Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise

Evaluation des Relais des Services Publics

du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

(1ère année)

Relais Services Publics

2C2A

SOMMAIRE

PREAMBULE p. 3

INTRODUCTION p. 3

ORGANISATION DU SERVICE p. 6

LES RSP : AU SERVICE DES HABITANTS DU TERRITOIRE p. 10

LES RSP : UN SERVICE VECU PAR LES HABITANTS DU TERRITOIRE p. 14

LES RSP : UN SERVICE PORTE PAR LA 2C2A p. 15

CONCLUSIONS ET PRECONISATIONS p. 15

ANNEXE p. 17

Préambule

La présente évaluation s'appuie sur les tableaux de suivis quotidiens de l'activité des deux Relais de Services Publics de l'Argonne Ardennaise. Différentes statistiques ont ainsi pu en être dégagées.
Afin de compléter le volet quantitatif, une enquête de satisfaction a été soumise à 65 usagers afin de les interroger sur leur vision et leur appréciation du service. Cf. Annexe 1 : Enquête

INTRODUCTION

Eléments de présentation du territoire et de ses principaux enjeux

Données chiffrées

Nb d'habitants	18 067
Nb de communes	100
Superficie	1 195 km²
Densité de population	15 habitants / km²

Principaux enjeux pour les années à venir : la Charte de Pays de l'Argonne Ardennaise 2004/2014

Avec 18 067 habitants répartis sur 1 195 km², l'Argonne Ardennaise affiche une densité moyenne très faible de 15,1 habitants au km². Cette densité se situe à un niveau près de quatre fois inférieur à la moyenne départementale et régionale, territoires pourtant peu peuplés à l'échelle de la métropole.
Il va de soi que ce faible niveau de présence humaine pose d'emblée l'enjeu du maintien des services publics ou privés (commerces) sur le territoire, et ce quel que soit leur niveau de qualité.

Au cours des 20 dernières années, le Pays a enregistré un solde déficitaire « départs-arrivants » de plus de 1 200 habitants. Ce mauvais résultat traduit tout à la fois les départs massifs des habitants du Pays et la **faible attractivité** de celui-ci pour les populations exogènes.

Si le Pays voit une partie de ses actifs travailler à l'extérieur du territoire, il exerce également une réelle attractivité économique pour de nombreux actifs résidents hors du territoire. En effet, 1 260 des 6 500 emplois du Pays (soit 20%) sont occupés par des actifs résidants hors du Pays. **Peut-on imaginer, et dans quelles conditions d'offres de services publics et privés, d'offres foncière et immobilière, qu'une partie de ces actifs viennent résider sur le territoire ?**

Notre territoire est vaste et la population y est éparse. La mobilité est un problème récurrent. Il est donc important de pouvoir déployer les services publics et au public à l'échelle des cantons afin que ces derniers accueillent des **services de proximité** et ainsi favoriser l'accessibilité.
Le maintien et l'amélioration des services "publics" passent par la création de mini pôles de services dans les bourgs ruraux (Relais Services Publics) ou encore la réhabilitation de mairies pour un meilleur service aux habitants.

L'attrait du territoire de l'Argonne Ardennaise est également étroitement lié **au maintien et au renforcement des services sanitaires et sociaux** : petite enfance, services aux personnes âgées, offre sanitaire, actions d'insertion des publics fragilisés.
Le **renforcement de la mobilité physique et intellectuelle** est également un enjeu à ne pas négliger.

Le maintien des services sur les territoires ruraux, comme celui de l'Argonne Ardennaise, est indispensable à la survie de ces derniers : attractivité du territoire, confort de vie, accès à la même qualité de service qu'en milieu urbain… La ruralité ne doit pas signifier isolement.
Les caractéristiques de notre territoire (vaste, rural, peu peuplé…) réclament une **mise en réseau des services aux publics**. La notion de partage et d'échange doit être reconnue comme une réelle force d'action afin de mailler l'ensemble du territoire en matière de services au public.

