



France services

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RAPPORT D'ACTIVITES 2020

COMMUNAUTE DE COMMUNES



Responsable du service
Sonia OUVRIER

Conseiller France Services
Olivier LALANDE

Conseillère France Services
Séverine DUMAINE

Conseillère France Services
Hélène MENEGHETTI

Coronavirus (COVID-19)

Cette année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à la propagation du coronavirus en France.

Le contexte sanitaire a amené le service France Services à adapter son organisation, ses modalités d'accueil et de contact avec le public ainsi que ses pratiques pédagogiques, avec le souci de maintenir la continuité du service et de garantir la sécurité des usagers. Les ajustements nécessaires sont réalisés dans le respect des protocoles sanitaires en vigueur et des consignes nationales concernant les obligations du Service Public.

Un premier confinement a été mis en place du 17 mars 2020 jusqu'au 11 mai 2020. Toutefois, une permanence téléphonique a été maintenue et gérée par les conseillers en télétravail.

A partir du 11 mai 2020, lors de l'annonce gouvernementale de déconfinement, les locaux de Nègrepelisse et Monclar de Quercy ont réouvert en adaptant les accueils : accompagnement sur rendez-vous, masque, distanciation, nombre d'usagers limités, fermeture des espaces d'attente, de documentation et de certains postes publics informatiques.

Lors du deuxième confinement qui a débuté le 30 octobre 2020 jusqu'au 15 décembre 2020, le service d'accueil et d'accompagnement des publics a été maintenu avec la mise en place d'un protocole strict.

Force est de constater que l'activité des France Services a été impactée par les conditions de travail, les directives nationales et internes et le contexte anxiogène qu'a engendré la propagation du virus.

Les services de la Préfecture de Tarn-et-Garonne ont été de manière régulière en contact avec les conseillers pour des échanges de pratiques, du soutien, et pour donner des orientations quant au maintien des services publics français.

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 l'ADIL 82	p.11
Une rencontre avec Pôle emploi	p.12
Des rencontres avec Familles Rurales	p.12
De nouveaux partenariats	p.12
L'accueil du bureau Itin'aidants	p.13
Une rencontre avec le PETR Midi-Quercy et Montauban Services	p.13
Une sensibilisation à la radicalisation	p.14
Des formations et informations France Services	p.14
Les animations	p.15
La journée Retraite	p.15
La communication	p.15
La visite de la Sous-Préfète	p.16
Le réseau	p.17
Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services publics	p.17
La journée d'échanges des conseillers France services à la sous-préfecture	p.17
L'Eductour France Services dans le Lot	p.18
Les outils France Services	p.18
Les projets de l'inclusion numérique en Tarn-et-Garonne	p.19
Le public	p.20
La fréquentation et les demandes	p.20

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

The infographic is divided into several sections. On the left, a yellow box lists financial support: 50% from the Community of Communes, 25% from the State, and 25% from national operators. Below this, it lists services offered to all MSAPs, such as welcome, information, and administrative facilitation, and mentions two trained reception staff. The center features the MSAP logo and a photo of the signing ceremony on 30/10/2015 with Minister Sylvia Pinel. On the right, a light blue box lists requirements: a national network managed by the Caisse des Dépôts, equipped premises (documentary fund, 3 computers, 1 touch screen), a signage and graphic charter for communes, and a convention between MSAPs and partners. A photo of a group of people is also included.

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 12 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 et l'ADIL.

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 12 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.

