

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

France services Quercy Vert-Aveyron



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

Responsable du service
Sonia OUVRIER

Conseillère
France Services
Graziella FOURGOUS

Conseillère
France Services
Julie AUBEY-PREVOST

Conseillère
France Services
Hélène MENEGHETTI

Conseiller
France Services
Damien BOYER

SOMMAIRE

I. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	4
A. LABELLISATION MAISON DE SERVICES AU PUBLIC EN 2015	4
B. CREATION D'UNE ANTENNE EN 2019	4
C. LABELLISATION FRANCE SERVICES EN 2020	5
D. MISSIONS DES FRANCE SERVICES	6
E. SITUATION ET COMPOSITION DES LOCAUX	6
F. HORAIRES D'OUVERTURE	6
G. RESSOURCES HUMAINES	7
H. COMMISSIONS THEMATIQUES	7
I. ACCUEIL DE STAGIAIRES	8
II. PARTENARIAT	8
A. PARTENAIRES	9
B. PERMANENCES DES PARTENAIRES	10
C. RENCONTRE DE LA MISSION LOCALE	13
D. RENCONTRE DES PARTENAIRES NUMERIQUES DE QVA	13
E. RENCONTRE DES PARTENAIRES	13
F. FORMATIONS ET INFORMATIONS FRANCE SERVICES	14
III. ANIMATIONS	15
A. COMMISSION SERVICES A LA PERSONNE	15
B. COMMUNICATION	16
C. FORUM AGRICOLE	18
D. REUNION CREATION D'ENTREPRISE	19
E. PARTICIPATION AU RESEAU PASIP	20
F. JOURNES FRANCE SERVICES	20
IV. RESEAU	21
A. SERVICES PUBLICS+	21
B. OUTILS FRANCE SERVICES	22
C. RENCONTRE REGIONALES FRANCE SERVICES	23
D. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES	24
E. AUDIT FRANCE SERVICES	24
V. PUBLIC	25
A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2023	25

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

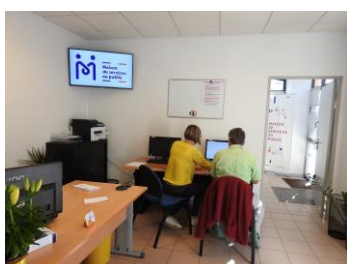
Aussi, le **vendredi 30 octobre 2015**, la labellisation a été officialisée lors de la signature des conventions, en présence de Mme Sylvia Pinel, Ministre du Logement, de l'Egalité des territoires et de la Ruralité, et des partenaires du social et de l'emploi.



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 9 partenaires de l'État : La Direction générale des finances publiques, Le ministère de l'Intérieur, Le ministère de la Justice, La Poste, Pôle emploi, La CPAM, La CAF, La CARSAT et La MSA.

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

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



On vous accueille !

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

D. MISSIONS DES FRANCE SERVICES

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

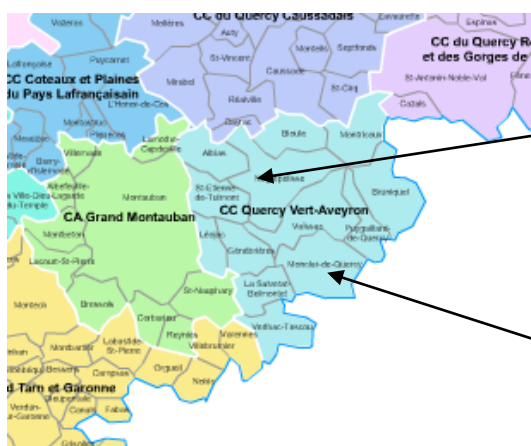
Les FS sont pensées pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Elles délivrent une offre diversifiée de prestations :

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

E. SITUATION ET COMPOSITION DES LOCAUX

La FS « siège » est située à Nègrepelisse et la FS « relais » se trouve à Monclar de Quercy. Le territoire d'intervention est celui de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron, soit 13 communes Albias, Bioule, Montricoux, Nègrepelisse, Saint Etienne de Tulmont, Vaïssac, Bruniquel, Léojac, Genebrières, Monclar de Quercy, Puygaillard de Quercy, La Salvétat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui **23 179 habitants** (données INSEE en vigueur au 1^{er} janvier 2024).

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



FS siège

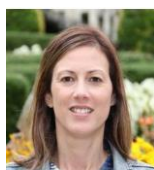


FS relais

F. HORAIRES D'OUVERTURE

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

G. RESSOURCES HUMAINES



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



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



Damien Boyer et Hélène Ménéghetti,
Conseillers FS, antenne de Monclar de Quercy.

