

COPIL RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

France Services de NEUVIC



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

SOMMAIRE

- ◆ **I. HISTORIQUE ET CONTEXTE3**
 - A. Origine de la labellisation3
 - B. Le territoire4
- ◆ **5**
 - A. Fonctionnement et articulation avec d'autres activités dans les mêmes locaux 5
 - B. Ressources humaines et acteurs mobilisés5
 - C. Instances de gouvernance et concertation6
- ◆ **7**
 - A. Présentation des partenaires nationaux et actions ciblées mises en œuvre7
 - B. Présentation des partenaires locaux et actions ciblées mises en œuvre7
- ◆ **9**
 - A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 73.64% des cas9
 - B. Satisfaction des usagers9
- ◆ **10**
 - A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France services10
 - B. Typologie et évolution de l'activité12
- ◆ **13**
 - A. Animations13
 - B. Actions de communication mises en œuvre14
- ◆ **155**

I. HISTORIQUE ET CONTEXTE

A. Origine de la labellisation



Entrée de la France services de NEUVIC

◆ *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*

La France Services à NEUVIC a ouvert ses portes en mars 2022. Le déploiement des France Services 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.

◆ *Rappeler en quelques lignes les contrats et conventions locales dans lesquels s'inscrit la France services*

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

◆ Rappeler en quelques lignes le contexte économique et social du bassin de vie dans lequel s'inscrit la structure (profil de la population, dotation en services publics, spécificités géographiques et/ou saisonnalité...). Indiquer le public cible de la France services.

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.

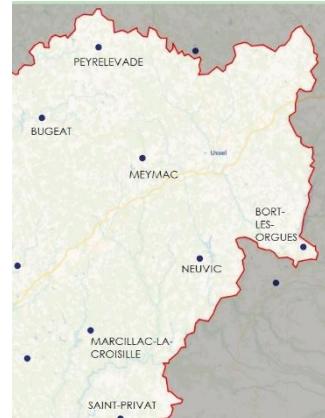
Articulation avec les autres structures du département.

La France services de NEUVIC est en étroite collaboration avec les 23 France services du département, dont 17 sont portées par des collectivités, 6 par le groupe la Poste.

La France services NEUVIC est située sur l'arrondissement USSEL.



La Corrèze dispose de 23 France services



La Haute-Corrèze dispose de 7 France services

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

Jeudi : 09 :00 - 12 :00 (sur RDV CNI/PASSEPORT) / 13 :30 - 17 :30

Vendredi : 09 :00 - 12 :00 (fermée au public) / 13 :30 - 17 :30

◆ *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,
- 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^{er} niveau, en matière d'accueil, d'accompagnement et/ou d'orientation vers les opérateurs.

Christophe ENTRAYGUE
Conseiller France Services
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 aux formations suivantes :

- Campagne déclarative DDFIP, 4 avril 2025
- Séminaire CARSAT, 12 juin 2025,
- Immersion CAF, 3 juillet 2025,
- France Titres, 11 septembre 2025
- Campagne avis DDFIP, 16 septembre 2025

Depuis le 19 février 2024, l'animateur des France Services de la Corrèze accompagne les conseillers de la structure dans la réalisation de leurs missions. **Au travers du brief bimensuel et plusieurs rendez-vous avec l'animateur mise en place de nouvelles actions de communication et renforcement des liens avec les partenaires. Patrick DUSSOL a véritablement créé une synergie entre les partenaires nationaux et les animateurs France Services.**

Patrick DUSSOL
Animateur FS Corrèze



C. Instances de gouvernance et concertation

- ◆ Mentionner toute **instance de gouvernance** ou bien de **concertation** régissant le développement de la structure (comité de pilotage départemental, réunion de coordination de réseau entre conseillers du territoire, comité de pilotage partenarial, participation à un groupe de travail national [physique ou en ligne], comité usagers, participation aux réflexions autour du schéma départemental d'accessibilité des services au public...).

