



RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Mardi 18 octobre 2022 à 14h30
Sous-préfecture d'USSEL

CONTEXTE

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.

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 secteur des Gorges de la Haute Dordogne.

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.

Objectifs

- Réduire les inégalités sociales et territoriales dans l'accès aux services
- Organiser la mutualisation des services
- Améliorer la qualité de services aux citoyens

1.

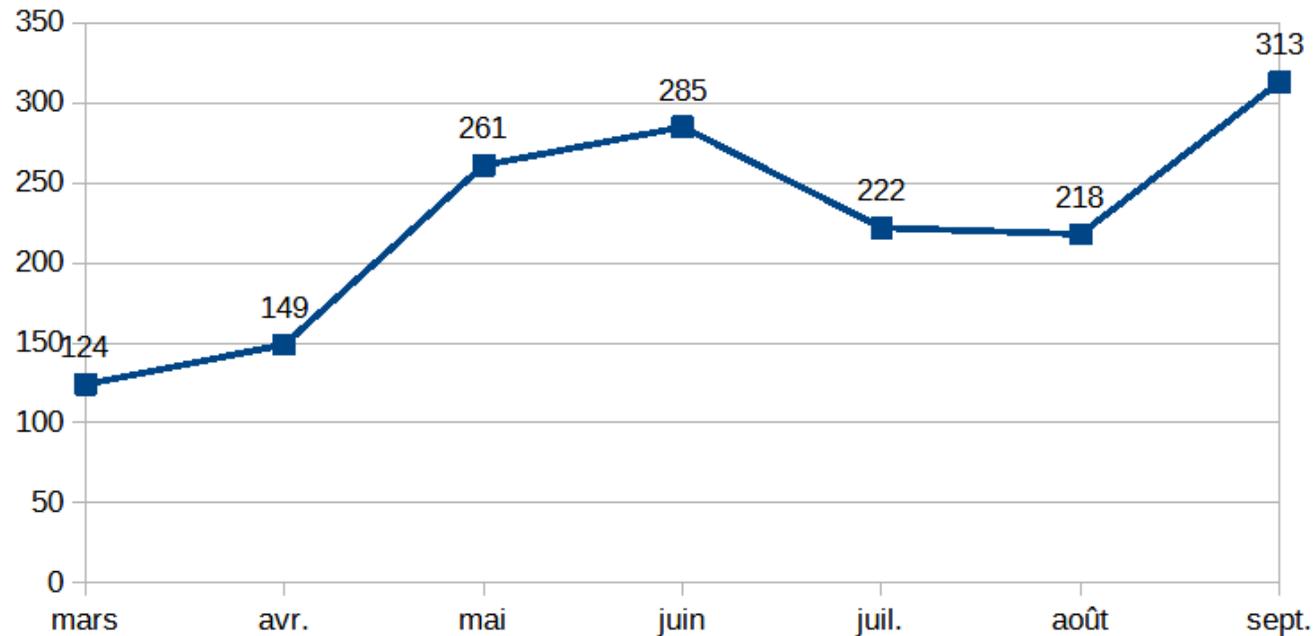
Fréquentation

1. Fréquentation (depuis l'ouverture de la France Services)

Du 7 mars au 30 septembre 2022

1572 demandes traitées depuis notre ouverture

Fréquentations France Service NEUVIC



Moyenne des demandes
9,89 par jour

On constate une évolution progressive des demandes de plus en plus soutenues depuis septembre (les administrés de notre territoire s'approprient nos services).

2.