Les priorités stratégiques du territoire

Vivre au Pays

Le développement économique et l'emploi sont des enjeux sur lesquels la 2C2A souhaite véritablement agir dans l'objectif double d'attirer des entreprises et des emplois, ainsi que de maintenir voire d'attirer de nouveaux

habitants sur le territoire. Les Relais de Service Public mis en place sur la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise permettent à la population, de manière cohérente sur le territoire, de pouvoir disposer d'une structure de proximité pour les démarches administratives, limitant de ce fait les déplacements jusqu'au chef-lieu de département.

1. Qu'est-ce qu'un Relais Services Publics

Définition d'un Relais Services Publics (RSP)

Dispositif national mis en place suite à la circulaire du 2 août 2006 invitant les préfets de département à labelliser, sous le nom de Relais Services Publics (RSP), des structures d'accueil polyvalent du public.

Sans forme juridique imposée, les Relais Services Publics peuvent être portés par une mairie, une structure intercommunale, un service de l'État ou même une association.

Les Relais Services Publics doivent permettre au public d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics, principalement en matière d'emploi et de prestations sociales. Une charte nationale de qualité garantit le niveau de prestation de services réalisée.

Missions

- Assurer un service de proximité et un accompagnement personnalisé.
- Faciliter les démarches administratives, notamment grâce à l'administration électronique et des connexions à Internet en libre accès.
- Garantir la qualité de service.

Comment ça marche ?

Les usagers qui se rendent dans un Relais Services Publics sont accueillis par un agent dont les compétences en matière d'informations et d'aide aux démarches administratives sont transversales à plusieurs administrations ou organismes.
L'usager bénéficie d'un accès à Internet, à une ligne téléphonique, qu'il peut utiliser seul ou avec l'agent du Relais Services Publics.
Le Relais Services Publics est animé par des animatrices spécialement formées.

Grâce aux Relais Services Publics, l'usager peut notamment :

- Obtenir des renseignements administratifs de tous ordres,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Obtenir un formulaire et sa notice,
- Effectuer ses démarches en ligne,
- Se faire aider dans la constitution d'un dossier,
- Suivre son dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet (ANPE, CNAF, CNAM, UNEDIC…),
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si sa demande le nécessite.

2. Dans l'Argonne Ardennaise…

Le projet de mise en place d'un réseau de RSP sur le territoire de l'Argonne Ardennaise s'est traduit par l'implantation **d'un RSP à Vouziers** et **d'un second itinérant sur l'ensemble du territoire** (une permanence par chef-lieu de canton et par semaine). Ainsi, les permanences ont ainsi lieu :
- du lundi au vendredi **à Vouziers**,
- mais également le lundi à **Monthois**, le mardi à **Grandpré**, le mercredi à **Le Chesne**, le jeudi à **Machaut** et le vendredi à **Buzancy**.

Situé en territoire rural, les RSP sont un réel **service de proximité** destiné à accompagner les habitants dans leurs démarches administratives.

3. Rapide historique du projet.

Avril 2009

Présentation des Relais Services Publics en commission Aménagement du Territoire et Pays.

Saisie du Conseil de Développement du Pays de l'Argonne Ardennaise.

Élaboration d'un recensement des services publics et au public existants sur le territoire.

Juin 2009

Présentation du projet en Conseil de Communauté.

> Validation du principe d'implantation de deux RSP sur le territoire de l'Argonne Ardennaise.

Février 2010

Délibération du Conseil de Communauté.

> Implantation de deux RSP, l'un permanent à Vouziers au Centre Polyvalent Rural, le second en itinérance dans les chefs-lieux de canton à compter du 1er avril.

Mars 2010

Recrutement de deux animatrices.

Formations des animatrices par les organismes partenaires.

Avril 2010

Ouverture et labellisation des RSP.

Juin 2010

Inauguration des RSP : signature de la convention locale signée par l'Etat et la 2C2A.

4. Partenaires

Le partenariat engagé dans le cadre des RSP s'est matérialisé par la signature d'une convention-cadre entre la communauté de communes, les communes accueillant les permanences du RSP itinérant, l'Etat et les partenaires opérationnels suivants :

- La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- La Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM)
- La Mutuelle Sociale Agricole (MSA)
- Le Pôle Emploi
- Le Point d'Accueil et d'Ecoute Jeune (PAEJ – service de l'Union Départementale des Associations Familiales - UDAF)
- Le Point Info Familles (PIF – service de l'Union Départementale des Associations Familiales - UDAF)
- L'Agence Départementale d'Information au Logement (ADIL)
- La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

En complément de cette convention-cadre, des conventions de partenariat ont été signées avec chaque organisme partenaire afin de définir clairement les engagements de chacun (mise à disposition de matériel informatique, formation des animatrices…).

