



# RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Lundi 25 septembre 2023 à 15h  
Sous-préfecture d'USSEL

# 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

En 2023 : 3870 demandes traitées contre 1572 en 2022.

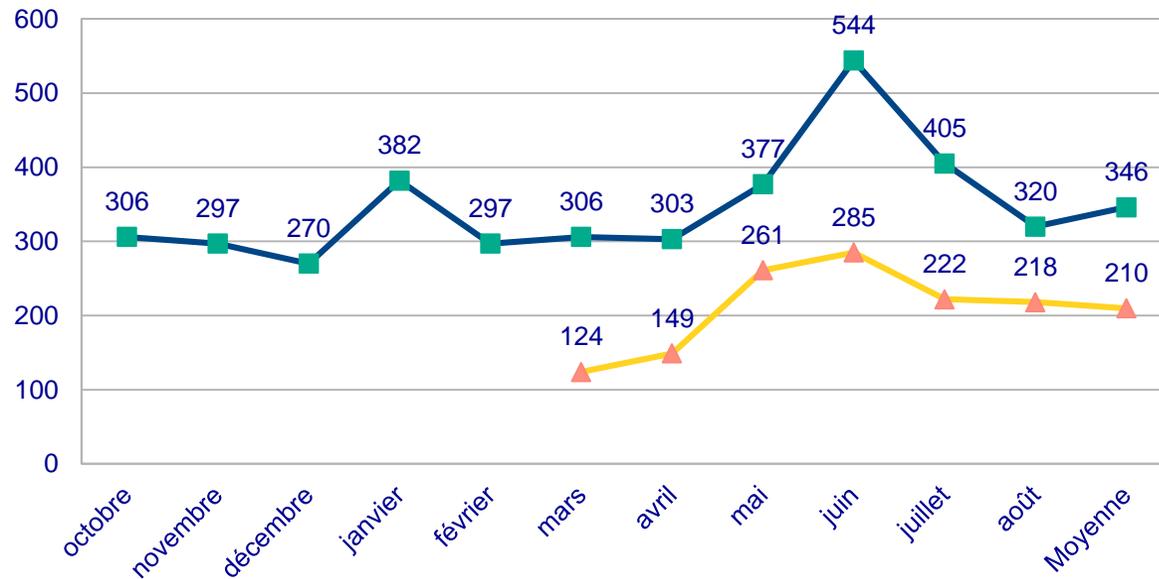
(11 mois de fonctionnement pour 2023 contre 7 mois en 2022)

Du 01<sup>er</sup> octobre 2022 au 30 août 2023

2023  
Moyenne des demandes  
17,55 par jour

2022  
Moyenne des  
demandes  
9,89 par jour

Comparatif fréquentations 2022-2023



2023

2022

On constate une augmentation significative par rapport à l'année précédente.

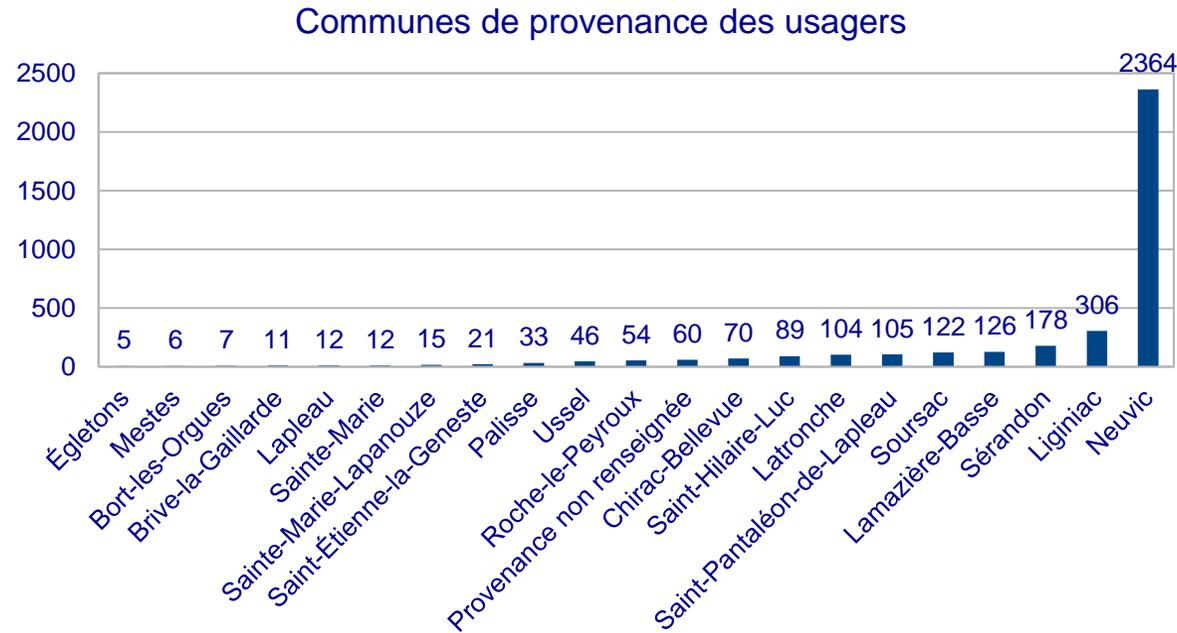
Et une nette augmentation des demandes en juin en raison des démarches liées aux déclarations gestion des biens immobiliers (GMBI)

2.