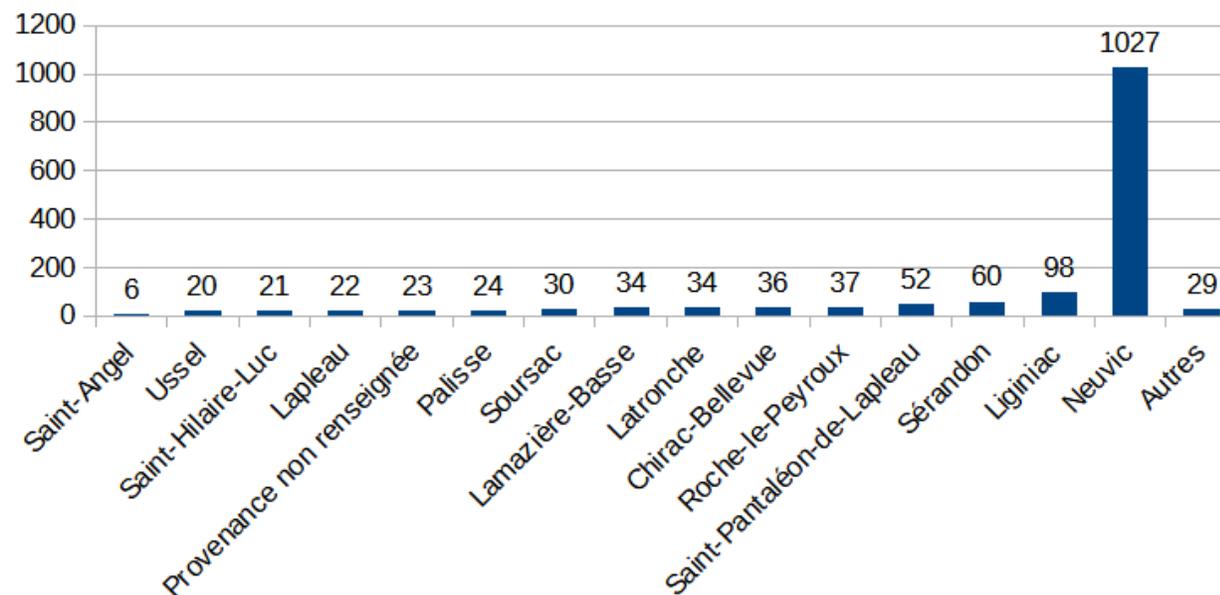
Des usagers venus de ...

2. Des usagers venus de

Les communes d'origine des usagers

Les usagers de Neuvic sont les plus nombreux mais nous constatons une augmentation de la fréquentation par les usagers des communes alentours et voire au-delà.

Communes des usagers France Services NEUVIC

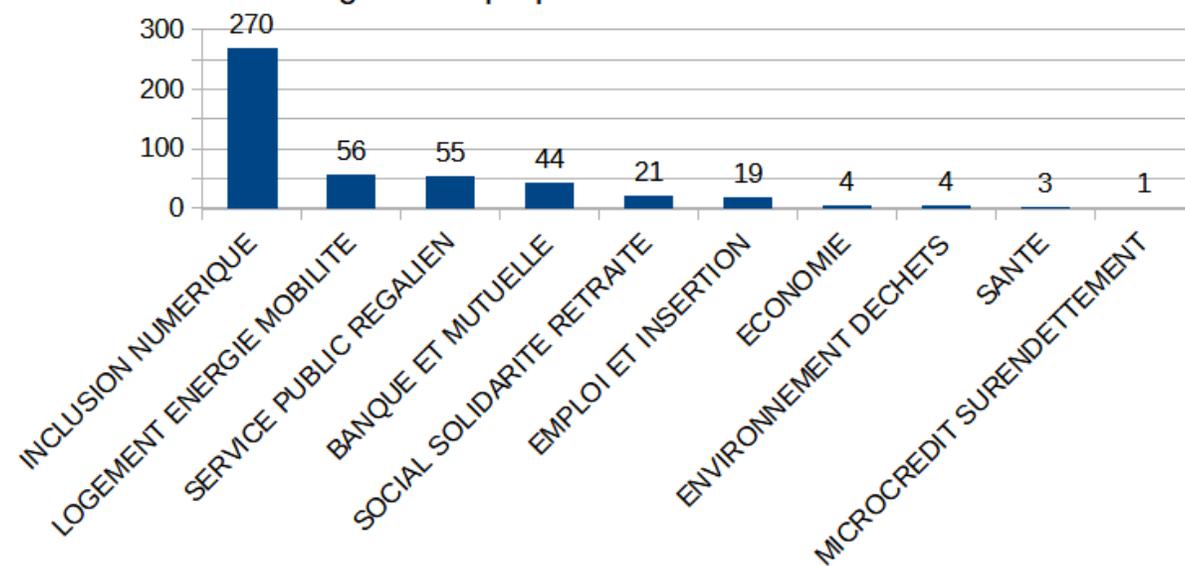


3.