H. COMMISSIONS THEMATIQUES

Le Président



Morgan Tellier

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

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

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



**Fabienne
Pern-Savignac**
1^{ère} VP en charge
des services à la personne
Maire de Montrieux



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



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



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



**Catherine
Darrigan**
5^{ème} VP en charge
de l'emploi et du
développement économique
Maire de Gènerières



**Bernard
Pezous**
6^{ème} VP en charge
des finances
Maire de La Salvétat-
Belmontet



**Christiane
Soulié**
7^{ème} VP en charge
de la culture
Maire de Bruniquet



**Jean-Paul
Albert**
8^{ème} VP en charge
du tourisme
Maire de Monclar-
de-Quercy



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



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



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



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

Les commissions thématiques

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

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

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

I. ACCUEIL DE STAGIAIRES

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

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

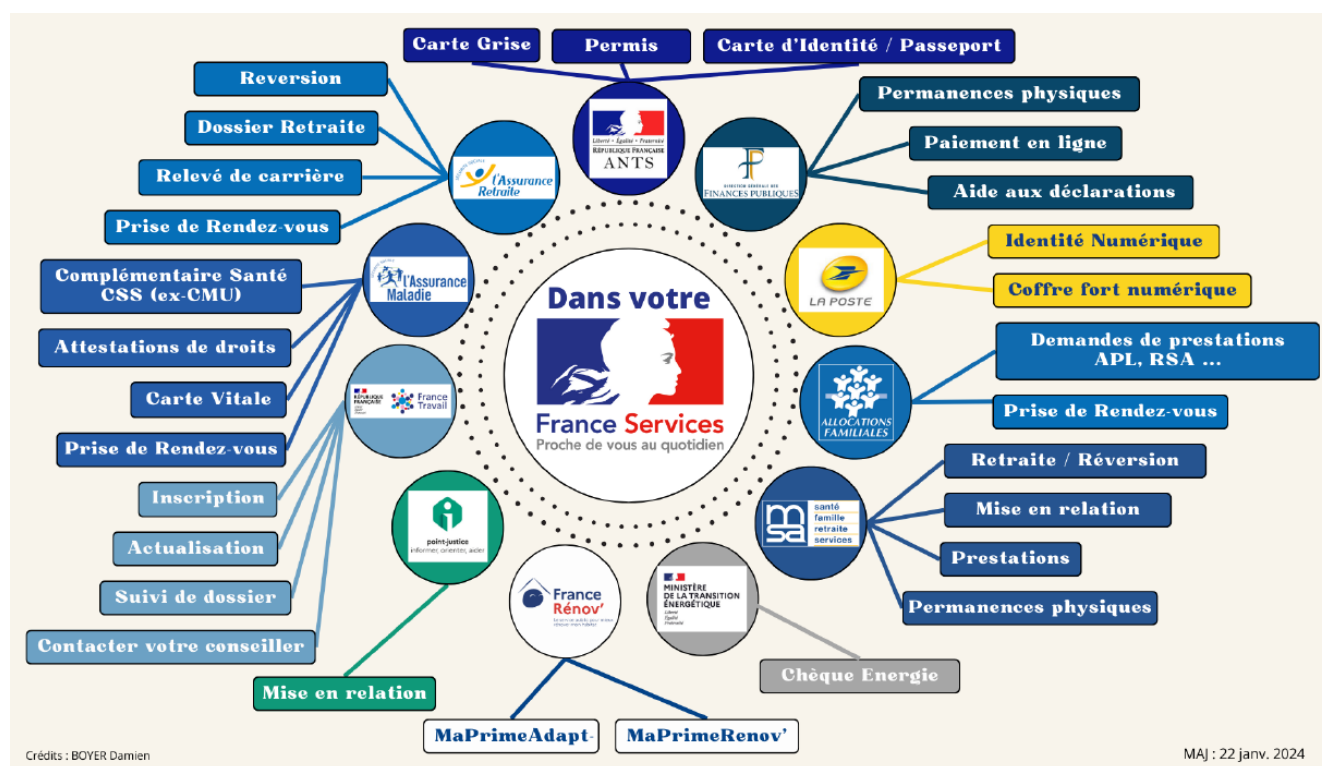
En 2023, nous avons accueilli **4 stagiaires**. Nous les remercions tout particulièrement pour leur intérêt pour notre métier, leur investissement et leur discrétion.

II. PARTENARIAT

A. PARTENAIRES

► L'offre de services de base

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 :



B. PERMANENCES DES PARTENAIRES

► Les permanences au sein de la France Services de Nègrepelisse



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

En 2023, les médiatrices familiales Béatrice Guijarro et Ghyslaine Ruchaud ont accueilli **4 personnes** et ont réalisé **2 séances de médiation familiale**.