Des usagers venus de ...

## 2. Des usagers venus de

### Les communes de provenances des usagers



Les usagers de Neuvic sont les plus nombreux mais nous constatons une augmentation de la fréquentation par des usagers des communes alentours et voire au-delà, notamment du bassin d'Ussel, (usagers orientés par la Sous-Préfecture).

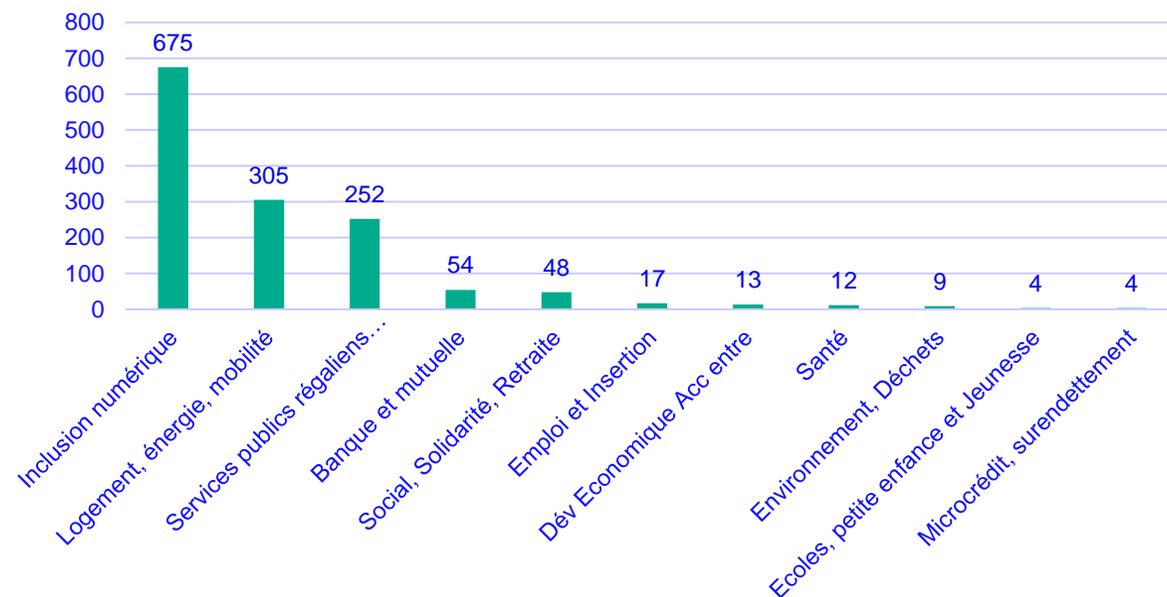
De plus une augmentation du nombre d'usagers en villégiature pendant la saison estivale (par exemple 12 demandes traitées pour des usagers venant de l'île de la Réunion).

3.

Usagers venus pour...

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

Répartition des thématiques concernant les accompagnements propres à notre structure



Point numérique  
France Services NEUVIC



France Services  
NEUVIC a un an



NEUVIC  
CORREZE



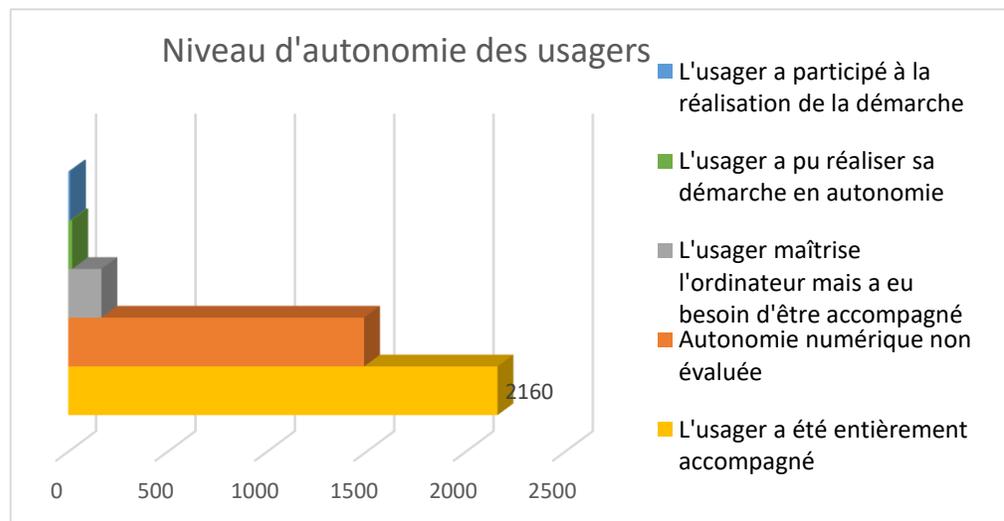
REPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