Des usagers venus pour...

3. Des usagers venus pour... (1/3)

Répartitions des thématiques concernant les accompagnements propres à notre structure



Point numérique
France Services NEUVIC



Christophe Entraygue Stéphanie Julien
agents
MAISON FRANCE SERVICE



NEUVIC
CORREZE

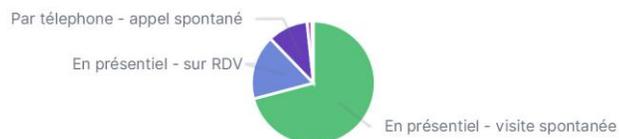


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France
services

3. Des usagers venus pour... (2/3)

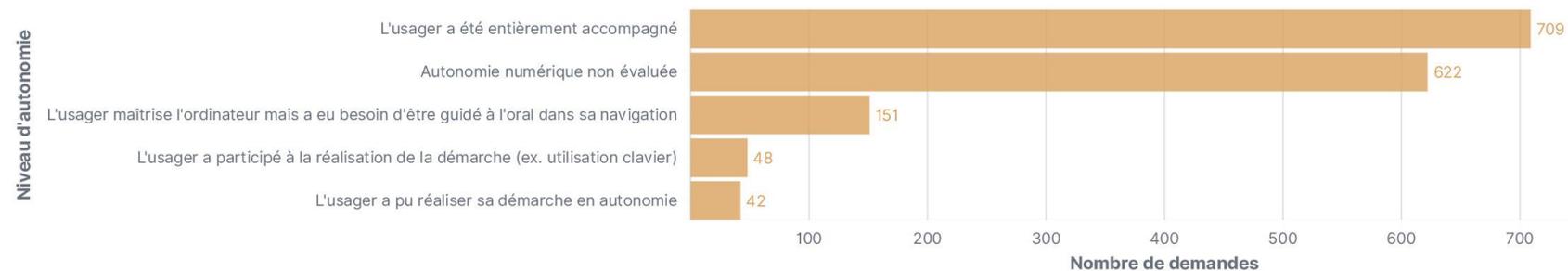
Modalités d'accès ①



Top 5 des Thématiques

Nombre de demandes	Thématique	Partenaires
176	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances Publiques
83	Retraite personnelle	L'assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)
76	Immatriculation du véhicule	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS
61	Permis de conduire	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS
45	Pré-demande de titre d'identité et	Le Ministère de l'Intérieur / ANTS

Niveau d'autonomie numérique des Usagers ①



3. Des usagers venus pour... (3/3)

Inclusion sociale et numérique

Certaines personnes jusqu'à présent en rupture totale avec les services sociaux ou administratifs, poussent le seuil de notre porte et ont pu trouver :

- Une écoute à leurs problèmes,
- Retrouver une confiance en eux et contacter les services sociaux.

En somme, sous prétexte d'une démarche administrative lambda, nous pouvons être confrontés à des situations d'urgence sociale.

En prenant le temps, nous pouvons résoudre ces problèmes et surtout apporter du lien social, et favoriser un retour à l'inclusion sociale et numérique.

Au-delà d'être des médiateurs numériques, nous sommes aussi des médiateurs sociaux.

Exemple 1 : une personne fragilisée n'osant pas demander de l'aide a repris confiance en elle, retrouvée du travail, un logement et n'hésite plus à demander de l'aide si besoin.

Exemple 2 : une personne âgée en rupture sociale, éloignée des services sociaux : a repris confiance en elle et a accepté d'être accompagnée par les services sociaux.

Les personnes rencontrées en France Service, lors de démarches administratives, ont été sensibilisées et orientées vers des ateliers numériques. Ces derniers ont été réalisés par Marie-Marcelle DAVIDSON, conseillère numérique de Haute-Corrèze Communauté à la médiathèque à Neuvic.