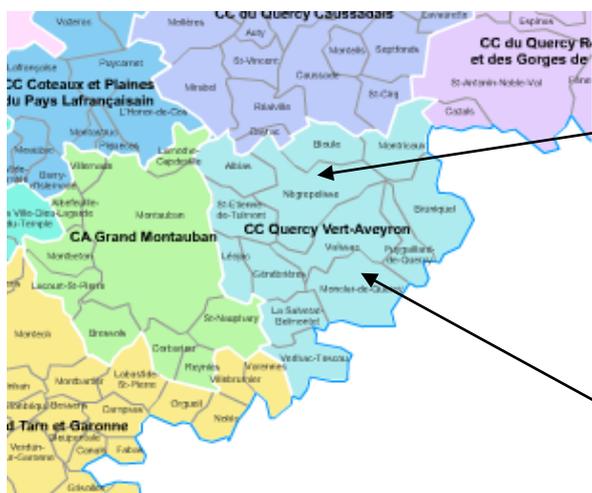
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations :

- une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, 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, impression ou 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 Ménéggetti

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 et ses Vice-Présidents (+Conseiller Délégué) ont en charge une commission thématique. Elles 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 :



Marylin Transon reçoit les demandeurs d'emploi qui ont une reconnaissance de travailleurs handicapés. En 2020, elle a effectué **5 permanences** et accompagné **45 personnes**.



Des permanences, assurées par deux conseillères, se déroulent tous les lundis et jeudis matins et un lundi après-midi sur deux. En 2020, **103 demi-journées de permanences** ont été assurées, dont **36 demi-journées** dédiées à des **entretiens à distance** (23 mars - 9 juillet) : **118 jeunes** de 16 à moins de 26 ans ont été en contact avec la Mission Locale sur la permanence de Nègrepelisse, dont 36 jeunes reçus pour la première fois en 2020.

Dans le cadre de l'accompagnement, **744 entretiens individuels** ont été réalisés par les conseillères.

	<p>La Mission Locale mobilise le Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie (PACEA) pour l'accompagnement des jeunes. Ce dispositif national mis en œuvre par les Missions Locales depuis janvier 2017 permet la construction d'un parcours d'insertion personnalisé avec pour objectif l'accès à l'emploi et à l'autonomie. Il constitue un droit à l'accompagnement pour tous les jeunes de 16 à 25 ans révolus volontaires pour s'engager dans un parcours contractualisé. En 2020, sur le territoire intercommunal, 26 jeunes ont intégré le dispositif PACEA.</p>
	<p>Clémence Joffre a reçu un public en recherche d'emploi et prioritaire face à l'emploi, dans le but de les aider à trouver un emploi par des mises à disposition auprès de particuliers, collectivités, entreprises dans le secteur du nettoyage, petits travaux ou services à domicile.</p> <p>En 2020, elle a assuré 1 permanences sur lesquelles elle a reçu 2 personnes. Clémence a rencontré la France Services de Monclar de Quercy pour présenter AVIE. La conseillère France Services a orienté 4 personnes qui ont été contacté par AVIE par téléphone mais aucun emploi ne s'est concrétisé.</p>
	<p>Le Bureau d'Accompagnement Individualisé vers l'Emploi (BAIE) est un service du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF). Il a été créé pour favoriser l'autonomie des femmes, les soutenir dans leur vie professionnelle et promouvoir l'égalité professionnelle.</p> <p>Dans ce cadre, Hayat Hasnaouy propose une permanence mensuelle à Nègrepelisse. En 2020, 4 femmes ont bénéficié de cet accompagnement, ce qui correspond à 11 entretiens lors de 8 permanences.</p>
	<p>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.</p> <p>En 2019, les médiatrices familiales Béatrice Guijarro et Ghyslaine Ruchaud ont accueilli 10 personnes et ont réalisé 5 séances de médiation familiale.</p>
	<p>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...</p> <p>En 2020, l'agent des impôts, Marie-Laure Rebulida a réalisé des permanences au sein de la France Services de Nègrepelisse. 79 personnes ont été reçues lors de 9 permanences.</p>
	<p>En 2020, la MSA s'est délocalisée dans les locaux France Services à destination de ses adhérents.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un accueil social réalisé par Pascale Vayssié-Hocquet au sein de la France Services de Nègrepelisse, a permis de recevoir 4 personnes lors de 4 permanences. - Un accueil administratif réalisé par Alain Cordoba a lieu dans les 2 France Services communautaires. 23 personnes ont été reçues lors de 6 permanences à la France Services de Nègrepelisse.

