

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

FRANCE SERVICES de NEUVIC



PROCHE DE VOUS,  
PROCHE DE CHEZ VOUS

# SOMMAIRE

◆ I. HISTORIQUE ET CONTEXTE	3
A. Origine de la labellisation	3
B. Le territoire	4
◆ II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES	5
A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux	5
B. Ressources humaines et acteurs mobilisés	5
C. Instances de gouvernance et concertation	Erreur ! Signet non défini.
D. Budget	6
◆ III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES	7
A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre	7
B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre	7
◆ IV. QUALITE DE SERVICE	8
A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 92.07 % des cas	8
B. Satisfaction des usagers	8
◆ V. ACTIVITE	9
A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services	9
B. Typologie et évolution de l'activité	10
◆ VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE	12
A. Animations	12
B. Actions de communication mises en œuvre	13
◆ VII. PERSPECTIVES 2025	13

# I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

## A. Origine de la labellisation



| Intérieur de la France services Neuvic (19160) – Inauguration le 3 mars 2022.

France services est un programme 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 (ANCT).

L'accessibilité des services au public est l'un des principaux enjeux en matière d'égalité des territoires.

C'est pourquoi Madame Dominique MIERMONT, Maire et son conseil municipal ont décidé la création d'une France services le 23 février 2021 par délibération n° 23-02-21-11.

Le déploiement des maisons de services au public en zone rurale, urbaine ou périurbaine s'inscrit dans une politique publique globale. La commune de Neuvic est une commune rurale située au cœur du Massif Central, à proximité des gorges de la Haute Dordogne, au sud-est de la Région Limousin, et au nord-est du Département de la Corrèze.

La cité est installée entre deux affluents de la Dordogne, la Triouzoune et la Luzège, qu'elle surplombe de ses quelques 670 mètres d'altitude. Un réseau routier dense et bien entretenu dessert le territoire communal qui se situe à 20 km au sud de la sortie 23 Ussel ouest de l'autoroute A89 et de la Nationale 89

La France services s'inscrit dans un territoire rural de la Haute-Corrèze. La mairie de Neuvic intègre le dispositif Petites Villes de Demain, lauréate de l'appel à projet national Habitat Inclusif.

## B. Le territoire

### ◆ Haute-Corrèze.

La France services est située dans la Haute-Corrèze. D'une superficie de 1574 km<sup>2</sup>, la Haute-Corrèze compte près de 34000 habitants, soit une densité de population de 21 hab./km<sup>2</sup>. Le bassin de vie dans lequel est située la France services est principalement caractérisé par un territoire de montagne, drainant de nombreux flux de touristes lors des périodes estivales. Le territoire se démarque également par une diversité de pratiques agricoles associées. Le territoire est bien mal desservi par des voies routières et un pôle de mobilité à Haute-Corrèze Communauté réfléchit à des actions pour favoriser la mobilité douce et verte.

### ◆ Articulation avec les autres structures du département.

#### Les autres France services du territoire Haute-Corrèze

La France services de Neuvic est en étroite collaboration avec les 6 autres France services de Haute-Corrèze, dont 4 sont portées par des collectivités, 2 par la Poste.



France services Haute-Corrèze

Au cours de l'année, nous avons profité des rencontres départementales à Perpezac-le-Noir pour visiter et rencontrer nos collègues à la France-Services de Vignols (démarche « allez vers » les autres structures).

# II. ORGANISATION DE LA FRANCE SERVICES

## A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux

◆ Indiquer les jours et horaires d'ouverture. Indiquer si les plannings d'ouverture au public ont évolué depuis la labellisation afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

**Lundi** : 09:00 - 12:00 / 13:30 - 17:30  
**Mardi** : 09:00 - 12:00 / 13:30 - 17:30 (sur RDV CNI/PASSEPORT)  
**Mercredi** : 09:00 - 12:00 / 13:30 - 17:30  
**Judi** : 09:00 - 12:00 (sur RDV CNI/PASSEPORT) / 13:30 - 17:30  
**Vendredi** : 09:00 - 12:00 (fermée au public) / 13:30 - 17:30