Des permanences, assurées par deux conseillères Mission Locale, se déroulent sur Nègrepelisse les lundis et jeudis, à destination des jeunes de 16 à moins de 26 ans. En 2023 :

- **62 jeunes** ont été accueillis en premier accueil.
- **126 jeunes** ont été accompagnés.
- **674 entretiens individuels** ont été conduits.
- **162 participations** de jeunes à des ateliers collectifs.
- **26 jeunes** ont débuté un accompagnement PACEA.
- **33 jeunes** ont débuté un accompagnement renforcé Contrat Engagement Jeune. Des **ateliers spécifiques** ont été délocalisés pour **11 d'entre eux** afin de favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

Un **atelier "Républix XL"** a été animé le 6 décembre 2023 dans le cadre de la semaine de la laïcité. Une élue du territoire ainsi qu'un partenaire local se sont joints à cet atelier.



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.

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



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

En 2023, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **747 personnes** ont été reçues sur la France Services de Nègrepelisse lors de **50 permanences**.



La MSA se délocalise dans les locaux France Services à destination de ses adhérents. Un accueil administratif réalisé par Alain Cordoba a lieu dans les 2 France Services communautaires. En 2023, **24 personnes** ont été reçues lors de **8 permanences** à la France Services de Nègrepelisse. Un accueil social réalisé par Pascale Vayssié-Hocquet a permis de recevoir à Nègrepelisse **10 personnes** lors de **4 permanences**.



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

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

En 2023, **36 personnes** ont été reçues lors de **13 permanences** à la France Services de Nègrepelisse.



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

L'ADIL a assuré **11 permanences** et reçu **15 personnes**.



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

En 2023, elle a assuré **15 permanences** et a reçu **60 personnes**. Les sollicitations concernent principalement la Défense des usagers des services publics (80%), la Défense des Droits de l'Enfant (5%) et la Lutte Contre la Discrimination (15%).

Les thématiques évoquées lors de la Défense des usagers des services publics :

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



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

L'équipe d'Ozon est présente dans nos locaux pour des réunions collectives d'information. **2 réunions** ont eu lieu en 2023 et ont concerné **5 personnes**.



Le Greta Midi-Pyrénées Ouest est intervenu dans nos locaux du 16/10/2023 au 23/01/2024 pour animer un Projet Pro. Ce stage est financé et rémunéré par le Conseil Régional pour les stagiaires. Cette formation à temps plein permet d'amener le stagiaire à travailler son orientation professionnelle en dégagant un plan d'action. En 2023, au total **9 stagiaires** du territoire ont pu bénéficier de cette action.

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



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

En 2023, elle a assuré **19 permanences** et a reçu **53 personnes**.



La permanence à la France Services de Monclar de Quercy a ouvert ses portes en Octobre 2022. Les permanences se déroulent tous les mercredis matin à destination des jeunes de 16 à moins de 26 ans. En 2023 :

- **19 jeunes** ont été accueillis en premier accueil.
- **32 jeunes** ont été accompagnés.
- **120 entretiens individuels** ont été réalisés.
- **30 participations** de jeunes à des ateliers collectifs.
- **9 jeunes** ont intégré un accompagnement PACEA.
- **2 jeunes** ont intégré un Contrat Engagement Jeune.

En Décembre 2023, la Mission Locale a mis en place au sein de la France Services un atelier "**le B.A.BA de la recherche d'emploi**" afin d'outiller les jeunes quant à leur recherche d'emploi ou de stage : **4 jeunes** ont pu bénéficier de ce nouvel atelier.



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.

34 familles ont été reçues lors de **23 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 2023, **31 personnes** ont été reçues lors de **9 permanences** à la France Services de Monclar de Quercy. Un accueil social réalisé par Pascale Vayssié-Hocquet a permis de recevoir à Monclar de Quercy **3 personnes** lors de **2 permanences**.



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

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

En 2023, **18 personnes** ont été reçues lors de **9 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 **26 permanences** et reçu **94 personnes**.



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

En 2023, les agents des impôts, Chrystelle Griseri et Laurent Litha, ont réalisé des permanences au sein des 2 France Services Quercy Vert-Aveyron. **72 personnes** ont été reçues sur la France Services de Monclar de Quercy lors de **12 permanences**.



La Plateforme mobilité de Montauban Services apporte un accompagnement spécifique sur la mobilité afin qu'elle ne soit plus un frein à l'insertion sociale et professionnelle. Afin d'être au plus proche des habitants du territoire, des permanences ont été mises en place à la France Services de Monclar de Quercy.