France  
services

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

## 2023



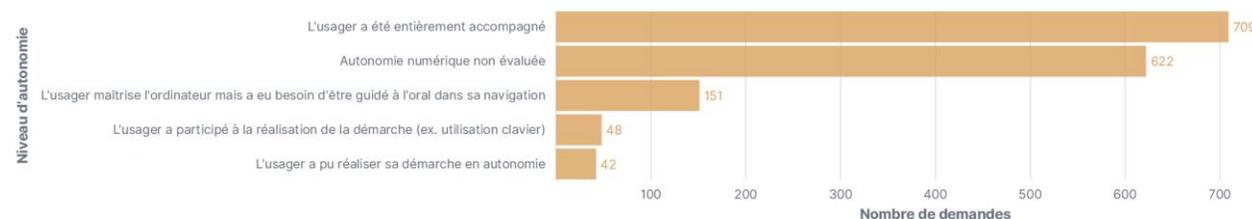
### Top 5 des thématiques

Nb des demandes	Thématique	Partenaires
719	La demande concerne les impôts	DGFIP
158	Services publics régaliens (justice, citoyenneté...)	DR*
158	Immatriculation des véhicules	ANTS
153	permis de conduire	ANTS
90	Pré-demande de titre d'identité	ANTS

\* Dispositif de Recueil d'identité

## 2022

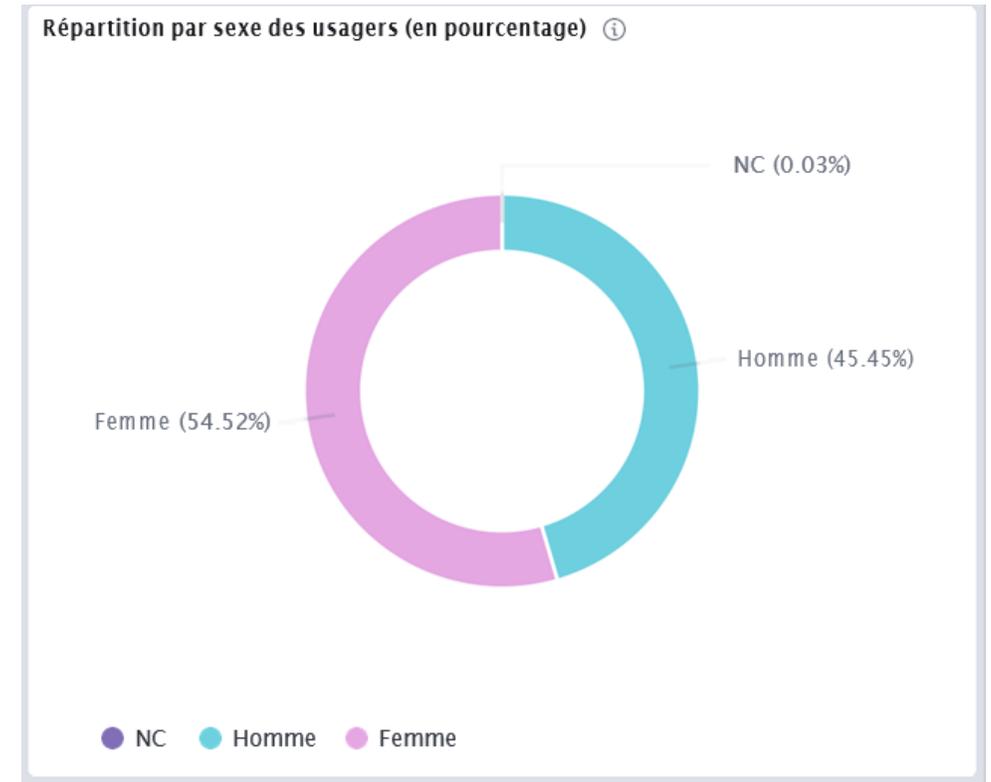
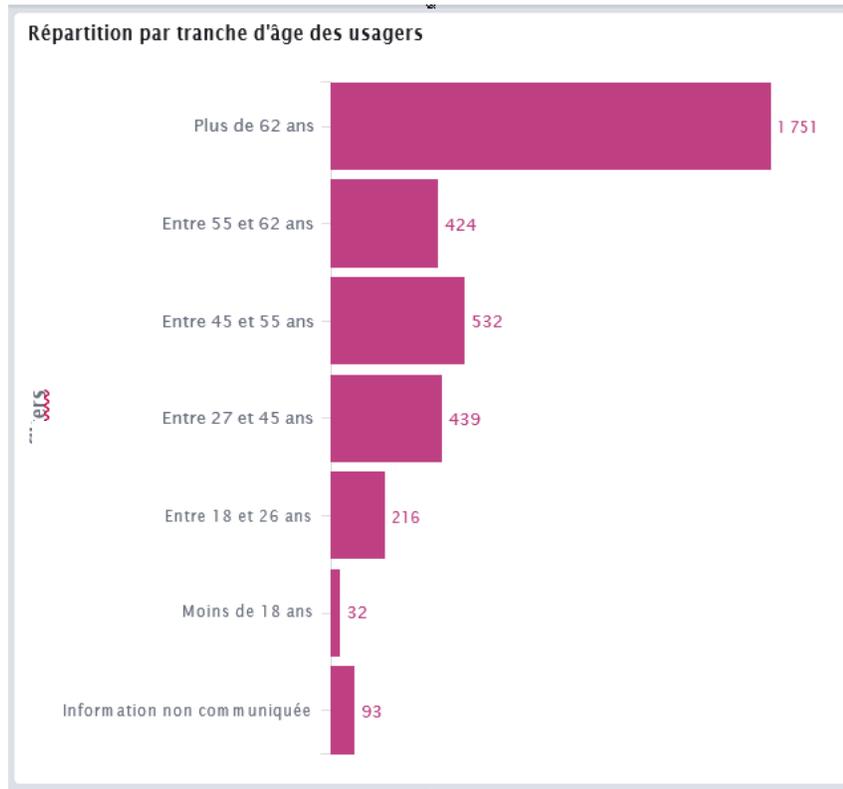
### Niveau d'autonomie numérique des Usagers ①



### 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

### 3. Profil sociologique des usagers (3/3)



Nous constatons depuis cette année une augmentation de la fréquentation par les usagers masculins.

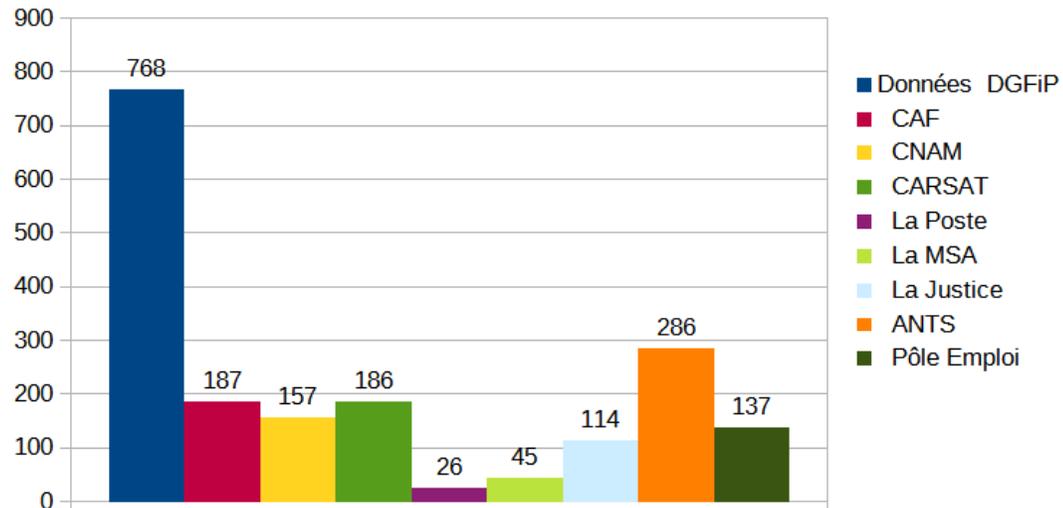
4.

Les Partenaires

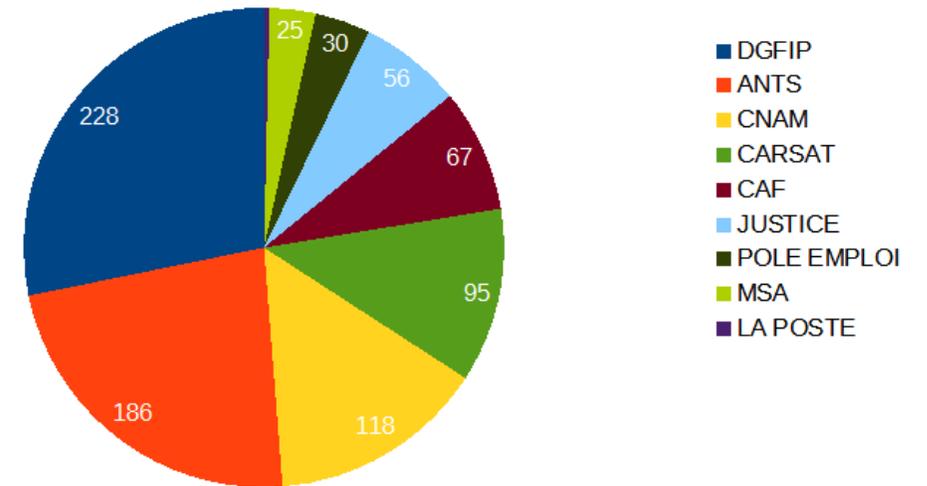
# 4.1 Les partenaires nationaux

## Les différentes démarches des usagers

Partenaires Nationaux France Services NEUVIC 2023



Partenaires Nationaux France Services NEUVIC 2022

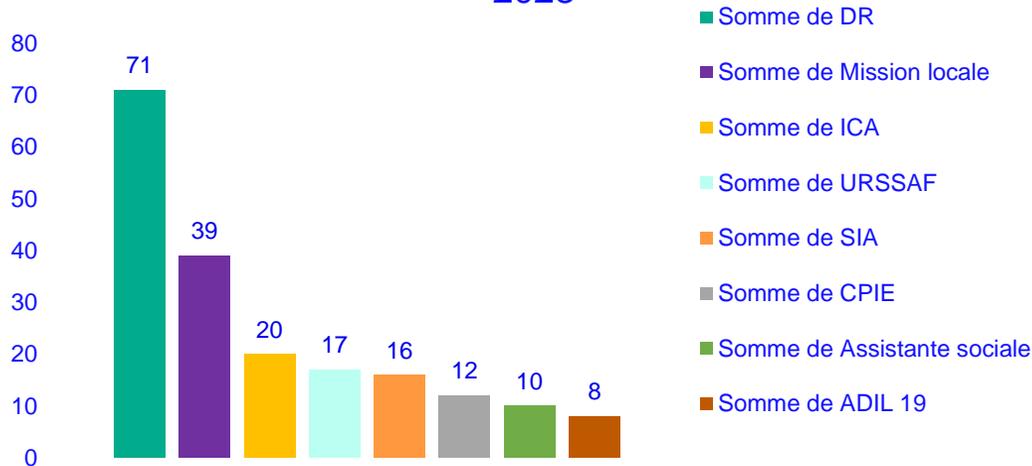


Nous constatons une nette augmentation du nombre de demandes liées à la DGFIP, suivi par l'ANTS et la CAF.