**Pas de changement d'horaires d'ouvertures.**  
**Pour le DR, nous avons ajouté la possibilité de prendre des personnes dans le flux des horaires de la France services en raison de leurs indisponibilités dans les créneaux dédiés.**

◆ *Équipements mis à disposition.*

La France services se situe dans les anciens locaux de la trésorerie dans une zone de services et d'activités, à proximité immédiate de la mairie. Un parking dessert ce bâtiment public, accessible aux PMR. La France services est dotée des équipements suivants :

- un espace d'accueil doté d'un photocopieur, imprimante et scanner,
- un bureau cloisonné afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité et de permettre aux partenaires d'assurer leurs permanences,
- une salle d'attente.

## B. Ressources humaines et acteurs mobilisés

◆ *Présenter les conseillers de la structure ainsi que les acteurs mobilisés dans son activité*

Deux conseillers assurent un accueil quotidien, de 1<sup>er</sup> niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs.

Christophe ENTRAYGUE  
Conseiller France Service  
25 heures  
10 heures en mairie en soutien aux tâches de la DGS.



Stéphanie JULIEN  
Conseillère France services  
35 heures

| L'équipe de la France services

Les conseillers ont participé cette année, outre les traditionnels webinaires des partenaires, aux formations suivantes :

- Fraude à l'identité dispensée par la direction générale de la police nationale et la direction nationale de la police aux frontières
- La nationalité française et la délivrance des Cartes nationales d'identité et des passeports délivrée par le CNFPT.

Depuis le début de l'année, Patrick DUSSOL animateur France services de Corrèze accompagne les conseillers de la structure dans la réalisation de leurs missions. Plusieurs rendez-vous avec l'animateur ont permis de renforcer les liens avec les partenaires. Nous avons pu rencontrer le mercredi 22 mai 2024, la Caisse d'Allocations Familiales de la Corrèze (CAF 19) et l'agence France Travail d'Ussel le mardi 2 juillet 2024.

Pour l'année 2023, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 25 septembre, en présence de Madame la Sous-Préfète d'Ussel, des partenaires locaux des France services et de Madame la Maire. La France services a participé à la journée départementale d'animation organisée par la Préfecture de Corrèze le 30 mai 2024 à la salle polyvalente de la commune de Perpezac-le-Noir. Nous remercions Monsieur le Maire et nos collègues pour leur accueil chaleureux.

## C. Budget

La France services bénéficie d'une subvention de fonctionnement de 35 000 euros en 2023.



### BUDGET PREVISIONNEL 2024

CHARGES (1)	MONTANT* EN EUROS	PRODUITS	MONTANT* EN EUROS
60 - Achat (2)		70 - Vente de produits finis, prestations de services, marchandises	
Achats d'études et de prestations de services	100	Prestation de services	
Achats non stockés de matières et de fournitures		Vente de marchandises	
Achats non stockés (eau, énergie,...)	300		
Fourniture d'entretien et de petit équipement	600	Produits des activités annexes	
Autres fournitures		74- Subventions d'exploitation	
61 - Services extérieurs		Etat: FNADT	20 000
Sous-traitance générale		Etat: FNFS	20 000
Locations matériels		Région(s):	
Entretien et réparation Bâtiment et mobilier	300	Département(s):	
Entretien locaux : nettoyage - ménage quotidien	711	EPCI	
Assurances		- commune	
Documentation / abonnements			
Divers photocopieur/fax/scanner		Organismes sociaux (à détailler) :	
62 - Autres services extérieurs		- Fonds européens	
Rémunérations intermédiaires et honoraires :		-emplois aidés	
Publicité, publication		Autres recettes (précisez)	
Déplacements, missions			
Frais postaux et de télécommunications	1500	75 - Autres produits de gestion courante	
64- Charges de personnel	80 000	Dont cotisations	
Rémunération des personnels	53 000	76 - Produits financiers	
Charges sociales,	27 000	77 - Produits exceptionnels	
Autres charges de personnel		78 - Reprises sur amortissements et provisions	
65- Autres charges de gestion courante		79 - Transfert de charges	
66- Charges financières			
<b>TOTAL DES CHARGES PREVISIONNELLES</b>		<b>TOTAL DES PRODUITS PREVISIONNELS</b>	
86- Emplois des contributions volontaires en nature		87 - Contributions volontaires en nature	
Secours en nature		Bénévolat	
Mise à disposition gratuite de biens et prestations		Prestations en nature	
Personnel bénévole		Dons en nature	

1 : Les dépenses sont à détailler et à présenter par poste de dépenses

2 : Détailler les frais généraux : (frais de structure, télécommunications, fournitures...) en indiquant si besoin l'acé de répartition proposée

## III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSES

### A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre

◆ Rappel des **partenaires nationaux et de leur mobilisation à vos côtés** au niveau local (interlocuteurs, permanences et ateliers organisés dans la structure, formations particulières...)



### B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre

La France services travaille toujours avec les partenaires suivants :

	Travailleurs sociaux du Conseil Départemental de la Corrèze. Corrèze autonomie Coordonnateur des acteurs de la médiation numérique
	Pour les questions juridiques liées au logement, l'Adil organise désormais une permanence tous les 1 <sup>er</sup> lundis, de chaque trimestre. Cette année, deux permanences ont été organisées par téléphone.
	Les liens existants avec le conciliateur de justice ont perduré des rencontres avec le CDAD 19 tout au long de l'année
	La FAL 19 assure des permanences à destination des associations de Haute-Corrèze les mercredis matin.
	Partenaires numériques et point budget tous les 3 <sup>es</sup> vendredis sur RDV 
	Partenaires Haute-Corrèze Communauté, UDAF 19
	Permanences 2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> vendredis du mois



Permanences 3<sup>ème</sup> lundi du mois



Partenaires numériques et associatifs



CORRÈZE

Nous remercions chaleureusement nos collègues accompagnateurs RENOV' car leur travail permet un vrai accompagnement des usagers sur cette thématique nouvelle pour l'année 2024.

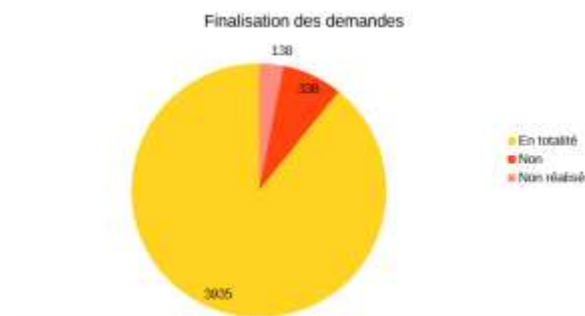


La communauté de communes, a déposé sa candidature au recrutement d'un poste de conseiller numérique. Son éligibilité obtenue, la prise de poste d'un conseiller numérique, en la personne de Romuald PORTE a pu s'opérer en septembre 2023, à la suite de Marie-Marcelle DAVIDSON. Ce conseiller s'est engagé dans un parcours de formation. Il déploie une offre d'ateliers collectifs et d'accompagnements individuels, au plus près des habitants, en faveur de l'inclusion numérique.

## IV. QUALITE DE SERVICE

### A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 92.07 % des cas

◆ Indiquer le **taux de finalisation des démarches en un seul accompagnement** et son évolution. Source : Plateforme France services.



### B. Satisfaction des usagers et des mairies partenaires

◆ Taux de satisfaction

Le taux de satisfaction recueilli via le questionnaire de satisfaction au cours de l'année est de 100%.

*Périmètre, résultats et analyse de questionnaires de satisfaction distribués aux usagers par la structure*

Source	Nombre
Bouche à oreille	6
En mairie	9
Bulletin communal	2
Site internet	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



#### Points positifs





"Très bon accueil, à recommander"  
"Accueil très professionnel, disponibilité, à l'écoute, empathie "  
"Tout est parfait. Ne changez rien !"



