiquement retirées, consigne de tous les exploitants visant des « Locaux ».



112 candidatures ont été transmises aux exploitants agricoles soit 40% des candidatures.

► **Organisation d'une rencontre** : le 11 juin 2021, nous avons organisé un atelier de recrutement à l'EARL La Bouligaire à Albias, directement sur l'exploitation agricole pour des postes de cueilleurs de pommes.

Sur 37 candidatures au total, 25 candidats ont été contactées et 15 se sont inscrits pour rencontrer l'employeur lors de l'atelier.



Au final, **13 ont été reçus en entretien individuel**. Malheureusement, aucun n'a été retenu, l'employeur se tournant vers le CADA de Monclar de Quercy pour ses recrutements saisonniers.

LE RESEAU

1) L'expérimentation « Mon espace France Services » de Public +

Le portail numérique « Mon espace France Services » vise à offrir un service sur mesure aux agents et citoyens selon leurs besoins et ceux de leur territoire. L'outil a été développé par la start-up Public +, fondée en août 2020. Une trentaine de maisons France Services ont testé le portail. Nous avons accepté de participer à cette expérimentation.

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

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

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

En mai 2021, Séverine Dumaine a fait un retour suite à l'expérimentation pointant l'intérêt d'une plateforme unique rassemblant tous les outils FS. Egalement, des remarques d'amélioration ont pu être faites pour certains outils proposés. A ce jour, nous n'avons pas eu de nouvelles informations concernant cet outil.

2) Les projets de l'inclusion numérique en Tarn-et-Garonne

L'inclusion numérique devient un sujet sociétal majeur au regard de la dématérialisation totale des services publics prévue pour 2022 et des périodes de confinement. L'accès au numérique et de ses usages constituent ainsi un enjeu de premier plan et fait appel à la contribution de tous les acteurs.



Dans ce contexte, le Conseil départemental s'est engagé en octobre 2020 dans l'élaboration d'une Stratégie départementale d'inclusion numérique 2020-2025 (SDIN).

Le SDIN vise à co-construire un plan d'actions pour lutter contre le phénomène d'exclusion numérique touchant les populations Tarn-et-garonnaises, et ce, avec l'appui de l'ensemble des acteurs (organismes sociaux, acteurs associatifs, institutions du territoire, etc.).

Les conseillers FS ont été associés aux diverses rencontres du SDIN. En 2021, ces réunions ont eu lieu les : 27 avril et 20 mai 2021.

3) Les outils France Services

► Ecoboost - extranet départemental France Services

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



► La plateforme France Services – plusieurs outils

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

Osmose : est un outil pour faciliter les échanges entre conseillers pour toute thématique et/ou problématique au niveau national. Ouvert depuis le 6 novembre 2020, on y trouve aussi les webinaires de formation, les lettres de sav, et les outils nécessaires (exemple : communication...).

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

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

► La lettre France Services hebdomadaire

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

► La borne de satisfaction

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

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

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

LE PUBLIC

1) La fréquentation et les demandes 2021

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

La 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

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	50.5%	-15 ans	0%
		15-25 ans	11.5%
Nombre d'hommes	49.5%	25-40 ans	14.5%
		+ 40 ans	74%
Total	100%	Total	100%

La fréquentation par commune de résidence :

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	7%	3317	15%
Bioule	4.5%	1160	5%
Bruniquel	4%	614	3%
Genebrières	0.5%	629	3%
La SalvetatBelmontet	2%	853	4%
Léojac Bellegarde	1%	1305	6%
Monclar de Quercy	2%	2024	9%
Montricoux	9%	1223	5%
Nègrepelisse	51%	5722	25%
Puygaillard de Quercy	2%	393	2%
St Etienne de Tulmont	9%	3939	17%
Vaïssac	4%	894	4%
VerlhacTescou	0%	535	2%
Autre	4%	22 608	100%
Total	100%		

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	563	29%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	82	4%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	75	4%
Aide à domicile	65	3.5%
Vie quotidienne	1107	57.5%
Environnement - Technique	42	2%
Total des demandes	1933	100%

La 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

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	60%	-15 ans	0%
		15-25 ans	3%
Nombre d'hommes	40%	25-40 ans	13.5%
		+ 40 ans	83.5%
Total	100%	Total	100%

La fréquentation par commune de résidence :

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0%	3317	15%
Bioule	0%	1160	5%
Bruniquel	0.5%	614	3%
Genebrières	1.5%	629	3%
La SalvetatBelmontet	6.5%	853	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1305	6%
Monclar de Quercy	66%	2024	9%
Montricoux	0.5%	1223	5%
Nègrepelisse	2%	5722	25%
Puygaillard de Quercy	8.5%	393	2%
St Etienne de Tulmont	0%	3939	17%
Vaïssac	4.5%	894	4%
VerlhacTescou	2.5%	535	2%
Autre	7% *	22 608	100%
Total	100%		

*Montauban et Hors département

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	45	4%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	16	1%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	102	8.5%
Aide à domicile	7	0.5%
Vie quotidienne	979	82%
Environnement - Technique	48	4%
Total des demandes	1197	100%

France Services Quercy Vert Aveyron

facebook.com/qva.fs / www.quercyvertaveyron.fr



370, avenue du 8 mai 1945 – 82800 Nègrepelisse
Téléphone : 05.63.30.90.90
Mail : franceservices@quercyvertaveyron.fr

33, avenue du Colonel Raynal – 82230 Monclar de Quercy
Téléphone : 05.63.30.46.46
Mail : franceservicesrelais@quercyvertaveyron.fr



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité