



RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Mardi 17 septembre 2024 à 10h
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

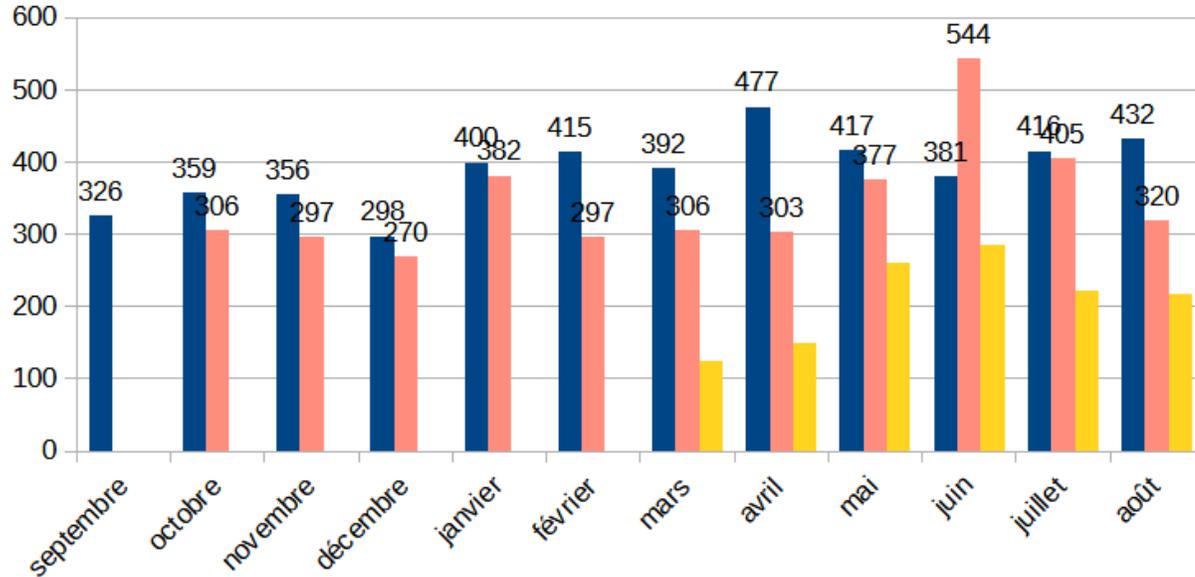
En 2024 : 4669 demandes traitées contre 3870 en 2023.

Du 1^{er} septembre 2023 au 30 août 2024

2024
Moyenne des demandes
19 par jour

2023
Moyenne des demandes
17 par jour

Comparatif des fréquentations par année



2024

2023

2022

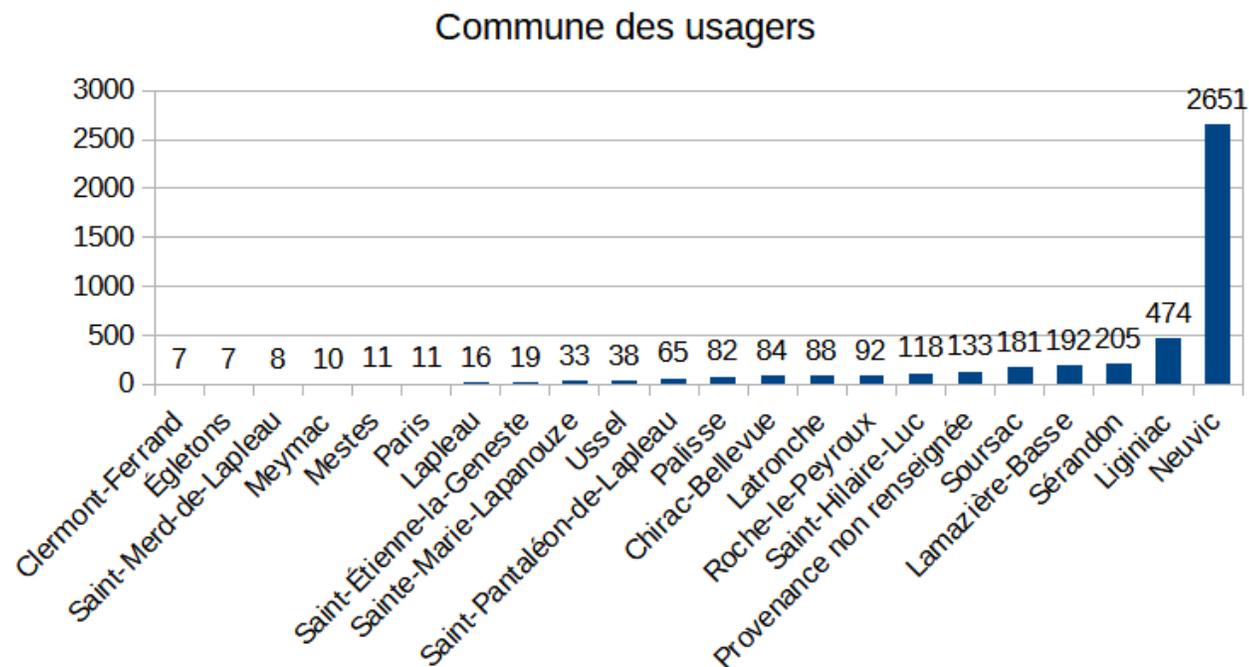
On constate une augmentation significative par rapport à l'année précédente.