#### Points négatifs

Manque de confidentialité (locaux non adaptés)



QUE PENSEZ-VOUS ?				
De votre accueil	20	0	0	0
De votre accompagnement	20	0	0	0
Des locaux	17	2	0	1
Du matériel à disposition	20	0	0	0
Du personnel	20	0	0	0

RECOMMANDERIEZ-VOUS NOTRE SERVICE ?	8	9	10	
(Entourez le chiffre 1 si pas du tout et 10 si absolument)			20	

Une enquête de satisfaction a été envoyée aux 13 mairies du territoire de l'ancienne communauté de communes des Gorges de la Haute Dordogne (correspondant à notre bassin de vie).  
8 mairies sur 13 ont répondu :

Questions posées par mail	OUI	NON
Connaissez-vous notre structure	8	0
Orientez-vous vos administrés vers notre structure	8	0
Etes-vous moins sollicités par vos administrés ?	8	0
Avez-vous un retour positif de notre structure ?	8	0

#### Avez-vous des suggestions pour améliorer notre service ?

- Nous pensons que les administrés ont pris l'habitude de se déplacer automatiquement vers vous.
- Rencontres avec les secrétaires souhaitées pour échanger sur nos missions et mieux orienter nos administrés
- Embauche d'une personne supplémentaire.
- Aucune suggestion, vous êtes merveilleux accueil au top.

## V. ACTIVITE

### A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services

◆ *Typologie et analyse de l'évolution des publics accueillis en France services (âge, sexe, autonomie numérique).*  
Source : Plateforme France services

De par sa situation géographique, la France services accueille historiquement un public « senior ». Toutefois, depuis la mise en place de sessions d'information à la Mission locale dans le cadre de notre partenariat, nous constatons une progression de la venue de publics de 18 à 26 ans (10.92% contre 5% l'année précédente). Les usagers accueillis sont pour la plupart en difficulté avec le numérique : 86% d'entre eux sont complètement accompagnés par nos conseillers lors de la réalisation de la démarche. 12% des usagers participent à la réalisation de la démarche, par exemple en utilisant par moments le clavier et/ou la souris.

ÂGE		
Tranche	Nombre	%
Moins de 15 ans	43	0.99
Entre 15 et 24 ans	474	10.92
Entre 25 et 34 ans	532	12.26
Entre 35 et 44 ans	98	2.26
Entre 45 et 54 ans	509	11.73
Entre 55 et 64 ans	256	5.90
Entre 65 et 74 ans	807	18.60
Plus de 75 ans	1481	34.13
<b>Total</b>	<b>4339</b>	<b>100%</b>
Information non communiquée		

GENRE		
Sexe	Nombre	%
Homme	2107	49
Femme	2212	51
<b>Total</b>	<b>4339</b>	<b>100%</b>
Information non communiquée	20	0.00

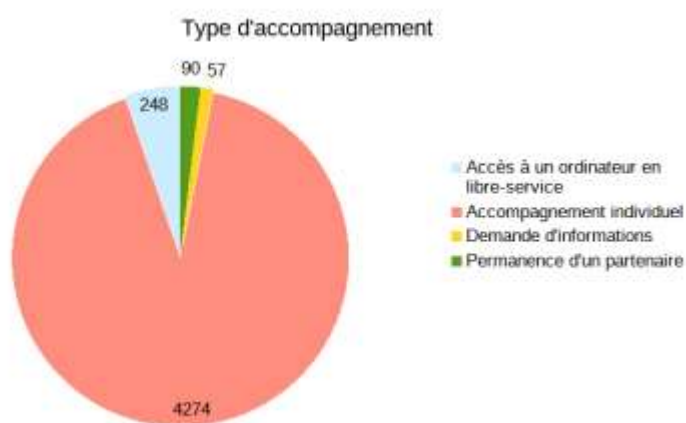
◆ *Fréquentation par commune de résidence. Source : Plateforme France services*

Les habitants de la commune de la France services représentent 72% du public accueilli. Les habitants des communes de LIGINIAC et SERANDON représentent 17% du public de la France services, en raison des axes routiers à proximité reliant à moins de 10 minutes les trois communes.

COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS		
Nom de la commune	Nombre	%
Neuvic	2651	56.78
Liginiac	474	10.15
Sérandon	205	4.39
Lamazière-Basse	192	4.11
Soursac	181	3.88
Autres communes	277	5.93
<b>Total</b>	<b>4669</b>	<b>100%</b>
Information non communiquée		

◆ *Principaux motifs de venue et canaux de prise de contact. Source : Plateforme France services*

Le nombre de rendez-vous avec un partenaire est en légère progression depuis l'année précédente en raison de l'organisation de permanences régulières.

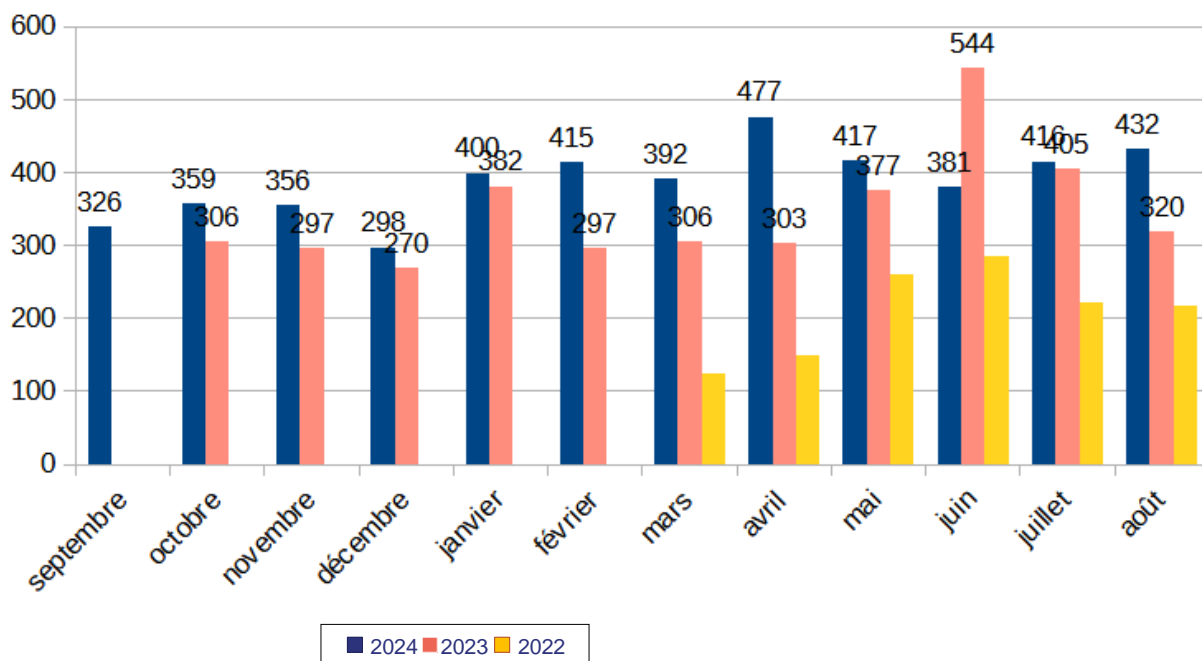


Une majorité des usagers se rendent directement en France services, de manière spontanée (61.59%), afin de réaliser une démarche. 12.69% nous contactent par téléphone et 0.54% par mail.

## B. Typologie et évolution de l'activité

Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois. Cet été nous avons constaté une nette augmentation des demandes notamment de personnes en vacances et de saisonniers. Au total, les conseillers France services ont réalisé près de **4669** démarches en **2024**, contre **4090** en **2023** : la communication réalisée dans diverses communes aux alentours a porté ses fruits. La France services réalise en moyenne **19** accompagnements par jour.

## Comparatif des fréquentations par année



Les thématiques les plus fréquentes sont liées à la DDFIP ainsi qu'au Ministère de l'Intérieur. Nous ne constatons pas d'évolution. Selon le type d'accompagnement, la durée d'intervention des conseillers France services est variable. Le plus fréquemment il dure entre 10 et 20 minutes (2244 demandes concernées).

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES			
Top	Thématique	Partenaire	Nombre
1	Retraite	CNAV / CARSAT	243
2	Solidarité, Insertion (RAS, prime d'activité)	CAF	213
3	Immatriculation de véhicule	Intérieur	454
4	Impôts	DGFIP	400

Les partenaires locaux représentent 34.98% de l'activité de la structure. Les partenaires locaux les plus sollicités sont le Dispositif de Recueil d'identité (1056 accompagnements) et les travailleurs sociaux du département (54 accompagnements).