En 2023, Gaëlle Bertrand a assuré **2 permanences** et a reçu **2 personnes** pour un diagnostic mobilité. Elle a également été présente le 10 octobre lors des Journées France services où elle a reçu 1 partenaire (Familles Rurales).



L'association Familles Rurales de Monclar de Quercy se délocalise dans les locaux de la France Services pour animer des ateliers d'initiation au numérique. Les ateliers sont personnalisés pour répondre au mieux aux besoins des participants afin de devenir autonome dans les démarches en ligne, les recherches sur internet, l'utilisation du smartphone...

En 2023, **43 ateliers ont eu lieu pour 108 accueils de participants**.

Les ateliers se déroulent avec des groupes de 2 à 4 personnes maximum chaque semaine hors vacances scolaires.

C. RENCONTRE DE LA MISSION LOCALE

Le jeudi 26 octobre, Maryline Coureau, Responsable de secteur à la Mission Locale, est venue à notre rencontre pour faire le point sur les actions en cours à destination des jeunes et échanger au sujet du partenariat existant. La rencontre a été intéressante et riche en échanges.



A retenir :

- Le maintien des **permanences** Mission Locale sur Nègrepelisse : 3 demi-journées par semaine, et sur Monclar de Quercy : 1 demi-journée par semaine.
- La réalisation d'**ateliers** pour les jeunes sur la France Services de Monclar de Quercy : « le B-A-BA de la recherche d'emploi ».
- L'organisation d'un **groupe Contrat Engagement Jeunes** (CEJ) sur Nègrepelisse. Repérage du public, semaine en collectif, demi-journée consacrée à de l'activité, demi-journée dédiée à la Laïcité avec le Jeu Républix (jeu de plateau avec des questions sur la république, démocratie, laïcité...) vont rythmer le quotidien du groupe.

D. REUNION DES PARTENAIRES NUMERIQUES DE QVA

Le 2 février, une rencontre a eu lieu entre Raphaël Javierre de l'espace multimédia de St Etienne de Tulmont, Hélène Ménéghetti de France Services et Marie-Claude Corre de l'EREF. L'objectif de cette réunion était que chacun se présente et présente son service afin de repérer comment travailler en complémentarité par rapport au numérique.

► Présentation des services

Espace multimédia : ateliers d'apprentissage à l'utilisation de l'ordinateur/smartphone. Impression 3D.

France Services : accompagnement dans les démarches dématérialisées.

EREF : accompagnement dans l'utilisation des services en ligne pour la recherche d'emploi.

► Problématiques soulevées

Comment communiquer sur qui fait quoi ?

Comment travailler ensemble sur les événements communautaires (Ex : forums...).

Comment se transmettre mutuellement les informations (Ex : par mail ? sur le site CCQVA ?).

Une autre rencontre devrait permettre de répondre à ces questionnements.

E. REUNION DES PARTENAIRES SUR LA THEMATIQUE DU HANDICAP, DE LA DEFENSE DES DROITS ET DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le 22 mai, une rencontre des partenaires de l'insertion sociale et professionnelle s'est tenue à la Mairie de Montricoux, en présence de Mme Fabienne Pern-Savignac, Maire de la commune, et Vice-présidente de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron en charge des services à la personne. L'objectif étant d'échanger autour des thématiques du handicap (en matière de droit et de reconnaissance du handicap) et de la défense des droits en Tarn et Garonne.

Organisé conjointement par la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron, la Maison des Solidarités de Nègrepelisse et l'association Familles Rurales de Monclar-de-Quercy, ce rendez-vous a rassemblé **une trentaine de personnes œuvrant dans les secteurs de l'insertion sociale et professionnelle** (assistants-es sociaux-iales, conseillers-ères emploi, agents France services, élus...).

Une première présentation de la **Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)** du Tarn-et-Garonne, par Mme Bardou, Directrice, a permis de porter à la connaissance de chacun les missions de la MDPH auprès des personnes handicapées (adultes ou enfants). Guichet unique pour toutes les démarches liées aux diverses situations de handicap, la MDPH instruit toutes les demandes (possible désormais en ligne sur mdphenligne.cnsa.fr/mdph/82).

A suivi l'intervention de Mme Bedhomme, déléguée départementale des **Défenseurs des Droits**. Elle intervient dans le cadre de la défense des droits des usagers des services publics ; de la défense et la promotion des droits de l'enfant ; de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ; du respect de la déontologie des professionnels de la sécurité ; de l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte. Dans le département, trois experts dans des domaines de compétences spécifiques (détention / droit des enfants / handicap et discriminations) sont à votre écoute. Une permanence hebdomadaire le mardi matin est assurée à la France Services de Nègrepelisse.

Dans la continuité de ce travail partenarial, un nouveau rendez-vous sera organisé prochainement.