2.

Des usagers venus de ...

2. Des usagers venus de

Les communes de provenance des usagers



Les usagers de Neuvic sont les plus nombreux mais nous confirmons cette année, encore, une augmentation de la fréquentation par des usagers en villégiatures, voire des saisonniers.

3.

Usagers venus pour...

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

2024

THÉMATIQUES LES PLUS TRAITÉES

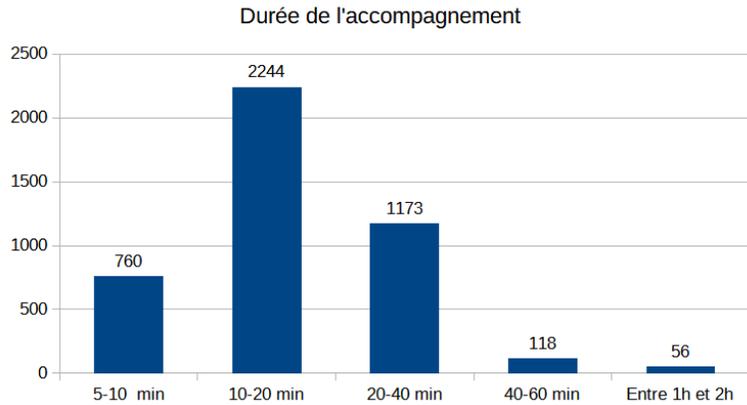
| Top | Thématique | Partenaires | Nombre |
|-----|---|---------------|--------|
| 1 | Retraite | CNAV / CARSAT | 243 |
| 2 | Solidarité, Insertion (RAS, prime d'activité) | CAF | 213 |
| 3 | Immatriculation de véhicule | Intérieur | 454 |
| 4 | Impôts | DGFIP | 400 |

4.

Les Partenaires

4. Les partenaires

Les différentes démarches des usagers



Nous constatons toujours beaucoup de demandes liées à la DGFIP, suivi par l'ANTS et la CPAM.

5.

Dispositif de Recueil des Empreintes
(CNI et Passeport)

5. Dispositif de Recueil des Empreintes (CNI et Passeport)

1. Cartes identités et Passeports

Entre le 1^{er} juillet 2023 et le 30 juin 2024
326 titres ont été délivrés.



Demandes de cartes
d'identité : **248**

Nous maintenons les rendez-vous les mardis après-midis et jeudis matins, cependant nous prenons des usagers sans rendez-vous ou dans l'impossibilité de venir dans les créneaux dédiés.



Demandes de passeports : **78**

6.

Action : favoriser l'accompagnement
à l'inclusion numérique

6. Feuille numérique ensemble

Nous avons participé, à la Préfecture et au Conseil Départemental à Tulle, à plusieurs journées pour réfléchir en commun, avec différents partenaires, sur la Feuille Numérique Ensemble.

Au travers d'ateliers nous avons envisagés les outils, les moyens et actions à mettre en place pour favoriser et améliorer l'autonomie et la prise en charge des usagers via le numérique.



- 14 février 2024 à la Préfecture de Tulle
- 13 mars 2024 au Conseil Départemental 19
- 28 mai 2024 au Conseil Départemental 19

7.

Aller vers...

7. Aller vers...

FORUM DES ASSOCIATIONS



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

Le **SAMEDI 7 SEPTEMBRE 2024**

Salle Polyvalente à Neuvic



“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 Lapeleau le 6 octobre 2023, tenue d’un stand France Services



8.

Enquête de satisfaction



8. Enquête de satisfaction

Comment avez-vous connu la France Services ?

Sur 20 questionnaires déposés il en ressort les informations ci-dessous :



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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De votre accompagnement : | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Des locaux : | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Du matériel à disposition : | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Du personnel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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 remerciant de votre
participation



| 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.



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

HORAIRES D'OUVERTURE

(**34 heures** d'ouverture auprès des usagers)

Lundi : 9h – 12h – 13h30-17h30

Mardi : 9h-12h – **RDV CNI-PASSEPORT**

Mercredi : 9h-12h – 13h30-17h30

Jeudi : **RDV CNI-PASSEPORT** - 13h30-17h30

Vendredi : **Fermé 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@france-services.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.