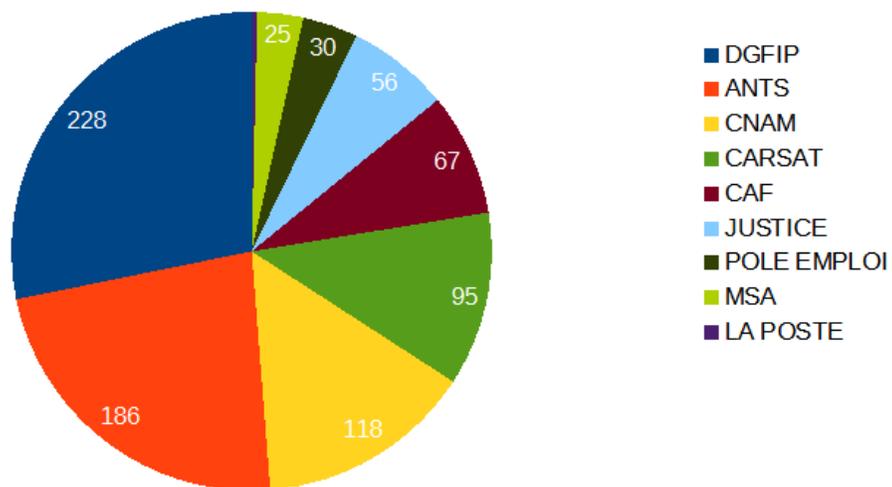
4.

Les Partenaires

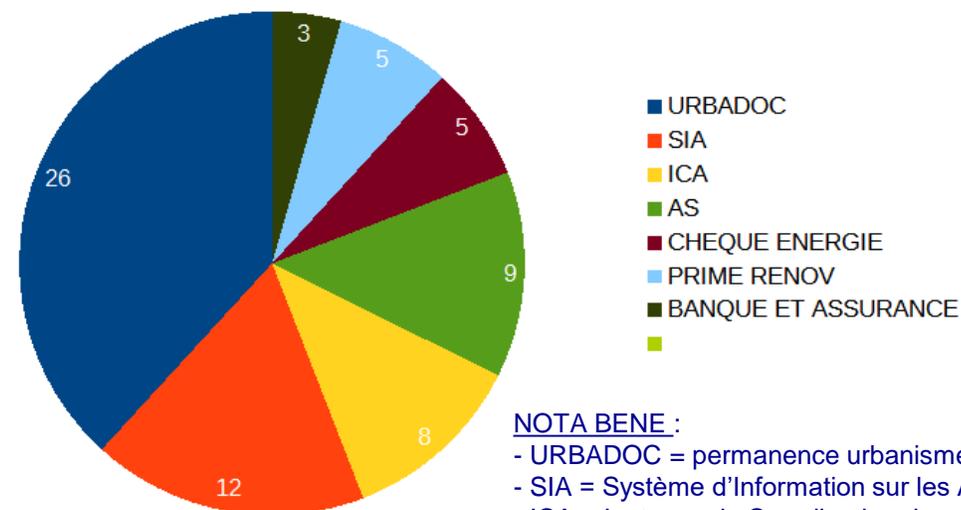
4. Les partenaires

Les usagers peuvent réaliser des démarches pour différents partenaires.

Partenaires Nationaux France Services NEUVIC



Partenaires locaux France Services NEUVIC



NOTA BENE :

- URBADOC = permanence urbanisme
- SIA = Système d'Information sur les Armes
- ICA = Instance de Coordination de l'Autonomie
- AS = Assistantes Sociales

Rendez-vous avec un partenaire : 50 RDV dont URBADOC, conciliateur de justice et ADIL 19

5.

Partager et échanger avec les
communes

5. Partager et échanger avec les communes

Nous transmettons, par mail, les permanences, informations aux mairies pour qu'elles les mettent à disposition de leur administrés.

La distribution de flyers, affiches auprès de notre bassin de vie a été réalisée.

Elles communiquent au travers de leurs bulletins municipaux et de leurs pages Facebook:



OUVERTURE DE LA MAIRIE
Lundi 8h30-13h/13h30-17h
Mardi 8h30-13h/13h30-17h
Mercredi 8h30-13h
Jeudi 8h30-13h/13h30-17h
Vendredi 8h30-13h/13h30-15h30
Samedi 10h00 / 11h45
Tél : 05 55 95 88 79
Fax : 05 55 95 87 15