	<p>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.</p> <p>8466 consultations au total en 2020, dont 366 pour le territoire QVA. 6 permanences ont été assurées à la France Services avec 17 rendez-vous honorés.</p>
	<p>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.</p> <p>En 2020, elle a assuré 10 permanences et a reçu 15 visites. Cela correspond à 12 dossiers traité. La moitié relevait de la mission d'information et d'orientation, les autres concernaient la thématique "Dysfonctionnement de Service Public" avéré ou non.</p>
	<p>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.</p> <p>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.</p>
	<p>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.</p>

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

	<p>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 2020, elle a assuré 9 permanences et a reçu 18 personnes (habitant Monclar de Quercy, Verlhac Tescou et La Salvetat Belmontet).</p>
	<p>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.</p> <p>En 2020, 2 personnes ont été reçues lors de 1 permanence à la France Services de Monclar de Quercy.</p>
	<p>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.</p> <p>Marie-Claude Corre, conseillère emploi, a ainsi réalisé 8 permanences et reçu 17 personnes.</p>

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 2020, l'agent des impôts, Laurent Litha, a réalisé des permanences au sein de la France Services de Monclar de Quercy. **23 personnes** ont été reçues lors de **8 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.

3) Une rencontre avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de Tarn-et-Garonne (ADIL82)

Le 17 septembre 2019, la Communauté de Communes a acté son partenariat avec l'ADIL 82 lors d'une rencontre officielle entre le Président de la Communauté de Communes et le Président de l'ADIL 82.



Aussi, le **17 septembre 2020**, Clémentine Guyader, directrice de l'ADIL 82, Fabienne Pern-Savignac, élue référente de France Services, Olivier Lalande et Sonia Ouvrier de France services se sont rencontrés pour faire un bilan de ce partenariat et donner de nouvelles orientations.

► Les principaux enjeux de ce partenariat :

Une convention de partenariat lie les 2 structures afin d'apporter de nouveaux services via les France Services du territoire. Ainsi, l'ADIL 82 est présente à Nègrepelisse et propose **une permanence mensuelle**.



En complément de cette mission, une **réunion d'information grand public** et une **réunion d'information à destination des élus** dont les thèmes sont à déterminer, devront se dérouler courant 2021.

Enfin, l'ADIL mène également une mission auprès des collectivités locales pour tous les domaines suivants : assistance au service urbanisme, OPAH, étude de baux communaux... dans la mise en œuvre de la politique locale de l'habitat et du logement.

4) Une rencontre avec Pôle emploi

Le 5 novembre 2020, la Directrice de l'agence Pôle emploi Nord, Marina Recroix, est venue à la rencontre du Directeur Général des Services QVA, Eric Trescazes et de la Responsable France Services, Sonia Ouvrier. L'objet de sa visite était de tisser un lien de partenariat au niveau de France Services.



A ce propos, 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 des données chiffrées 2019. Il est possible pour les partenaires tel que Pôle emploi d'extraire des données via la nouvelle plateforme France Services.
- Marina Recroix propose la mise en place de rendez-vous Pôle emploi en Visio à destination des demandeurs d'emploi de FS. Nous envisageons de débiter cette modalité à partir de 2021 sur les 2 sites FS. Une formation à distance sera proposée aux 3 conseillers FS afin qu'ils puissent être opérationnels.



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) Des rencontres avec Familles Rurales



Implantée sur la commune de Monclar de Quercy, Familles Rurales est une association reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles en milieu rural. Elle intervient dans plusieurs domaines : accueil de loisirs, espace ados, accompagnement scolaire, aide au transport, aide administrative et sociale...

Le 18 septembre 2020, une rencontre entre Chloé Gaugirand de Familles Rurales et Olivier Lalande, FS de Nègrepelisse, a permis d'échanger au sujet de projets autour de la jeunesse et découvrir leur intervention auprès d'un public jeune et adolescent (espace Ados, Clas, promeneurs du Net...).