F. 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. Seul Damien Boyer doit être formé France Services dans les mois à venir.



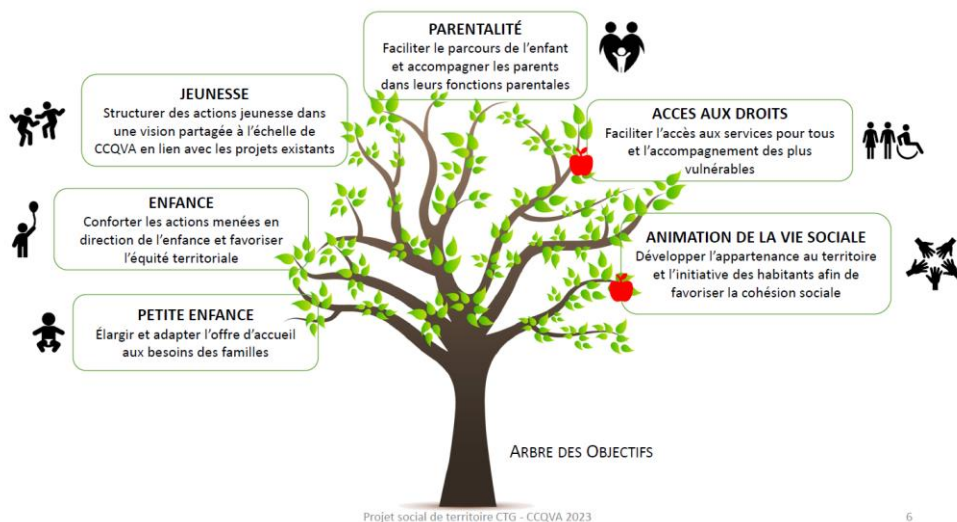
Également, les conseillers FS se positionnent sur des formations-informations proposées par les partenaires afin d'actualiser leur connaissance au fil des événements et des réformes :

Organisateur	Date	Conseiller présent	Thème
Webinaire DGFIP	10 janvier	Hélène / Graziella	Prime carburant
Webinaire Pôle-emploi	17 mars	Hélène / Julie	Réforme chômage
Agirc Arcco	2 mai	Hélène	Remise à jour
Webinaire Carsat	10 mai	Hélène / Julie	Accueil retraite + nouvelle réforme retraite
Webinaire France Services	1 ^{er} juin	Julie	Perte d'un proche
Aidants Connect	09 mai	Graziella	Formation mandat numérique
Congrès France Services	25 mai	Julie / Hélène / Graziella	Atelier : valoriser mes compétences et renforcer la formation
Webinaire CAF	20 juin	Julie / Graziella	Réforme de l'AAH / Déconjugalisation de l'AAH
Webinaire Carsat	17 octobre	Julie / Graziella	Réforme, ce qui change / Carrière longue, ce qui change
Webinaire France Services	24 novembre	Julie	Piloter la satisfaction usager
Webinaire ANAH	5 décembre	Hélène / Damien / Julie / Graziella	Prime rénov' + Prime adapt'

III. ANIMATIONS

A. COMMISSION SERVICES A LA PERSONNE

Présidée par Mme Pern-Savignac, Vice-Présidente en charge de la commission Services à la personne, la commission du 29 juin 2023 a été dédiée aux partenaires France Services. Mme Pern-Savignac rappelle l'importance des services à la population et du rôle majeur qu'ils tiennent en raison de leur proximité. Elle annonce l'ordre du jour et donne la parole aux intervenants.



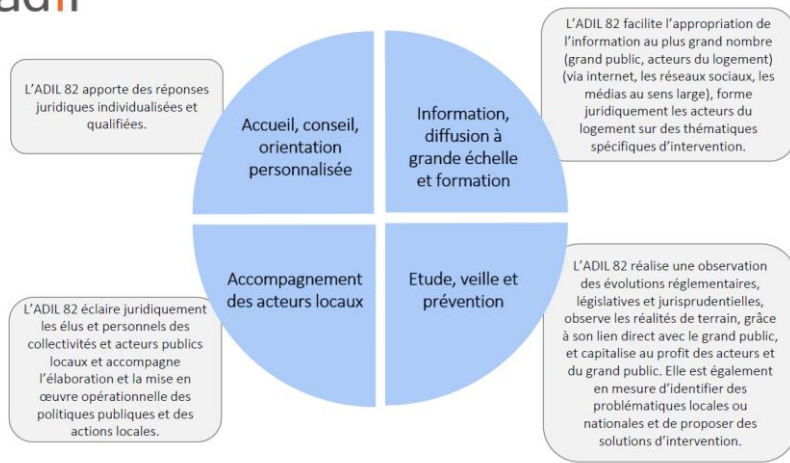
► Présentation de la Convention Territoriale Globale – Nina Hammal
Chargée de coopération CCQVA