Pour l'année 2025, le Comité de pilotage annuel s'est tenu le 18 novembre 2025, à Sainte-Fortunade en commun avec l'arrondissement de Tulle, en présence de Monsieur le sous-préfet d'Ussel, des partenaires nationaux et locaux des France services. La France services a participé à la journée départementale d'animation organisée par la Préfecture de la Corrèze le 26 septembre 2025 à la Mairie de Seilhac.

III. LES PARTENAIRES ET SERVICES PROPOSÉS

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...)*



La France services poursuit des rendez-vous en visio avec France Travail et la CARSAT lorsque les usagers en ont besoin (absence de connexion internet, difficultés cognitives pour comprendre le langage administratif).

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

- ◆ *Descriptif des partenariats locaux mis en œuvre et leur matérialisation (permanences et ateliers organisés dans la structure...). Indiquer si les partenariats ont fait l'objet d'une contractualisation.*

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^{er} lundis, de chaque trimestre. Cette année, les demandes ont été solutionnées par téléphone.



Le poste de conciliateur de justice du secteur d'USSEL est toujours vacant, faute de candidat.



La FAL 19 assure des permanences à destination des associations de Haute-Corrèze les mercredis matin.



Partenaires numériques et point budget tous les 3^e vendredis sur RDV



Partenaires Haute-Corrèze Communauté, UDAF 19



Permanences 2^e et 4^e vendredis du mois



Permanences 3^e lundi du mois



Partenaire numérique et associatif



Nous remercions chaleureusement nos collègues accompagnateurs RENOV' car leur travail permet un vrai accompagnement des usagers.



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. Il déploie une offre d'ateliers collectifs et d'accompagnements individuels, au plus près des habitants, en faveur de l'inclusion numérique. La personne recrutée actuellement n'a pas été reconduite. Le poste sera à pourvoir en 2026.

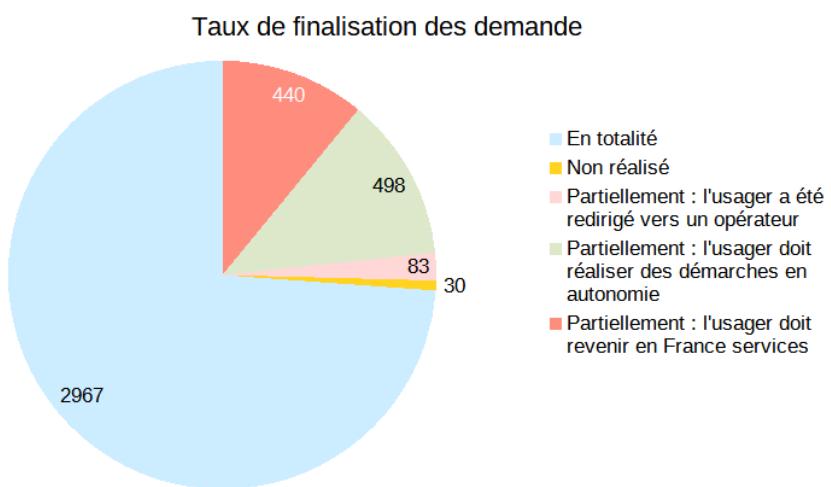
IV. QUALITE DE SERVICE

A. Les démarches sont réalisées en une seule fois dans 73.84 % des cas (une baisse par rapport à l'année dernière car les usagers finissent la démarche en autonomie ou doivent revenir en France services car les sites dysfonctionnent).

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

73% des demandeurs ont pu finaliser avec les conseillers leurs démarches en un seul accompagnement. 11% d'entre eux devront revenir en France services pour un second rendez-vous (ANTS en panne, démarche en plusieurs temps type CARSAT, etc...) et 2% finaliseront leur dossier en autonomie.