Le 8 octobre 2020, Stéphanie Malaurie de Familles Rurales est venue à la rencontre d'Hélène Ménégghetti, FS de Monclar de Quercy, afin d'organiser un travail en complémentarité entre les deux structures. En effet, il a paru essentiel d'organiser ce partenariat dans un but de service rendu de qualité aux usagers. Dès 2021, des projets d'action verront le jour.

6) De nouveaux partenariats

Malgré un contexte sanitaire difficile, l'année 2020 a vu se développer de nouvelles collaborations qui ont permis la mise en place de nouvelles permanences :

- La **Direction Départementale des Finances Publiques** (DDFIP) sur les FS de Nègrepelisse et Monclar de Quercy,
- Le **Défenseur des Droits** sur la FS de Nègrepelisse,
- La **Mutualité Sociale Agricole** (MSA) qui a déployé des permanences administratives sur les FS de Nègrepelisse et Monclar de Quercy.

7) L'accueil du bureau Itin'Aidants



APAS 82

L'APAS 82 s'est rapprochée de la Communauté de Communes afin de présenter son bureau Itin'aidants et l'intérêt de le délocaliser sur notre territoire.

Leur sollicitation a porté sur une autorisation de stationner leur véhicule sur le parking afin de pouvoir toucher le public de France Services de Nègrepelisse. Concernant Monclar de Quercy, c'est un travail partenarial qui a été mis en place après l'obtention de l'accord de la Mairie pour stationner sur la commune.



L'APAS 82 propose, par le biais de son bureau Itin'aidants, des permanences dédiées aux proches aidants qui se déroulent au sein des France Services et /ou des Maisons de Santé de Tarn et Garonne.



L'APAS 82 propose de rencontrer les aidants au sein de son

BUREAU ITIN' AIDANTS
Maison France Services
Nègrepelisse

Judi 11 février 2021

Ecoute, information, soutien et orientation
Renseignements au 05 63 32 71 80

Avec le soutien de la Conférence des financeurs



8) Une rencontre avec le PETR Midi-Quercy et Montauban Services



PAYS MIDI-QUERCY

Conciergerie de mobilité rurale : mise en œuvre d'un service d'accompagnement à la mobilité

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 premier partenariat avec l'association Montauban Services afin de favoriser la mobilité des habitants du territoire grâce aux actions menées par l'association via la Plateforme Mobilité 82.

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 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. Une rencontre avec Gaëlle Bertrand, responsable de la plateforme mobilité et de Lisa Galtier, chargée de mission mobilité au PETR Midi-Quercy, s'est déroulée le **19 octobre 2020** pour organiser cela.

9) Une sensibilisation à la Radicalisation



Les services de la Préfecture ont souhaité proposer aux France Services une sensibilisation sur le thème de la **radicalisation**.

Cette formation visant à répondre aux questions des professionnels a permis aussi de poser les points importants suivants : qu'est-ce que la radicalisation ? le processus ? qui touche-t-elle ? les actions de prévention ? comment repérer ?

Cette rencontre s'est déroulée le **4 décembre 2020** à la Préfecture de Tarn et Garonne et a été animée, entre autres, par le Commandant de Police de Montauban. Hélène Ménégghetti était présente pour représenter les FS QVA.

10) 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 à la session de septembre 2020.

Également, tout au long de l'année 2020, les conseillers France Services ont été sollicités pour se positionner sur des informations ou sensibilisations afin d'actualiser leur connaissance au fil des évènements et des réformes.

En 2020, ils ont assisté :

Organisateur	Date	Thème
Pôle emploi	17/12/2020 (visio)	Modalités Visio pour les demandeurs d'emploi
CPAM	23/11/2020 (webinaire)	L'accueil des assurés
DDFIP	23/04/2020 (e-formation)	Promotion des services en ligne
France Services	25/05/2020 (webinaire)	Outil Administration+
FEPEM Occitanie URSSAF Midi Pyrénées DRFIP Occitanie	16/12/2019 (webinaire)	Nouveau dispositif CESU+ et informations sur le prélèvement à la source pour les particuliers employeurs en emploi direct et leurs salariés



LES ANIMATIONS

1) La journée Retraite

Le **6 octobre 2020**, la France Services de Nègrepelisse, en partenariat avec la Carsat Midi-Pyrénées et la MSA Midi-Pyrénées Nord, a organisé une journée d'information « La Retraite ça se prépare » de 9h à 17h à la Maison de l'intercommunalité et des services publics à Nègrepelisse.