En cas d'urgence, en dehors des heures d'ouverture du secrétariat, vous pouvez joindre un élu de 7h à 22h au 06.43.87.43.04

lamazierebasse.19.mairie@wanadoo.fr
www.lamazierebasse.correze.net

OUVERTURE DE L'AGENCE POSTALE
Mardi 9h-12h
Jeudi 9h-12h
Samedi 9h30-12h30
Tél : 05 55 95 83 00

Vie Pratique

Horaires de la boulangerie « La Maziérolle »
Mardi au Samedi 9h00 – 12h30
Dimanche de 8h30 à 12h30

Horaires du restaurant « Le Repère »
Lundi de 9h30 à 14h00
Jeudi de 9h30 à 14h00
Vendredi de 9h30 à 14h00
Samedi de 9h30 à 14h00 – 19h à 21h30
Dimanche de 9h30 à 14h00

ENTRE VIANON et LUZÈGE

Mars 2022

Actualités municipales



Après une jolie mise en valeur des travaux de l'atelier patchwork, le temps est venu de faire place à la vitrine du printemps :



Nos artistes sont toujours inspiré(e)s. Bravo !

France Services Neuvic
25 Place Henri Queuille
19100 NEUVIC
05 55 46 06 51
neuvic@france-services.gouv.fr

Des conseils pour vos démarches administratives ? Une aide à l'utilisation d'un service numérique ? Stéphanie JULIEN et Christophe ENTRAYGUE sont à votre écoute à la Maison France Services de Neuvic.

HORAIRES D'OUVERTURE
Lundi 9h - 12h - 13h30-17h30
Mardi 9h-12h
Mercredi 9h-12h - 13h30-17h30
Jeudi 9h-12h - 13h30-17h30
Vendredi 9h-12h - 13h30-17h30
Samedi 9h - 12h

Stop PUB
Des autocollants à apposer sur les boîtes aux lettres sont à votre disposition au secrétariat de la mairie. N'hésitez pas à venir en retirer.

CENTRE EQUESTRE MUNICIPAL

Vacances d'été 2022 au centre équestre municipal de Neuvic

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
8h30-10h30 13h30-15h30						

- Tir à l'arc avec M. Chevallier : 3/07 - 9/07 - 10/07
- Renforcement positif ou perfectionnement obstacle avec G. Couzin : 16/07 - 20/07 - 21/08
- Saddle fitting avec P. Van Hauwaert : 24/07 - 14/08 (travail sur l'ergonomie de la selle)

MAISON FRANCE SERVICES

L'Espace France Services de Neuvic a ouvert ses portes le 7 mars dernier, dans les anciens locaux du Trésor Public entièrement rénovés, et rencontre un vif succès.

Stéphanie Julien et Christophe Entraygue ont ainsi traité à ce jour 800 demandes d'usagers venant aussi bien de Neuvic que des communes avoisinantes. Une demande n'équivaut pas forcément à un usager. En effet, un même usager peut avoir en même temps, plusieurs demandes dans différents domaines.

Que vous ayez besoin de conseils pour vos démarches administratives ou besoin d'aide pour l'utilisation d'un service numérique : création d'une adresse e-mail, impression ou scan d'un justificatif, simulation d'allocation, mise en lien avec le service des impôts, création de vos identifiants pour accéder au service public en ligne... vous serez accueillis dans un lieu de vie agréable et convivial. Pour résoudre vos démarches les plus complexes, les agents peuvent aussi s'appuyer sur leurs correspondants ou sein du réseau des partenaires. Au-delà des formalités administratives, vous avez également accès à un poste informatique en libre-service.

HORAIRES D'OUVERTURE
Lundi 9h - 12h - 13h30-17h30
Mardi 9h-12h - Fermé au public l'après-midi
Mercredi 9h-12h - 13h30-17h30
Jeudi Fermé au public le matin - 13h30-17h30
Vendredi 9h-12h - 13h30-17h30
Samedi 9h - 12h

Tél : 05 55 46 06 51
Mail : neuvic@france-services.gouv.fr

Le Carré du Fournil, Saint-Hilaire-Luc
30 août

"Bonjour à toutes et tous,

Ci-jointes, les permanences qui auro... Voir plus

PERMANENCE ADIL 19
assurée par un juriste
Le 1er lundi de chaque trimestre, de 10h à 12h à la France Services :
► Lundi 3 octobre 2022.
Uniquement sur rendez-vous en appelant le 05 55 26 56 82
L'ADIL 19 répondra gratuitement et objectivement, à toutes vos questions relatives au logement.