ORGANISATION DU SERVICE

1. Personnel et formations

La mise en place des RSP s'est traduite par le recrutement de deux animatrices en contrat aidé. Formées par les différents partenaires (1/2 journée de formation par organisme), elles sont en mesure d'accompagner les usagers, et de leur apporter un premier niveau de réponse. Les permanences des RSP sont assurées en alternance par chacune d'elle.

Animatrices RSP du 24 mars 2010 au 31 mars 2011.
Mme CAPLIERS Béatrice, depuis le 24 mars 2010. (Contrat en cours du 24/11 au 23/05/2011)
Mlle POLIN Catherine, du 24 mars 2010 au 30 septembre 2010. (Démission)
Mme TURK Claudie, depuis 18 octobre 2010. (Contrat en cours du 18/04 au 17/10/2011)

La responsable de l'animation, de la gestion et du management est Mlle Amandine LEBRUN, sous l'autorité du Directeur Général des Services de la Communauté de Communes, M. Sébastien FORGET.

2. Lieux et horaires des permanences

Les lieux

Les Relais de Services Publics de l'Argonne Ardennaise sont accessibles au public via un point fixe, à savoir dans les locaux du **Centre Polyvalent Rural, sis 2 rue de l'Agriculture à Vouziers** ; ainsi que par le biais d'un **service itinérant permettant une permanence hebdomadaire dans chaque chef-lieu de canton**, à savoir :

- Mairie de Buzancy
  - Rue Charles Coffin - 08 240 BUZANCY
- Salle des Berceaux à Grandpré
  - Ruelle des Berceaux - 08 250 GRANDPRE
- Mairie de Le Chesne
  - Grande Rue - 08 390 LE CHESNE
- Maire de Machault
  - Place de la Mairie – 08 310 MACHAULT
- Foyer Rural de Monthois
  - Rue Remuat - 08 400 MONTHOIS

Ces permanences font l'objet de conventions entre les communes propriétaires qui mettent à disposition de la 2C2A, à titre gracieux, un local équipé de mobilier et qui supportent les charges de chauffage, d'eau et d'électricité liées au fonctionnement du service.

Les horaires d'ouverture

RSP Fixe		RSP Itinérant		
Lundi	8h30 - 12h00	Lundi	13h00 - 18h00	À Monthois
Mardi	8h30 - 12h00	Mardi	8h30 - 13h30	À Grandpré
Mercredi	8h30 - 12h00 / 13h30-17h00	Mercredi	8h30 - 13h30	À Le Chesne
Jeudi	8h30 - 12h00	Jeudi	8h30 - 13h30	À Machault
Vendredi	8h30 - 12h00 / 13h30-16h30	Vendredi	8h30 - 13h30	À Buzancy
Ouverture hebdomadaire de 24 heures		Ouverture hebdomadaire de 25 heures		

Les permanences du RSP itinérant ont dû être temporairement fermées (du 4 octobre au 15 novembre 2010) en raison du départ d'une des deux animatrices alors en poste. Au moment de la réouverture, un premier constat avait d'ores et déjà permis de définir que la tenue des permanences le matin semblait plus adaptée aux besoins des usagers. **Ainsi, les permanences de Grandpré et Buzancy ont été décalées en matinée**. Pour Monthois, aucune salle n'est disponible en matinée, les permanences ont donc toujours lieu en après-midi.

Dans le cadre de l'organisation générale des RSP, deux périodes de fermeture annuelles ont été arrêtées comme suit :

- 1ère quinzaine du mois d'Août de chaque année
- Dernière quinzaine du mois de décembre de chaque année

3. Equipement du service

Afin de garantir un service de qualité, les RSP de l'Argonne Ardennaise sont pourvus d'un équipement informatique complet regroupant :

- 3 Ordinateurs portables ;
- 2 Imprimantes-scanners ;
- 6 Connexions Internet ;
- 2 Téléphones.

Les déplacements du RSP itinérant sont assurés par le biais d'un **véhicule dédié au service**.