SATISFACTION DES USAGERS



◆ *Indiquer toute démarche entreprise afin d'améliorer la qualité de service*

Les conseillers et conseillères posent régulièrement la question suivante à l'issue du rendez-vous « Ai-je bien répondu à votre besoin ? ». De manière générale, les usagers sont très satisfaits de leur passage en France services. Il arrive également que des réunions permettent d'échanger sur les éventuels points d'amélioration à mettre en œuvre.

◆ Taux de satisfaction

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



Points positifs

Accueil parfait et compétence

Parfait

Personnel très accueillant, très disponible

Personnel génial, très investi, à l'écoute.

Très efficace

Agents professionnels

Quelle patience et quel courage

Service plus que nécessaire vue la complexité des démarches

Incroyablement bien

Je recommande ce service

Quelle gentillesse, tout est parfait



Points négatifs

Manque de confidentialité, on entend tout ce qui se dit !

Optimisation des locaux nécessaire pour une meilleure confidentialité,

Locaux non adaptés pour la confidentialité,

Confidentialité.

V. ACTIVITES

A. Focus sur les publics accueillis et les modalités d'accès à la France Services (sources du 1^{er} janvier au 31 octobre 2025)

◆ *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 15 à 24 ans.

| ÂGE | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Tranche | Nombre | % |
| Moins de 15 ans | 82 | 2.32 |
| Entre 15 et 24 ans | 247 | 6.99 |
| Entre 25 et 34 ans | 158 | 4.47 |
| Entre 35 et 44 ans | 539 | 15.26 |
| Entre 45 et 54 ans | 419 | 11.86 |
| Entre 55 et 64 ans | 810 | 22.93 |
| Entre 65 et 74 ans | 631 | 17.86 |
| Plus de 75 | 532 | 15.06 |
| Total | 3533 | 100% |
| Information non communiquée | 115 | |

| SEXÉ | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Sexe | Nombre | % |
| Homme | 1633 | 49.22 |
| Femme | 1574 | 50.78 |
| Total | 3322 | 100% |
| Information non communiquée | 115 | |

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

Les habitants de la commune de la France services représentent 61% du public accueilli. Les habitants des communes de Liginiac et Sérandon représentent 8.80% et 7.32 % du public de la France services, en raison des axes routiers à proximité reliant à moins de 10 minutes.

| COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS | | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Nom de la commune | Nombre | % |
| Neuvic | 2278 | 61.12 |
| Liginiac | 328 | 8.80 |
| Sérandon | 273 | 7.32 |
| Soursac | 251 | 6.73 |
| Lamazière-Basse | 230 | 6.17 |
| Autres communes | 367 | 9.84 |
| Total | 3727 | 100% |
| Information non communiquée | 63 | |

NOTA BENE :

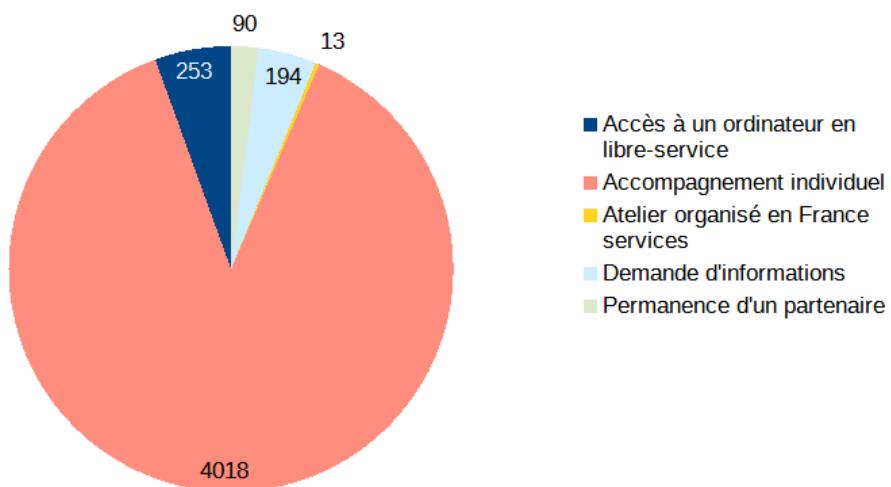
La fréquentation des usagers en provenance d'Ussel a triplé (38 en 2024, 135 en 2025).