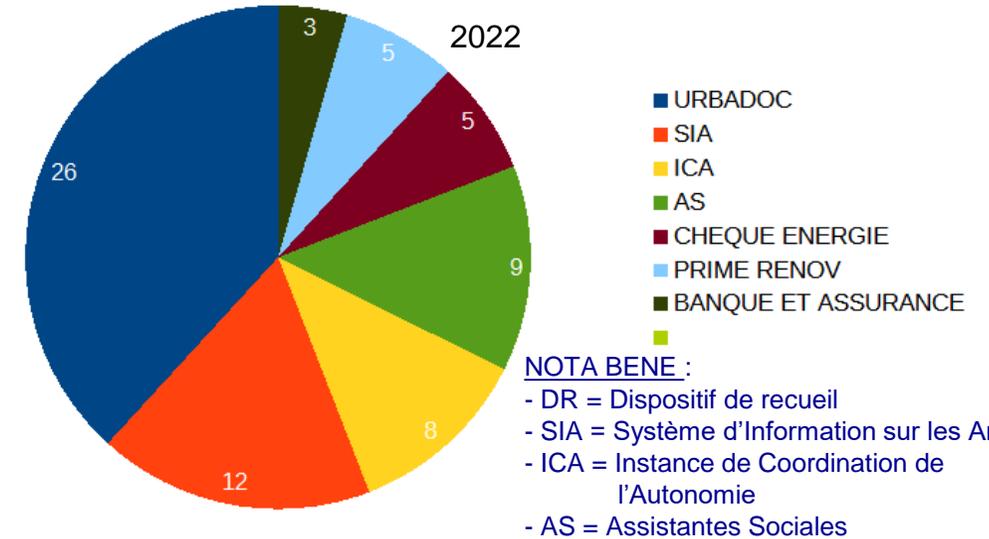
## 4.2 Les partenaires locaux



Partenaires locaux France Services Neuvic 2023

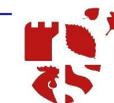


Partenaires locaux France Services NEUVIC



### Nouveaux partenaires :

- ✓ La Mission Locale Haute-Corrèze et Familles Rurales Corrèze
- ✓ Rendez-vous avec un partenaire : 71 dont Conciliateur de Justice, la Mission Locale, ADIL 19, Airelles 19



NEUVIC  
CORRÈZE



France  
services

# 5.

Nouveau service : Dispositif de Recueil  
des Empreintes (CNI et Passeport)

# 5.1 Nouveau service : Dispositif de Recueil des Empreintes (CNI et Passeport)



France  
services

## DÉLIVRANCE DE CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ ET DE PASSEPORT

► **Uniquement sur RDV**, mardi après-midi et jeudi matin,  
en appelant le 05 55 46 06 51.

► **Avant votre venue dans nos locaux, merci de faire :**

◆ votre pré-demande en ligne sur le site de l'ANTS :

[passeport.ants.gouv.fr](https://passeport.ants.gouv.fr)

◆ de rassembler les justificatifs demandés :

[service-public.fr](https://service-public.fr)

### ATTENTION :

- Les cartes délivrées entre le 01/01/2004 et le 31/12/2013 à des personnes majeures sont prolongées de 5 ans. Elles ne pourront uniquement être renouvelées avant la date de fin de validité, que si vous vous rendez à l'étranger (justificatif à présenter).



France Services Neuvic—6 Place Henri Queuille—19160 NEUVIC  
Tél : 05 55 46 06 51 — E-mail : [neuvic@france-services.gouv.fr](mailto:neuvic@france-services.gouv.fr)

Nouveau service porté par la mairie de Neuvic.  
Service fonctionnel depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023.  
Sur 2 demi-journées consacrées exclusivement au  
Dispositif de Recueil (DR) .



Commune de Soursac

29 juin · 🌐

France Services à Neuvic, informe de l'ouverture d'un nouveau service : Carte d'identité et Passeport

Uniquement sur RDV, le mardi après-midi et le jeudi matin, en appelant le 05 55 46 06 51.

Avant votre venue dans les locaux, ils vous aient demandé d'effectuer :

- votre pré-demande en ligne sur le site de

l'ANTS : <https://passeport.ants.gouv.fr/>

- de rassembler les justificatifs demandés pour une carte d'identité :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N358>

- pour un passeport :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N360>

Une communication a été faite par la mairie de Neuvic et les mairies environnantes, via les bulletins communaux, affichages, réseaux sociaux, panneau Pocket mais aussi via la presse locale (La Montagne et La Vie Corrézienne)



Mairie de Lamazière-Basse

29 juin · 🌐

Nouveau service à la Maison France Services Neuvic : Carte d'identité et Passeport  
Uniquement sur RDV, le mardi après... Voir plus



👍 5



Mairie de Neuvic

27 juin · 🌐

Nouveau service à la France Services Neuvic : Carte d'identité et Passeport

Nous sommes ravis de vous informer que dès cette semaine, nous mettons en place deux créneaux dédiés et exclusivement sur rendez-vous à la Maison France Services. Nos agents municipaux France Services sont prêts à vous accueillir et à vous accompagner dans le renouvellement ou l'établissement de votre carte d'identité et/ou de votre passeport.