Les organismes partenaires mettent à la disposition des RSP une **documentation régulièrement actualisée** à l'intention du public et des agents.

4. Communication

Dans le cadre de la mise en place d'un réseau de Relais Services Publics sur le territoire, l'élaboration d'un plan de communication est apparue comme un vecteur important de réussite du projet, l'objectif étant d'informer l'ensemble des habitants du territoire sur la mise en place de ce nouveau service et susciter un intérêt pour les permanences des RSP. Les moyens financiers, inscrits dans le plan de financement, nous ont permis d'envisager des actions à hauteur de 7 000 €, lissé sur les 3 ans de fonctionnement (3 000 € en 2010 puis 2 000 € / an en 2011 et 2012).

Les réalisations

- Différentes **séries de tracts** ont été réalisées autour des thèmes suivants : logement, santé, emploi, retraite.

- Ils se déclinent également en **affiches ayant un impact local** (une série d'affiches par canton.)

- Points Presse :
  - Invitation de la presse locale lors de l'inauguration,
  - puis début octobre après 6 mois d'exercice.

  (Un prochain point presse est prévu d'ici fin mai afin de faire un point après un an de service.)
  - Les RSP de l'Argonne Ardennaise ont par ailleurs été évoqués en mai 2010 dans *La Semaine des Ardennes* dans un article relatif à la déclaration des revenus.

- **Mailing aux 100 communes du territoire**, afin de les aviser de la mise en place du service et de les inviter à en informer leurs administrés (courrier + communiqué de présentation)
  >> Les retombées commencent à se faire sentir : en effet, les communes éditant un bulletin municipal s'approprient le service et relayent l'information en ciblant les permanences les concernant. La commune de Monthois a également sollicité un lot de tracts afin de procéder à une distribution en boites aux lettres.

- **Mailing aux potentiels relais identifiés** soit environ une soixantaine d'envoi (courrier + carton d'invitation + un communiqué de présentation + un tract) :
  - Secrétaires de mairies
  - Assistantes sociales / Centre Hospitalier Sud Ardennes
  - Professionnels de santé
  - ADMR
  - Assurances, Mutuelles, Banques
  - Adapah
  - Croix Rouge
  - FJEP / Centre Social de Vouziers
  - Secours Catholique (siège à Vouziers + antennes du territoire)
  - Travail et Partage
  - CCAS
  - (…)
- **Création d'une page dédié sur le Portail Internet du territoire :** http://www.argonne-ardennaise.com >> Page Habitant // Vie quotidienne // Relais Services Publics
- **Diffusion d'objets publicitaires à l'effigie des RSP.**
  - 1000 magnets, diffusés par le biais des boulangeries du territoire et des animatrices + envoi de quelques exemplaires aux communes du territoire et aux partenaires afin de rappeler l'existence du service.
  - 800 stylos, diffusés via les services (2C2A – émargement conseils de communauté, réunions diverses, accueil… + animatrices RSP)
  - 220 blocs-notes, diffusés via les animatrices RSP et lors de réunions diverses.

La diffusion de ces objets publicitaires a été réalisée courant janvier 2011. Une tournée de diffusion a permis de couvrir l'ensemble du territoire (objets publicitaires + affiches et tracts)

- **Véhicule à l'effigie du service.**

Magnet, bloc et stylo

Véhicule de service

Coût

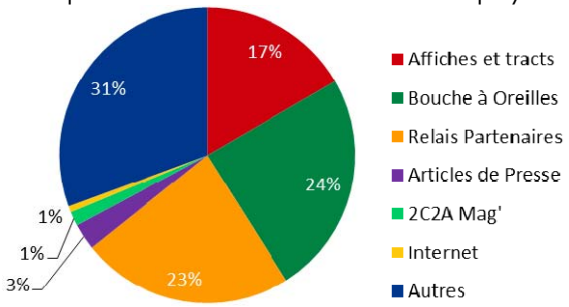
Au 31 mars 2011, le montant des dépenses relatives aux frais de communication s'élève à 4 430 € TTC (hors frais d'envois et impressions en interne : courriers, communiqués, cartons d'invitation, réassortiment affiches), décomposé comme suit :

- **Publication affiches et tracts = 700 € TTC**
- **Objets publicitaires = 3 350 € TTC**
- **Flocage du véhicule = 380 € TTC**

Impact

Les usagers déclarent essentiellement avoir connu les RSP par le biais du **bouche à oreilles** (24%), par le biais des **partenaires** qui les orientent vers le service (organismes partenaires, secrétariat de mairies ; 23 %…) ou encore par la diffusion des **affiches et des tracts** (17%).