► Présentation de la Plateforme d'Accompagnement et de Répit des aidants (PFR) de l'APAS 82 – Marie Alayrac
Directrice

Qui est l'APAS 82 ?



adil



► Présentation de l'ADIL 82 – Emeline Moro Juriste

B. COMMUNICATION

► Communication locale

Notre communication est aujourd'hui réalisée sur le site internet du réseau national France Services et sur le site de la Communauté de communes. Il a semblé nécessaire d'être aussi présents sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. Il est donc possible de retrouver les actualités des FS Quercy Vert-Aveyron, ainsi que de ses partenaires, sur Facebook.

En 2023, nous avons réactualisé la brochure FS. Elle a été distribuée dans les mairies et auprès des partenaires.

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



► Newsletter France Services Quercy Vert-Aveyron

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

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

► Communication nationale

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

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

► Nouvelles signalétiques

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

A deux reprises, nous avons pu commander des équipements pour la signalétique extérieure et intérieure, afin d'être parfaitement identifié auprès des habitants. *Voir illustration ci-après*



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

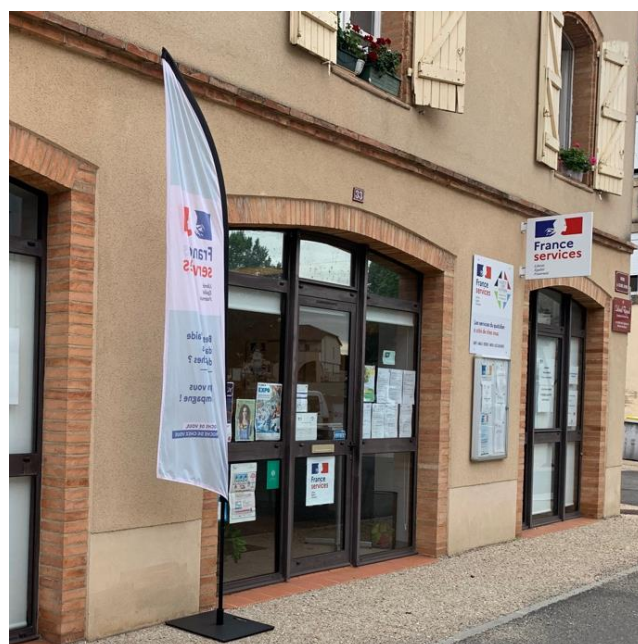


-des autocollants

Nouvelles signalétiques



-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*

C. FORUM AGRICOLE



► Historique

Depuis 8 ans maintenant, la Communauté de Communes organise un Forum agricole en coordination avec Pôle Emploi et l'ANEFA 82. Cette année, le Forum agricole a eu lieu le **jeudi 15 juin de 10h à 12h** à la salle des fêtes de Nègrepelisse.

Cette manifestation poursuit les objectifs suivants :

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

► Prospection des exploitants

Plus de **50 exploitants agricoles** ont été contactés par téléphone à partir d'une requête Pôle emploi (critères : agriculteurs du territoire QVA, ayant recrutés au moins 5 personnes dans les 12 derniers mois) complétée par nos soins. **12 agriculteurs** se sont inscrits sur le forum pour la tenue d'un stand, **16 offres d'emploi** ont été collectées ce qui correspond à **224 postes**.

► Offres d'emploi traitées par type d'emploi

Type d'emploi	Nombre d'offres	Nombre de postes	%
Ecimage de maïs	8	150	67%
Cueillette de fruits	3	40	18%
Autre (élevage, fromager, autres céréales)	4	33	14%
Conduite d'engins agricoles	1	1	1%
Total	16	224	100%

► Offres d'emploi traitées par communes

Communes	Nombre d'offres d'emploi	%	Nombre de postes	%
Bioule	4	25%	55	24%
Nègrepelisse	3	19%	31	14%
Montricoux	3	19%	23	10%
Albias	2	12%	25	11%
Cayrac	2	12%	60	27%
Bruniquel	1	6%	15	7%
Hors QVA : Caussade	1	6%	15	7%
Total	16	100%	224	100%

► Fréquentation

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





de gauche à droite : Mme Pern-Savignac, Mme Ouvrier, Mme Darrigan, Mme Cavallini, Mme Negre, M. Ollier et Mme Majdoul.



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

En partenariat avec la Communauté de Communes Quercy Vert Aveyron, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Tarn-et-Garonne a animé une réunion sur le thème de la création/reprise d'entreprise à la maison de l'intercommunalité de Nègrepelisse le **30 juin 2023 après-midi**.