L'occasion pour les futurs retraités intéressés d'être conseillés et d'obtenir des réponses aux questions qu'ils se posent : - A quel âge vais-je partir ? - Quels seront mes futurs revenus ? - Comment mettre à jour ma carrière ?

LA RETRAITE, ÇA SE PRÉPARE !



Cette journée a rencontré un franc succès avec **44 personnes reçues** lors des entretiens minute réalisés par la CARSAT et la MSA.

Ce fut également l'occasion pour les usagers de repérer les France Services, de rencontrer les conseillers et de découvrir le lieu.



2) La communication

► Les outils de communication



Nos missions

> Accompagnement aux démarches administratives par l'utilisation des services et des outils numériques

> Orientation vers des partenaires présents dans nos locaux



NÈGREPELISSE
MONCLAR-DE-QUERCY
Deux espaces France Services
sur votre territoire
www.quercyvertaveyron.fr



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 Twitter et Facebook.

En 2020, nous avons réactualisé la brochure FS. Nous l'avons distribué auprès des mairies et des partenaires de l'intercommunalité. Les pense-bêtes et les cartes de rendez-vous ont aussi été mis à jour.

► La campagne de communication nationale

Le 16 décembre 2020, un atelier en Visio sur la campagne de communication du réseau national FS a été réalisé. D'une durée de 2h environ, cette réunion a été divisé en 3 temps :

- état des lieux de la notoriété et de la communication FS,
- la stratégie de communication FS,
- Les attentes en matière de communication locale.

Les échanges ont permis de partager les outils de communication existants (brochure, carte de visite et pense-bête), mais aussi de toucher du doigts les lacunes : par exemple : pas de signalétique FS dans la ville.

3) La visite de la Sous-Préfète Sarah Ghobadi



Le 18 décembre 2020, **Sarah Ghobadi Sous-Préfète de Castelsarrasin**, en charge des questions d'accessibilité des services publics en milieu rural pour l'ensemble du département de Tarn-et-Garonne, accompagnée de son équipe, est venue rencontrer les élus et agents de France services Quercy vert-Aveyron, à Nègrepelisse.

Accueillis par le Président de la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron, M. Morgan Tellier, l'échange a porté sur les pratiques, les outils et l'organisation en vue de mettre en place **un espace France services-pilote au sein de la Sous-Préfecture**.

Une visite des locaux leur a été proposée et ils ont rencontré Sonia Ouvrier, responsable du service emploi et accueil des publics, les conseillers France Services Séverine Dumaine et Olivier Lalande, ainsi que Nicolas Mangenot, technicien informatique, qui ont présenté les services offerts dans cet espace d'accueil mutualisé.

Ces derniers ont attiré leur attention sur les équipements et les aménagements mis en œuvre et sur l'accompagnement numérique qu'il est nécessaire de mettre en place pour faire vivre un tel lieu.

Un temps de partage autour des différentes étapes de la labellisation France Services a clôturé cette rencontre.



LE RESEAU

1) Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public



Dans le cadre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public (SDAASP) mis en œuvre par le Conseil Départemental et la Préfecture de Tarn et Garonne, la Communauté de Communes est présente aux divers comités d'appui et groupe de travail.

L'élu en charge de la commission service à la personne, représente la collectivité et est accompagné de la responsable et/ou d'un animateur France Services.

Plusieurs réunions se sont déroulées en 2020, co-présidées par Marie-José MAURIEGE, Vice-Présidente du Conseil Départemental de Tarn et Garonne et de Céline PLATEL, puis Sarah GHOBADI, Sous-Préfète de l'arrondissement de Castelsarrasin, et ont permis de mettre en place plusieurs axes de travail pour améliorer le maillage territorial et harmoniser les services France Services.