Impact des outils de communication déployés



Cependant, la majorité des usagers (catégorie Autres - 31%) ont pris connaissance de l'existence des RSP « *par hasard* » : le RSP Fixe situé au CPR de Vouziers remplace le service d'accueil qui était géré par la ville de Vouziers. Sans être labellisé, ce service menait déjà les missions relatives aux RSP. Les usagers avaient donc l'habitude de se présenter à l'agent communal en charge de cet accueil afin d'obtenir divers renseignements, et continuent à utiliser le service aujourd'hui labellisé RSP.

De plus, le CPR est fortement identifié par la population comme lieu d'informations et de permanences. La fréquentation y est donc importante : ainsi en venant au CPR, les usagers découvrent parfois « par hasard » les RSP. Les animatrices sont également des relais d'information fort. Originaires du territoire, elles communiquent sur l'existence des RSP auprès de leur entourage (famille, loisirs, amis et connaissances…).

A noter que ces données seront approfondies lors d'une prochaine phase d'évaluation. En effet, le recensement de ces dernières n'a débuté qu'au 1er janvier 2011. Ainsi, il s'agit d'une évaluation sur trois mois seulement (Janvier, février, mars 2011). Il est ainsi difficile de pouvoir quantifier de façon très précise l'impact de certaines parutions : un seul 2C2A Mag' a été édité sur cette période, la presse locale relaie quasi quotidiennement les lieux et horaires des permanences, mais aucun article complet n'est paru entre janvier et mars 2011, le portail Internet de l'Argonne Ardennaise est en ligne depuis le début d'année 2011, aussi le taux de fréquentation de ce dernier devrait augmenter dans les mois à venir… L'objectif sera également d'identifier les outils de communication les plus percutants en fonction des différents lieux de permanence afin de pouvoir ajuster les modes de diffusion par RSP.

LES RSP : AU SERVICE DES HABITANTS DU TERRITOIRE

1. Les RSP en chiffres.

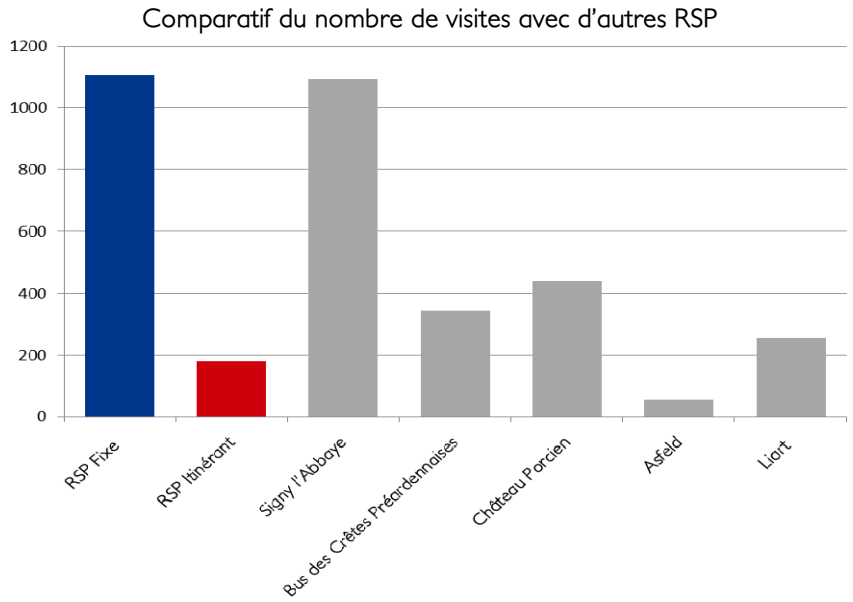
En un an, ce sont **86 semaines de permanences** qui se sont tenues sur l'ensemble du territoire (45 semaines à Vouziers et 41 semaines dans les chefs-lieux de cantons), les congés annuels et la démission d'une animatrice ayant nécessité des périodes de fermeture partielle ou totale du service.