Cette réunion a été l'occasion de présenter les différentes étapes et les aides à la création/reprise d'entreprises auprès d'une **quinzaine de porteurs de projet** (prothésiste ongulaire, secrétaire, foodtruck, comportementaliste animalier, boulanger, pâtissier, éducateur canin, solier, ramoneur...).

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



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

Réunion d'information
Création-Reprise d'entreprise

NEGREPELISSE
30 juin de 14h - 16h

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

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

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

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

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

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

Nous avons participé à une réunion organisée par la Maison des Solidarités de Nègrepelisse le 21 avril afin de nous présenter l'outil ECOBOOST, vérifier nos compétences en fonction de différents thèmes (ex : parentalité, emploi formation, logement ...) et recenser nos structures et conseillers.

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

F. JOURNEES FRANCE SERVICES

En 2023, les journées France Services se sont déroulées sur plusieurs temps et ont été concentrées sur l'antenne de Monclar de Quercy. Ces événements ont permis de toucher une **quinzaine de personnes**.

► Lundi 2 octobre matin

Café rencontre, présentation du Centre Social Familles Rurales.
Atelier numérique co-animé par France Services et le Centre Social (smartphone, tablette).

► Mardi 3 octobre matin

Présentation du champ d'intervention des délégués Défenseurs des droits auprès des usagers et mini-formation à l'équipe France Services.

► Jeudi 6 octobre après-midi

Présentation des services proposés par la France services et l'EREF avec témoignages d'usagers.

► Mardi 10 octobre après-midi

Intervention sur la mobilité avec les partenaires Montauban services (plateforme mobilité) et Centre Social (transport solidaire).

► Jeudi 12 octobre journée

Présentation FS sur le marché.

Atelier Jeu sur les métiers porteurs co-animé par France Services et l'EREF.



IV. RESEAU

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

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

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

Services Publics + c'est :

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



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



**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

► Ecoboost - extranet départemental France Services

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



► Plateforme France Services

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.

► Osmose

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

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

► Borne de satisfaction CIVILIZ

Suite au déploiement de bornes de recueil d'avis dans 15 France Services et forts de son succès, nous avons été retenus par la Banque des Territoires pour accueillir une borne de satisfaction depuis fin septembre 2021.

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



En 2023, la borne a été à plusieurs reprises en panne, cela explique le peu d'avis déposés.

► Aidants connect – Le mandat numérique

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

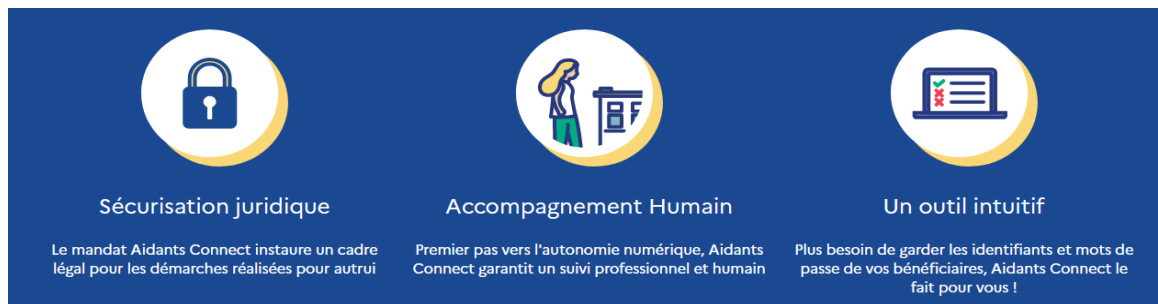
**Aidants
Connect**

Facilement « faire pour le compte de » en toute sécurité

Aidants connect garantit un suivi professionnel et humain.

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

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



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

Nous avons reçu un avis favorable à notre demande en mai 2022. Sonia Ouvrier a suivi la formation de responsable Aidants Connect le 14 juin 2022. Julie Aubey-Prévost et Hélène Ménégghetti ont suivi la formation obligatoire le 21 juin 2022. Graziella Fourgous s'est formée le 9 mai 2023. Les formations ont été délivrées par La Mêlée.



C. RENCONTRES REGIONALES FRANCE SERVICES

Les Rencontres régionales France services d'Occitanie se sont déroulées le **25 mai au Centre de Congrès de Toulouse**, en présence des agents France Services, des référents départementaux France Services, de l'ANCT, de la Banque des territoires et des différents opérateurs. Ces Rencontres ont permis d'aborder les thématiques et défis actuels du réseau, de mettre en lumière les initiatives locales et de valoriser notre engagement aux côtés des représentants locaux des opérateurs du programme.