2) La journée d'échanges des conseillers France services à la sous-préfecture de Castelsarrasin

Une journée d'échanges des conseillers France services du département a eu lieu le jeudi 9 juillet 2020 à la sous-préfecture de Castelsarrasin.



Le succès des espaces France services reposent entre autres sur les différents porteurs de projet au niveau local, sur l'animation du réseau et surtout sur la qualité de l'accueil des conseillers France services qui ont été formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives. Ainsi, 25 conseillers ont déjà été formés pour répondre aux requêtes des usagers, en lien avec les opérateurs partenaires.

Afin d'échanger avec tous les acteurs concernés (conseillers, responsables des France services et opérateurs), Sarah Ghobadi, sous-préfète de l'arrondissement de Castelsarrasin, référente ruralité, a convié tous les partenaires du dispositif à une journée d'échange à la sous-préfecture de Castelsarrasin ce jeudi 9 juillet.

Le Conseil départemental, copilote du dispositif, représenté par Marie-José Mauriège, vice-présidente, référente ruralité, a participé activement à cette rencontre afin de faire le lien avec les projets qu'il porte concernant en particulier l'inclusion numérique.

Plusieurs partenaires qui devraient prochainement étoffer l'offre de services étaient également présents en animant des kiosques pour présenter leur activité : l'Office National des Anciens Combattants (ONAC), l'APAS82, l'ADIL, le Défenseur des droits.

Cette journée a enfin permis de présenter le projet ambitieux de **création d'une France services au sein de la sous-préfecture de Castelsarrasin, avec un espace de coworking**. Ce projet se complète d'une **action itinérante, en partenariat avec la MSA**, qui couvrira notamment les quartiers « politique de la ville » de Moissac ainsi que les zones rurales du bassin de vie « Castelsarrasin - Moissac ».

3) L'Eductour France Services dans le Lot

Dans le cadre du SDAASP, le Conseil départemental est engagé aux côtés de la Préfecture dans le pilotage du programme d'actions. Parmi les actions identifiées, certaines portent sur le renforcement et le développement du maillage France Services. Au titre de cet axe de travail, le Conseil départemental s'est proposé d'animer la réflexion autour de la question de l'itinérance des services à travers la création d'un bus FS départemental. Ce projet s'inscrirait dans le dispositif national déployé par la Banque des territoires portant sur le financement de projets FS itinérants.



Ainsi, le **9 octobre 2020** s'est déroulé un Éductour dans le Lot, suivi d'échanges à Montpezat-de-Quercy autour du projet de service public itinérant France Services à l'échelle départementale.

Une réunion de présentation du bureau itinérant FS du Grand Cahors s'est clôturée par la visite du camping-car aménagé, en tournée à Cieurac. Cette première partie de la journée a contribué à informer, interroger et clarifier certains points autour de cette initiative. Elle a facilité par la suite les échanges de l'après-midi en apportant aux participants présents une dimension plus concrète au projet mais également une réponse quant à sa pertinence en Tarn-et-Garonne, sur la base des résultats convaincants du Grand Cahors.



En Tarn-et-Garonne, ce service itinérant serait approprié aux configurations sociales et géographiques du territoire et répondrait aux besoins des populations sur les communes les plus isolées, notamment celles situées à plus de dix kilomètres des France Services/ MSAP existantes ou en projet.

4) 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.

► 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...).

5) 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.

► Le Schéma Départemental d'Inclusion Numérique (SDIN)

Le Conseil Départemental de Tarn-et-Garonne s'investit pour l'inclusion numérique sur son territoire. Fin février 2020, l'Assemblée du Conseil a voté la construction d'un Schéma Départemental d'Inclusion Numérique (SDIN) dont l'aboutissement est prévu pour 2021. L'accompagnement de cette démarche a été confié au cabinet IDATE Digiworld, La Mêlée et l'agence d'études Cohda.



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.).