# VI. LES ACTIONS D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Afin de mieux se faire connaître du public et accroître sa notoriété, la France services a concentré ses efforts à la mise en place de nouvelles animations et de nouveaux biais de communication en 2023. Le réseau développe une offre complémentaire d'animations pour « faire venir » de nouveaux publics. Cette démarche permet de faciliter la venue des usagers et les familiariser avec les compétences de la France services, le personnel d'accueil pour mieux les inviter à franchir le pas.

## A. Animations

### ◆ Les Journées « hors les murs »

"Parler de son projet, le confronter aux regards et retours des acteurs du territoire, le faire connaître et se faire connaître... tels sont les objectifs des apér'idées."

Annabelle Michon, chargée de mission Entreprendre la ruralité

airelle

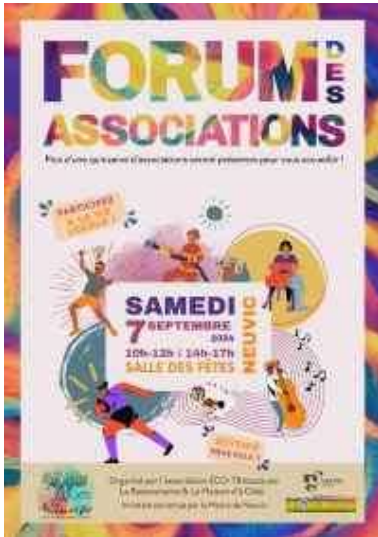
Apér'idée du 5 octobre à Neuvic



Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels qu'une soirée APER'IDEES avec l'association Airelles à destination des nouveaux entrepreneurs/créateurs du territoire.



Participation au dispositif « Ville à joie » à Lapeau le 6 octobre 2023, tenue d'un stand France services



Forum des associations réalisé par la maison d'à côté en partenariat avec la mairie



Lors de ce forum 16 demandes d'informations et accompagnements individuels ont été réalisés.

## B. Actions de communication mises en œuvre

Le réseau France services a bénéficié des campagnes de communication nationales (spots TV) et locales (annonces radio, presse) portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires. La France services s'est pleinement saisie du kit bureautique et du kit de communication partagé par l'ANCT.

### ◆ Communication dans la commune

Les permanences proposées dans la France services ont également fait l'objet d'un affichage communal, sur le panneau électronique et dans panneau Pocket, la page Facebook et le site internet de la mairie. Notre communication est bien relayée par les mairies de notre bassin de vie via leur propre moyen de communication (Intramuros, panneau Pocket, page Facebook et bulletins municipaux...)

### ◆ Réseaux sociaux

Il a semblé nécessaire à la France services d'être présente sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre. La France services bénéficie de plusieurs canaux de communication :



Christophe ENTRAYGUE réalise un travail remarquable de communication des informations de nos partenaires et évènements en lien avec la France services sur la page Facebook dédiée à la France services.

## VII. PERSPECTIVES 2025

### ◆ Développement de la France services (nouvelles activités, nouveaux partenaires, nouveaux publics cibles, événements à venir, révision de la signalétique...)

La France services va reconduire les temps forts et les Journées portes ouvertes avec l'appui des partenaires. Nous essaierons de maintenir le niveau de service au regard des nouveaux partenaires engagés dans le dispositif.

### ◆ Besoins identifiés et solutions envisagées (ressources matérielles, ressources humaines...)

La France service de Neuville est un dispositif adapté qui répond aux caractéristiques spécifiques du territoire. L'objectif est de maintenir son fonctionnement puis d'assurer un développement au niveau du réseau partenarial.

A ces fins, la France services envisage de réaménager l'espace d'accueil pour permettre un accueil plus confidentiel. L'extension du bâtiment nous permettrait d'accueillir les usagers dans des meilleures conditions au niveau de la confidentialité. Une salle de réunion et de repos pourrait être ajoutée.