PERMANENCE CONCILIATEUR DE JUSTICE
assurée par Monsieur Christian MONANGE
Le vendredi 2 septembre 2022 à partir de 9h30 à la France Services.
Uniquement sur rendez-vous, en appelant le 06.19.62.77.80 ou le 3039

PERMANENCES DE SEPTEMBRE
Vendredi 2 et 16 septembre, puis les 30mas vendredis de chaque mois, à partir de 9h30 :
CONCILIATEUR DE JUSTICE
M. Christian MONANGE
Lundi 26 septembre de 14h à 17h : URSAOC
Projet d'urbanisme sur la commune de Neuvic.



L'Espace France Services de Neuvic a ouvert ses portes le 7 mars 2022
(Ancienne trésorerie)
6, Place Henri Queuille - 19160 Neuvic
Téléphone : 05 55 46 06 51
Courriel : neuvic@france-services.gouv.fr

On vous accueille !
PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

Stéphanie JULIEN et Christophe ENTRAYGUE sont à votre écoute tous les jours ouvrables.

HORAIRES D'OUVERTURE
Lundi : 9h00 – 12h00 – 13h30-17h30
Mardi : 9h00-12h00 – Fermé au public l'après-midi
Mercredi : 9h00-12h00 – 13h30-17h30
Jeudi : Fermé au public le matin - 13h30-17h30
Vendredi : 9h00-12h00 – 13h30-17h30
Samedi : 9h00 – 12h00

Les habitants de la commune de Sérandon et des communes aux alentours pourront bénéficier d'un accompagnement de qualité dans une multitude de domaines. Que vous ayez besoin de conseils pour vos démarches administratives ou besoin d'aide pour l'utilisation d'un service numérique (Création d'une adresse e-mail, impressions ou scan d'un justificatif, simulation d'allocation, création de vos identifiants pour accéder au service public en ligne...), vous serez accueillis dans un lieu de vie agréable et convivial. Pour résoudre vos démarches les plus complexes, ces agents peuvent aussi s'appuyer sur leurs correspondants au sein du réseau des partenaires. Au-delà des formalités administratives, vous avez également accès à un poste informatique en libre-service.

MÉMO POUR FACILITER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES
http://www.serandon.france-services.gouv.fr

- Pour un papier d'identité
- Pour une démarche avec les Impôts
- Pour un permis de conduire
- Pour un véhicule
- Pour une démarche Assurance retraite
- Pour une démarche CAF
- Pour une démarche MSA
- Pour une démarche Assurance Maladie
- Pour une démarche Pôle Emploi



6.

Nos événements

6. Nos événements

La lettre France services

28 JUIN 2022

Dans la rubrique : ON PARLE
DE NOUS



INAUGURATION LE 3 MARS 2022

Neuvic. Inauguration de la maison France services. Dans le cadre du programme France service initié par l'État, la Maison France services a été créée, cette année, par la municipalité. Ce dispositif a pour but de repenser les lieux d'accueil de proximité, tout en facilitant l'accès des usagers aux démarches administratives du quotidien.

Les agents France Services accompagnent les personnes dans leurs démarches par internet. Les conseillers numériques ont, eux, pour mission de former les personnes afin de les rendre autonomes avec l'outil informatique.



Les acteurs numériques vont poursuivre leur travail collaboratif lors d'une nouvelle réunion, le 1 juillet.

C'est pourquoi, à la médiathèque de Neuvic, une rencontre a été organisée avec les acteurs numériques œuvrant sur le territoire, en partenariat avec Marie-Marcelle Davidson, conseillère numérique à Haute Corrèze Communauté, afin de mieux connaître les offres de chacun et orienter le public vers les ateliers les mieux adaptés à chaque usager.

Une prochaine rencontre aura lieu le 1^{er} juillet, à 10 heures à la médiathèque, afin de poursuivre ce travail collaboratif et de proposer un panel d'activités en lien avec le numérique à toutes les personnes du territoire.