📌 Prenez rendez-vous dès maintenant au 05 55 46 06 51 pour éviter les files d'attente. Une pré-demande doit être faite sur ANTS <https://passeport.ants.gouv.fr/>

📌 Facilité administrative : Que ce soit pour renouveler votre carte d'identité ou obtenir un nouveau passeport, nous vous accompagnons dans les démarches administratives.

📌 Partagez cette publication pour informer vos proches et amis. Nous sommes impatients

## 5.2 Premiers chiffres

### CARTES D'IDENTITE



Demandes de cartes d'identité délivrées entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 août 2023 : **41**

Pendant la phase test (juillet et août) et sur recommandations de l'ANTS, rendez-vous d'une durée de 30 minutes, soit 12 créneaux par semaine.

A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2023, durée du rendez-vous réduit à 20 minutes, soit 16 créneaux ouverts par semaine.

Le délai moyen pour prendre un rendez-vous est de 5 jours.

Nous sensibilisons autant que possible le public sur l'importance de la pré-demande en ligne : elle permet de respecter le délai de chaque rendez-vous.

La remise du titre se fait dans le flux quotidien des horaires d'ouverture de la France Services.

### PASSEPORTS



Demandes de passeports délivrées entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 août 2023 : **11**

6.

Action : favoriser l'accompagnement  
à l'inclusion numérique

# 6.1 Ateliers numériques

Et contrairement à ce que l'on pense il n'y pas d'âge pour apprendre !



**CONSEILLER  
NUMÉRIQUE**  
France  
services

Mise en place des ateliers numériques.

Grâce à une sensibilisation en amont lors des démarches administratives en France Services, nous avons pu mettre en relation ces personnes et Marie-Marcelle DAVIDSON, conseiller numérique à Haute-Corrèze Communauté.

Les ateliers se sont déroulés sur 6 demi-journées avec en moyenne 3 personnes à chaque demi-journée.

Ils se sont déroulés au sein de la médiathèque de Neuvic qui a mis à disposition les ordinateurs.

Nous remercions Marie-Marcelle DAVIDSON pour son professionnalisme, son attention et son écoute auprès des usagers.

Nous projetons de reconduire les ateliers en partenariat le nouveau conseiller numérique de Haute-Corrèze Communauté.

**Ateliers les vendredis du 26 mai au 9 juin 2023.**

# 6.2 Projet de plaquette acteurs du numérique

ATTENTION PROJET VERSION NON DEFINITIVE

En 2022, à notre initiative une rencontre a été organisée avec les acteurs numériques œuvrant sur le territoire de Neuvic, en partenariat avec Marie-Marcelle DAVIDSON, afin de mieux connaître les offres de chacun et orienter le public vers les ateliers les mieux adaptés à chaque usager.

**État des lieux (juin 2023)**

- Démarches administratives :**
  - 6 France Services pour vous aider à faire vos démarches administratives dématérialisées
  - 28 mairies avec des agents habilités "Aidant Connect" pour prendre le relais si les France Services vous sont inaccessibles
- Ateliers collectifs :**
  - 6 conseillers numériques mobiles pour répondre à vos besoins de formation et sensibilisation
  - 3 associations capables d'en proposer
- Accompagnements individuels :**
  - 1 conseiller numérique seulement pour les habitants d'Ussel
  - 1 conseiller numérique Bort-les-Orgues
  - 1 animatrice numérique du conseil départemental, dédiée "Insertion"
  - 1 professionnel entreprise pour vous guider dans votre transition numérique
- Libre service :**
  - Retrouvez des ordinateurs ou des accès libres à internet dans les médiathèques, les France Services, les espaces de vie sociale, les tiers-lieux, et autres
- Découverte ludique :**
  - Visitez les 2 micro-folies (Meymac et Ussel) et rapprochez-vous de la culture autrement. Des animations aussi toute l'année au plus proche de chez vous par tous nos partenaires

**Nos partenaires :**

**HAUTE-CORRÈZE COMMUNAUTÉ**

**CORRÈZE LE DÉPARTEMENT**

**Familles Rurales**

**MAYM**

**Ussel**

**au milieu**

**simple comme numérique**

**MICRO-FOLIE**

**Réseau numérique en Haute-Corrèze**

**Découvrez les offres**

**Autonomie** **Sécurité**

**Sensibilisation**

**E-réputation** **Prévention**

**Ludique** **Démarches**

**Réseau**

**Transition numérique des TPE/PME**

**Vous n'apparaissez pas ?**  
**Contactez - nous !**

**Haute Corrèze Communauté**  
Fixe : 05 55 95 35 38  
Email : [contact@hautecorrezecommunaute.fr](mailto:contact@hautecorrezecommunaute.fr)

**FRANCE SERVICES**

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**CONSEILLER NUMÉRIQUE France Services**