En raison de la suppression du point numérique à la Sous-Préfecture d'Ussel, les usagers se déplacent pour réaliser des démarches pour les immatriculations de leurs véhicules sinon ils sont contraints de la réaliser chez un prestataire marchand (garage...).

Les créations et les dépôts de facture pour les rénovations de l'habitat France Rénov', nécessitent d'être réalisés en France Services pour toutes les personnes éloignées du numérique.

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

Répartition par motif de venue

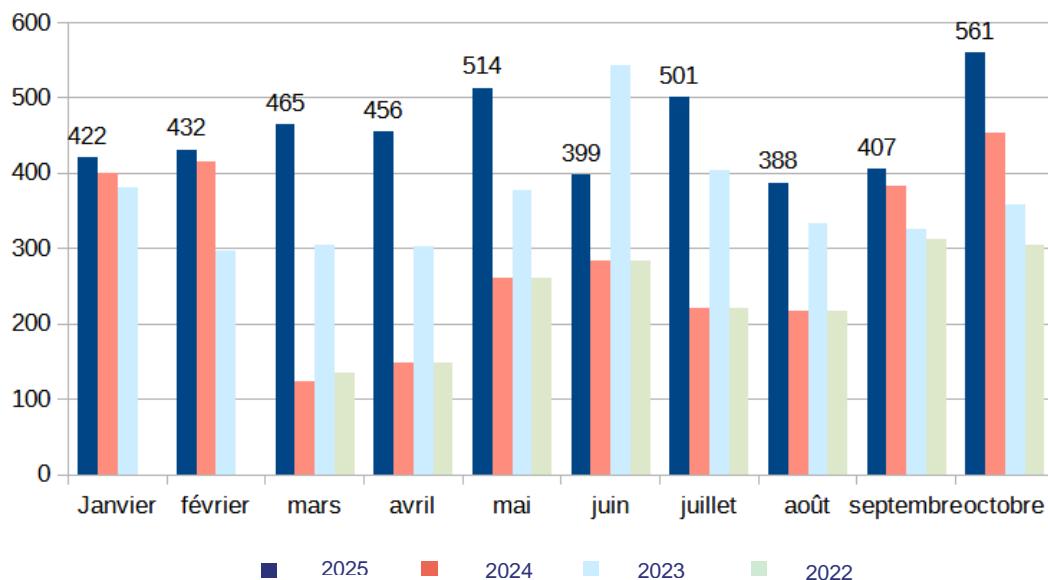


Une majorité des usagers se rendent directement en France services, de manière spontanée (62.78%), afin de réaliser une démarche. 13.55% nous contactent par téléphone et 0.5% par mail.

B. Typologie et évolution de l'activité

Nous notons une réelle augmentation de l'activité au fil des mois (même lors des périodes de congés hivernaux et estivaux). Au total, les conseillers France services ont réalisé 4568 démarches en 2025. : la communication réalisée dans diverses communes aux alentours a porté ses fruits ; nous avons également bénéficié d'articles dans la presse locale. La France services réalise en moyenne 1.3 accompagnement par jour.

Evolution des demandes par année



Les thématiques les plus fréquentes sont liées **Ministère de l'Intérieur et la Direction Départementale des Finances Publiques**.

| THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------|--------|
| Top | Thématique | Partenaire | Nombre |
| 1 | Immatriculation de véhicule | Ministère de l'Intérieur | 586 |
| 2 | Impôts | DGFIP | 438 |
| 3 | Retraite | CARSAT | 238 |
| 4 | Solidarité, Insertion (RAS, prime d'activité) | CAF | 206 |

Les partenaires locaux représentent 47% de l'activité de la structure. Les partenaires locaux les plus sollicités sont le département en partenariat avec les assistantes sociales du secteur (149 accompagnements) et la Mission Locale Haute-Corrèze (46 accompagnements).