6. Nos événements

« LA SEMAINE BLEUE » AVEC L'INSTANCE DE COORDINATION DE L'AUTONOMIE DES GORGES HAUTE DORDOGNE



De nombreuses personnes sont venues à notre rencontre pour découvrir nos services, notamment le numérique, les impôts, la prime RENOV', pensions de réversion et SIA...et certains se sont rendus en France Service dès le lendemain matin.



Une journée riche en rencontres avec divers acteurs du territoire et la présence de Madame Catherine Merckx, sous-préfète d'Ussel.



7.

Communication
sur les réseaux sociaux

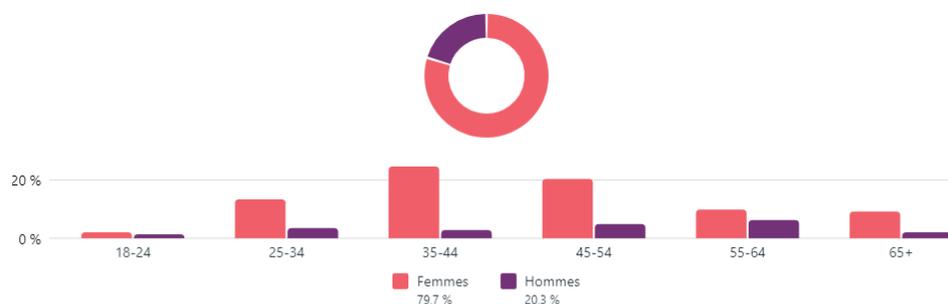
7. Communication sur Facebook

Audiences Facebook

Followers de la Page Facebook ⓘ

163

Âge et genre ⓘ



Principales villes

Neuvic



Ussel



Ligniac



Égletons



Brive-la-Gaillarde



Champagnac



Lamazière-Basse



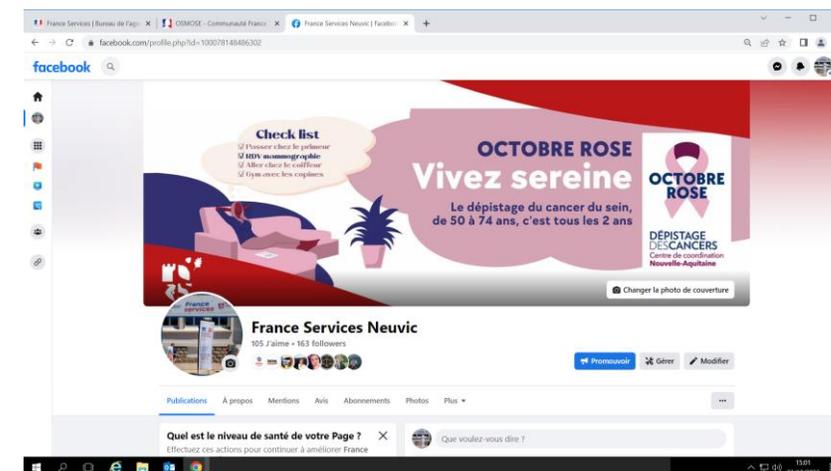
Marseille



Mestes



Soursac



Vues d'ensemble de la page au cours des 28 derniers jours.

Couverture de la Page Facebook ⓘ

2 019 ↑ 33.5

Visites sur la Page Facebook ⓘ

369 ↑ 261.8

Nouvelles mentions J'aime de la Page Facebook ⓘ

6 ↑ 50

8.

Quelques informations pratiques

8. Quelques informations pratiques

Vous pouvez nous joindre



HORAIRES D'OUVERTURE (31 heures d'ouverture auprès des usagers)

Lundi : 9h – 12h – 13h30-17h30
Mardi : 9h-12h – Fermé au public l'après-midi
Mercredi : 9h-12h – 13h30-17h30
Jeudi : Fermé au public le matin - 13h30-17h30
Vendredi : 9h-12h – 13h30-17h30
Samedi : 9h-12h

La ligne directe

Une **personne dédiée** pour répondre à vos interrogations.

Une question ? Besoin d'un conseil ? Contactez la ligne directe au **05 55 46 06 51**

ou **neuvic@franceservices.gouv.fr**

Nous sommes là pour répondre à toutes les questions des usagers et échanger pour améliorer leur accompagnement.



Posez-nous vos questions !
Merci de la confiance accordée
par la collectivité.