**Démarches administratives**

- Maisons France Services :**
  - Bort-Les-Orgues (Mairie) :**  
05 55 46 06 55 / [bort-les-orgues@france-services.gouv.fr](mailto:bort-les-orgues@france-services.gouv.fr)  
Lundi, mardi et mercredi : 8h30-12h - 13h30-17h,  
Jeudi : 8h30-12h et Vendredi : 13h30-17h,  
Lundi, mercredi après-midi et vendredi matin  
carte identité et passeport sur rendez-vous
  - La Courtine (La Poste) :**  
05 55 83 17 21 / [la-courtine@france-services.gouv.fr](mailto:la-courtine@france-services.gouv.fr)  
Lundi : 13h30-17h30, Mardi au jeudi : 9h-12h / 13h30-17h, Vendredi : 9h-12h / 14h-17h, Samedi : 8h30-12h
  - Marcillac-la-Croisille (La Poste) :**  
05 44 40 78 95 / [marcillac-la-croisille@france-services.gouv.fr](mailto:marcillac-la-croisille@france-services.gouv.fr), Lundi et mercredi : 9h-12h, Mardi, jeudi et vendredi : 9h-17h
  - Meymac (Mairie) :**  
05 55 46 19 97 / [maisonfranceservices@meymac.fr](mailto:maisonfranceservices@meymac.fr)  
Lundi, au vendredi : 8h30-12h / 13h-17h  
Lundi, mardi et mercredi matin carte identité et passeport sur rendez-vous
  - Neuvic (communale - place Henri Queuille) :**  
05 55 46 06 51 / [neuvic@france-services.gouv.fr](mailto:neuvic@france-services.gouv.fr)  
Lundi et mercredi : 9h-12h / 13h30-17h30  
Mardi : 9h-12h, Jeudi et vendredi : 13h30-17h30  
Mardi après-midi et jeudi matin :  
carte identité et passeport sur rendez-vous
  - Peyrelevalde (Mairie) :**  
05 55 94 73 13 / [peyrelevalde@france-services.gouv.fr](mailto:peyrelevalde@france-services.gouv.fr)  
Lundi, mardi, jeudi : 9h-12h30 / 13h30-17h30  
Vendredi : 9h-12h30, Après-midi : carte identité et passeport sur rendez-vous

**Structures associatives**

- ECO-TRIouzeoune - La Maison d'à côté Neuvic :**  
Caroline CHAPUT - 05 55 72 28 47/07 85 20 93 77  
[laimaisonadocoteneuvic@gmail.com](mailto:laimaisonadocoteneuvic@gmail.com)  
[ecotriouzeouneassociation@gmail.com](mailto:ecotriouzeouneassociation@gmail.com)
- MLAP Egletons :**  
Emilia BENOIT - 07 82 26 83 24  
[assomlap@gmail.com](mailto:assomlap@gmail.com)

**Pour les entreprises**

- Simple Comme Numérique (toute la Corrèze) :**  
Bernard GENDRE - 06 09 26 42 06  
Activateur FRANCE NUM  
[ecti.correze@gmail.com](mailto:ecti.correze@gmail.com)  
[contact@simplecommunenumerique.fr](mailto:contact@simplecommunenumerique.fr)
- Au Beau Milieu**  
Muriel WORINGER- 06 43 01 68 76  
[tierslieumeymac@gmail.com](mailto:tierslieumeymac@gmail.com)

**Découverte**

- Micro-folie (Meymac) :**  
05 55 46 19 90 / [microfolie@meymac.fr](mailto:microfolie@meymac.fr)
- Micro-folie (Ussel) :**  
05 55 72 54 69 / [microfolielagrange@ussel19.fr](mailto:microfolielagrange@ussel19.fr)

**Conseil départemental (toute la Corrèze) :**  
Maxime HOURTOULE  
Coordonnateur des acteurs de la médiation numérique  
Pour connaître le calendrier des ateliers  
dans les maisons du département et autres  
05 55 93 78 53 / [mhourtoule@correze.fr](mailto:mhourtoule@correze.fr)

**Ateliers sur RDV**

- Conseillers numériques :**
  - Bort-Les-Orgues (France Services) :** Vincent THOMAS  
05 55 46 06 55  
[vincent.thomas@conseiller-numerique.fr](mailto:vincent.thomas@conseiller-numerique.fr)
  - Conseil Départemental (MSD de la Corrèze) :**  
Sylvie LEYRIS - Service Emploi Insertion  
05 55 93 77 36 / [sleyris@correze.fr](mailto:sleyris@correze.fr)
  - Fal 19 (toute la Corrèze) :** Daniel OHIN  
06 26 97 10 69 / [daniel.ohin@fal19.fr](mailto:daniel.ohin@fal19.fr)
  - Familles Rurales (toute la Corrèze) :** Gaëlle MAURY  
07 88 56 52 76 / [gmfamillesrurales19@orange.fr](mailto:gmfamillesrurales19@orange.fr)
  - Territoire HCC ( Haute-Corrèze et Sud Creuse ) :**  
05 55 95 35 38/[contact@hautecorrezecommunaute.fr](mailto:contact@hautecorrezecommunaute.fr)
  - Udaf 19 (Toute la Corrèze) :** Nais MONTEIL  
06 15 65 81 59 / [conseillernumerique@udaf19.fr](mailto:conseillernumerique@udaf19.fr)
  - Ussel (EVS La Civadière) :** Loïck COSTA  
07 61 66 61 56 / [conseiller.numerique@ussel19.fr](mailto:conseiller.numerique@ussel19.fr)

De ce travail collaboratif en est ressorti ce projet de plaquette étendu plus largement au territoire de la Haute-Corrèze Communauté.