Ainsi, dans le cadre de la phase de diagnostic, le Conseil Départemental a lancé une enquête en ligne pour recenser les actions des acteurs de l'inclusion numérique du 82 et leurs besoins.

Les conseillers FS ont été associés aux diverses rencontres du SDIN, notamment aux comités techniques. Ces réunions ont eu lieu les : **21 septembre 2020, 15 octobre 2020 et 15 décembre 2020.**

► Le Schéma Directeur des Usages et des Services Numériques (SDUSN)

Les territoires sont confrontés à une transformation numérique généralisée. Pour permettre à toutes les collectivités de s'inscrire dans une dynamique de mobilisation de l'action publique locale, Tarn et Garonne Numérique élabore un Schéma Directeur des Usages et Services Numériques (SDUSN), en prenant en compte les enjeux et les besoins des acteurs du territoire départemental.



Le Syndicat mixte Tarn et Garonne Numérique est accompagné par un bureau d'étude pour l'élaboration du SDUSN, le cabinet ON-X, spécialisé dans les usages et services numériques.

Le SDUSN a pour vocation de dresser un état des lieux du numérique sur le département afin d'être un outil de référence. Ce document cadre permet de servir de support aux collectivités. La méthodologie mise en œuvre n'a cessé de valoriser le mode collaboratif et de construire une stratégie proche des attentes des membres adhérents et des partenaires locaux. Le SDUSN, débuté en octobre 2019, a pour objectif d'être terminé durant le premier semestre de l'année 2021.

Le cabinet ON-X a rencontré la Communauté de Communes le **17 septembre 2020** pour connaître les divers équipements qu'elle possède (salle multimédia, points numériques...) et échanger sur les éventuels projets ou besoins repérés. Étaient présents : Christian Quatre, Elu en charge des questions liées au numérique, Nicolas Mangenot, responsable informatique, Séverine Dumaine et Sonia Ouvrier de France Services.

LE PUBLIC

1) La fréquentation et les demandes 2020

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
2018	407	317	415	357	366	362	367	302	388	365	376	291	4313
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

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	54%	-15 ans	0%
		15-25 ans	7%
		25-40 ans	17%
Nombre d'hommes	46%	+ 40 ans	76%
		Total	100%

La fréquentation par commune de résidence :

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	7%	3317	15%
Bioule	5%	1160	5%
Bruniquel	5%	614	3%
Genebrières	1%	629	3%
La Salvetat Belmontet	0.5%	853	4%
Léojac Bellegarde	0%	1305	6%
Monclar de Quercy	3%	2024	9%
Montricoux	8%	1223	5%
Nègrepelisse	53%	5722	25%
Puygaillard de Quercy	1.5%	393	2%
St Etienne de Tulmont	8.5%	3939	17%
Vaïssac	4.5%	894	4%
Verlhac Tescou	0%	535	2%
Autre	3%		
Total	100%	22 608	100%

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	573	26%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	257	11%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	388	17%
Aide à domicile	203	9%
Vie quotidienne	731	33%
Environnement - Technique	99	4%
Total des demandes	2251	100%

Site de Monclar de Quercy

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

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	56%	-15 ans	0.5%
		15-25 ans	3.5%
Nombre d'hommes	44%	25-40 ans	18%
		+ 40 ans	78%
		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%	614	3%
Genebrières	2.5%	629	3%
La Salvetat Belmontet	6.5%	853	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1305	6%
Monclar de Quercy	73%	2024	9%
Montricoux	0%	1223	5%
Nègrepelisse	1%	5722	25%
Puygaillard de Quercy	4%	393	2%
St Etienne de Tulmont	0%	3939	17%
Vaissac	4%	894	4%
Verlhac Tescou	1.5%	535	2%
Autre	7% *		
Total	100%	22 608	100%

*Montauban et Hors département

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	26	2.5%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	15	1.5%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	79	8%
Aide à domicile	6	1%
Vie quotidienne	761	79%
Environnement - Technique	79	8%
Total des demandes	966	100%

France Services Quercy Vert Aveyron

twitter : @qva_fs / facebook : 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