Une séance plénière présentant les nouveautés du réseau 2023-2024, avec l'intervention de l'ANCT, du Préfet Occitanie ainsi que des référents départementaux des agents France services s'est tenue durant la matinée. Cette séance a permis également d'échanger et de pouvoir poser certaines questions récurrentes des agents France Services.

Cette rencontre s'est terminée dans l'après-midi par des séquences thématiques dont l'objectif était d'alimenter les perspectives de France services.



D. SEMINAIRE DEPARTEMENTAL FRANCE SERVICES

Un séminaire du réseau France services de Tarn-et-Garonne a eu lieu le **13 octobre 2023** à la Préfecture de Tarn et Garonne.

A retenir :

- Mise en place d'une adresse mail unique : pref-services-publics@tarn-et-garonne.gouv.fr pour contacter Céline Chabot ou Axel Zaafour ou le futur animateur (qui arrivera en janvier 2024).
- Réorganisation de formation Aidants Connect.
- Actualisation du tableau avec le nom des référents par opérateurs. Il a été mentionné les difficultés à travailler avec la CAF n'ayant aucun interlocuteur.
- Accompagnement dans les démarches des étrangers : compétence exclusive de la Préfecture. Une procédure va donc être écrite et sera transmise.
- Présentation de l'évènement numérique novateur du département : « le 82 fait son numérique » qui aura lieu début 2024.
- Augmentation de la subvention jusqu'à 50 000€ en 2026. L'idée étant de financer un poste sur les 2 postes de conseillers obligatoires dans les FS labellisés.
- Lancement des Audits des France Services labellisés en 2020.



E. AUDIT FRANCE SERVICES

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, qui s'est annoncé à l'avance et qui a effectué cette visite le 7 décembre 2023 dans une posture d'usager principalement, en observant et échangeant avec les conseillères de la France services de Nègrepelisse.

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 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. L'ensemble de ces informations, ainsi que les échanges réguliers avec la sous-préfecture permettront de déterminer si le label peut être maintenu, et dans quelles conditions. Cette décision fera l'objet d'une notification du préfet, qui en précisera les modalités.

V. PUBLIC

A. FREQUENTATION ET DEMANDES 2023

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

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	57.4%	-15 ans	0.1%
		15-25 ans	8.9%
Nombre d'hommes	42.6%	25-40 ans	14.8%
		+ 40 ans	76.2%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	6%	3366	15%
Bioule	4%	1206	5%
Bruniquel	3.5%	638	3%
Génébrières	0.5%	623	3%
La Salvetat Belmontet	1%	945	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1304	6%
Monclar de Quercy	1%	2063	9%
Montricoux	5%	1199	5%
Nègrepelisse	62%	5823	25%
Puygaillard de Quercy	1%	386	2%
St Etienne de Tulmont	9%	4110	17%
Vaïssac	2%	951	4%
Verlhac-Tescou	0.5%	565	2%
Autre	4%		
Total	100%	23 179	100%

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	425	16%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	281	10%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	128	5%
Aide à domicile	141	5%
Vie quotidienne	1626	61%
Environnement - Technique	75	3%
Total des demandes	2676	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

► Fréquentation par âge et sexe

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	52.9%	-15 ans	2.6%
		15-25 ans	7.7%
Nombre d'hommes	47.1%	25-40 ans	13.2%
		+ 40 ans	76.5%
Total	100%	Total	100%

► Fréquentation par commune de résidence

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0.5%	3366	15%
Bioule	0.5%	1206	5%
Bruniquel	1%	638	3%
Génébrières	1.5%	623	3%
La Salvétat Belmontet	8%	945	4%
Léojac Bellegarde	0.5%	1304	6%
Monclar de Quercy	66.5%	2063	9%
Montricoux	0.5%	1199	5%
Nègrepelisse	1%	5823	25%
Puygaillard de Quercy	6.5%	386	2%
St Etienne de Tulmont	0.5%	4110	17%
Vaïssac	4%	951	4%
Verlhac-Tescou	2.5%	565	2%
Autre *	6%		
Total	100%	23 179	100%

*Montauban et Hors département

► Fréquentation par type de demandes

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	181	7%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	25	1%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	176	7%
Aide à domicile	5	0.5%
Vie quotidienne	2218	84%
Environnement - Technique	6	0.5%
Total des demandes	2611	100%

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

Rendez-vous dans vos deux espaces France services



PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

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

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

NÈGREPELISSE et MONCLAR-DE-QUERCY

NÈGREPELISSE
Maison de l'intercommunalité
et des services publics
370, avenue du 8 mai 1945
82 800 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
du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
(fermé le mercredi après-midi)

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