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

Afin de se faire connaître du public et accroître sa notoriété, la France services a concentré ses efforts à la mise en place de nouvelles animations en 2025. Le réseau développe une offre complémentaire d'animations pour « aller vers » de nouveaux publics. Cette démarche permet de faciliter la rencontre avec les usagers et les familiariser avec les démarches administratives.

A. Animations

La France services a fait l'objet de plusieurs présentations à l'occasion de :

- Septembre Octobre : Journée Portes Ouvertes avec l'organisation d'un Forum de la santé et une matinée de rencontre en partenariat avec Corrèze Autonomie. Une première partie de matinée « classique » de 9h à 10h30 à la salle Lou Cantou (clubs des aînés) et une deuxième partie de matinée en « aller vers » dans les 3 cafés situés sur la commune : LE REMAKE, l'ISGONE et le NEWVIC : merci à eux pour leur accueil.

◆ *Les Journées portes ouvertes*

Des événements spécifiques à la découverte de la structure ont également été organisés, tels que les **Journées portes ouvertes** (JPO) se sont tenues du **6 octobre au 18 octobre 2025**. Un programme d'actions est proposé (rencontres sur différentes thématiques) et ce avec l'appui d'un certain nombre de partenaires.



Affiche Forum



Photos Forum de la Santé



Photos Matinée Corrèze autonomie



◆ *Calendrier récapitulatif des événements organisés par la France services :*

| MOIS | ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS |
|-----------|--|
| Janvier | |
| Février | |
| Mars | |
| Avril | Ateliers sur la thématique « Les arnaques et les démarches en ligne » en partenariat avec la FAL 19, UFC Que Choisir Corrèze et le club Lou Cantou, club des ainés neuvicais (15 personnes tout public) |
| Mai | |
| Juin | |
| Juillet | 4 : présentation des missions de la France au service PASS* d'USSEL 30 au matin : opération hors les murs dans un bar « Le Remake » avec la FAL 19, (20 accompagnements et demandes d'information) * Permanence d'Accès aux Soins de Santé |
| Août | |
| Septembre | Participation au grand jeu de la rentrée organisée par le pont information jeunesse de Neuvic à destination des secondes des lycées agricole et des métiers de Neuvic (sensibilisation sur les démarches administratives et présentation de nos services). |
| | Journée de rencontre des conseillers France services (animation « atelier Lieux innovants, Lieux accueillants ») |
| Octobre | Journées portes ouvertes – Forum de la santé pour l'arrondissement d'USSEL |
| Novembre | Copil France services 2025 |
| Décembre | |

B. Actions de communication mises en œuvre

◆ *Articles de presse*

La France services a bénéficié de 2 articles de presse parus dans **La Montagne, La Vie Corrézienne**,

◆ *Signalétique mise en place*

La France services des éléments de signalétique afin que la France services soit plus aisément identifiée : une oriflamme placée devant l'entrée, une enseigne placée sur la façade extérieure, ...

◆ *Communication dans la commune*

Les permanences proposées dans la France services ont également fait l'objet d'un affichage communal, panneau Pocket, site internet.

◆ *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 :



Publications relatives aux ateliers, Forum ...

◆ *Autres actions spécifiques de communication déployées*

RADIO RBA FM
France 3 Limousin



Grâce à la parution de 2 articles dans la Montagne, les journalistes de France 3 pays de Corrèze, sont venus à la manifestation du Forum de la Santé de l'arrondissement d'USSEL.

VII. PERSPECTIVES 2026

◆ **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. En complément, la France services souhaite mieux activer les relais institutionnels et en priorité la mairie.

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

La France Services de Neuvic est un dispositif adapté qui répond aux caractéristiques spécifiques du territoire. L'objectif est de maintenir son fonctionnement en favorisant le réseau partenarial.

La mairie de Neuvic réaménagera l'espace d'accueil pour permettre un accueil plus confidentiel.