## 6.3 Volet « Animation de la vie sociale et numérique » de la convention territoriale globale Haute-Corrèze Communauté

La **Convention territoriale globale** (CTG) de **services aux familles** est une démarche partenariale entre la CAF et le territoire de Haute Corrèze Communauté.

Son objectif est de **construire un projet social sur le territoire**.

Elle associe les habitants aux politiques qui les concernent, soutient l'action et la réponse à de nouveaux besoins, se nourrit des politiques publiques et fait ainsi vivre un projet de territoire attractif et innovant.

Ainsi, nous avons été associés à cette démarche en participant au groupe de travail qui s'est réuni le 21 septembre 2023 au siège de Haute-Corrèze Communauté.



Un premier travail de réflexion entre les acteurs locaux du numérique a été mené afin de rédiger une fiche action « **Accompagnement à l'inclusion numérique** » qui sera proposée aux élus communautaires.

De ce premier atelier il en ressort un besoin de se structurer de mieux se connaître entre acteurs afin de mieux orienter les habitants et de mieux satisfaire leurs demandes.

7.

Nos évènements

# 7. Nos événements

Le 27 septembre 2022 Madame Dominique MIERMONT a rencontré en France Services Madame Marie RENARD, déléguée aux droits des femmes et à l'égalité à la Direction Départementale de l'Emploi et de la Protection des Populations (DDETSPP).

De cette rencontre une réunion d'informations sur les violences conjugales et intra-familiales a été organisée.

REUNION D'INFORMATION



Le lundi 21 novembre 2022  
Salle Polyvalente à Neuvic



Cette réunion destinée aux maires, aux professionnels de santé, aux personnels soignants, des établissements scolaires et des accueils de loisirs du territoire. Nous remercions vivement tous les participants.



8.

Enquête de satisfaction

# 8. Enquête de satisfaction

## Comment avez-vous connu la France Services ?

**France services** **On vous accueille !**  
PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

**ENQUÊTE DE SATISFACTION**

Soucieux de la qualité de nos services, nous recueillons quelques informations afin de connaître la fréquentation, nos points positifs et négatifs. Ce questionnaire est anonyme.

**DEMARCHE**

Comment avez-vous connu la France services NEUVIC ?  
 Site Internet  En Mairie  Bouche à oreille  Bulletin communal   
 Autre : \_\_\_\_\_

Avez-vous eu besoin d'être aidé ? Oui  Non

Etes-vous venu pour un atelier ? Oui  Non

Etes-vous venu pour un rendez-vous avec un partenaire (CARSAT, Pôle emploi ...) ?  
 Oui  Non  Si oui, lequel ? \_\_\_\_\_

**SATISFACTION**

**Que pensez-vous ?**

De votre accueil

De votre accompagnement :

Des locaux :

Du matériel à disposition :

Du personnel

Recommanderiez-vous notre service ? (Entourez le chiffre 1 si pas du tout et 10 si absolument)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pas du tout Absolument

Avez-vous des suggestions ou des remarques ?  
 .....  
 .....  
 .....

Christophe et Stéphanie  
 Agents France services  
 vous remercient de votre participation

Source	Nombre
Bouche à oreille	31
En Mairie	10
Bulletin communal	3
Office de tourisme	2
Sous-préfecture	2
Assistants sociales	1
Site internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Soucieux de la qualité de nos services, nous avons décidé, au printemps, de mettre à disposition des usagers un questionnaire enfin de recueillir des informations pour évaluer la fréquentation et les points positifs et négatifs.

Sur 50 questionnaires déposés il en ressort les informations ci-dessous :

QUE PENSEZ-VOUS ?				
De votre accueil	49	1	0	0
De votre accompagnement	50	0	0	0
Des locaux	41	8	1	0
Du matériel à disposition	46	4	0	0
Du personnel	50	0	0	0
<b>RECOMMANDERIEZ-VOUS NOTRE SERVICE ?</b>	8	9	10	
(Entourez le chiffre 1 si pas du tout et 10 si absolument)	1	3	46	



### Points positifs

- "Surtout ne changer rien"
- "Personnel très sympa, compétent, à l'écoute, à la portée de tout le monde"
- "Maintenir ces services essentiels pour les usagers"
- "Accueil remarquable"
- "Merci pour votre aide"



### Points négatifs

- "Une personne sur le site trop juste"
- "Communiquer d'avantage sur les ateliers"
- "Locaux un peu petits"
- "Ouverture à temps complet"



NEUVIC  
CORREZE



France  
services

9.

Quelques informations pratiques

# 9. Quelques informations pratiques

Vous pouvez nous joindre

Sur



Lien



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité  
Service-Public.fr  
Le site officiel de l'administration française

[https://www.neuvic-correze.net/maison-france-services\\_fr.html](https://www.neuvic-correze.net/maison-france-services_fr.html)

**NOUVEAUX HORAIRES D'OUVERTURE**  
(depuis le 1er juillet 2023)  
**(25 heures accompagnement France Services  
et 7 heures pour le DR)**

Lundi : 9h – 12h – 13h30-17h30  
Mardi : 9h-12h – **RDV CNI-PASSEPORT**  
Mercredi : 9h-12h – 13h30-17h30  
Jeudi : **RDV CNI-PASSEPORT** - 13h30-17h30  
Vendredi : **Fermée au public** - 13h30-17h30

**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](mailto:neuvic@franceservices.gouv.fr)

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



Merci pour votre écoute et nos échanges.