Les premiers chiffres sont très encourageants et supérieurs aux estimations réalisées avant la mise en place des RSP *(prévisions 2010 convention FNADT >> fréquentation annuelle : 180 visites)*.

Statistiques du 1er avril 2010 au 31 mars 2011	Visites	Actes réalisés *
RSP Fixe	1 109 soit une moyenne de 107 visites par mois	1 326 soit en moyenne 1,20 par visiteurs
RSP Itinérant	180 soit une moyenne de 19 visites par mois	239 soit en moyenne 1,33 par visiteurs
Global	1 289	1 565

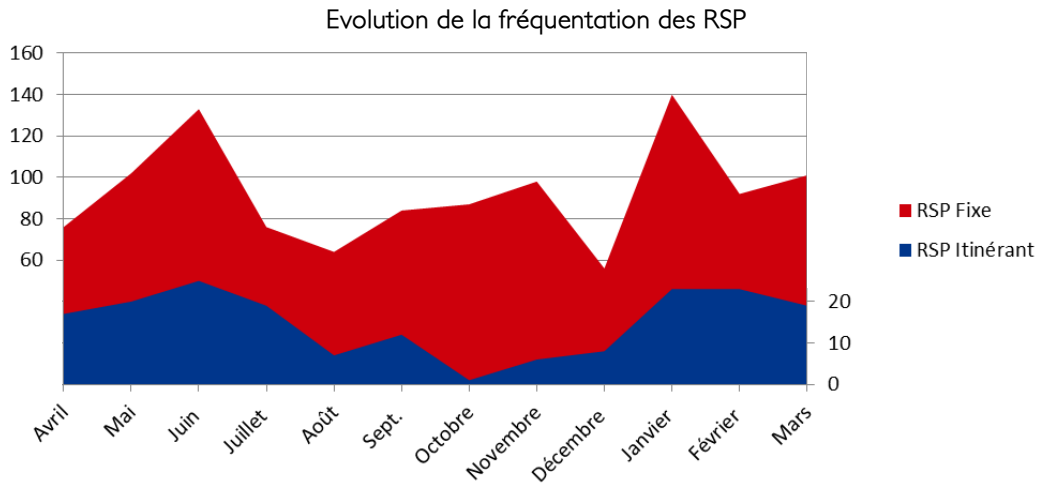
** un acte = une démarche administrative*

D'autre part, en comparaison avec les RSP d'autres territoires ardennais présentant des caractéristiques similaires à celui de l'Argonne Ardennaise, les RSP Argonnais présentent des résultats satisfaisants.



Ainsi, le RSP Fixe de Vouziers présente le plus de visites sur 12 mois (1109 contre 1095 pour le RSP situé à la médiathèque de Signy l'Abbaye).
Le RSP Itinérant a la particularité de proposer des permanences délocalisées sur l'ensemble du territoire comme le propose, sous une forme semblable, le Bus des Crêtes Préardennaise. Sur 12 mois, ce dernier reçoit le double de visiteurs que le RSP Itinérant (343 visites contre 180). Il faut cependant noter que le Bus des Crêtes bénéficie d'une reconnaissance des habitants du territoire concerné importante, ce dernier étant en activité depuis plusieurs années. De plus, il offre des services complémentaires comme l'initiation à l'informatique par exemple.

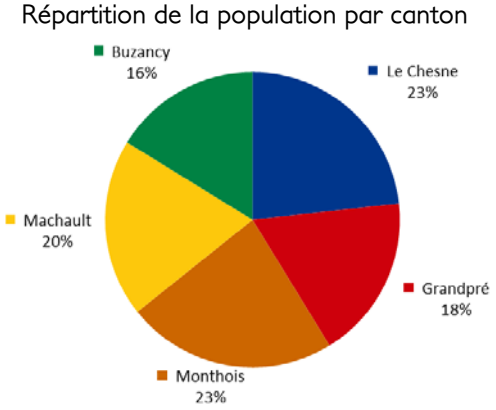
La première année de fonctionnement des RSP met en avant une fréquentation fluctuante, et plus particulièrement concernant le RSP fixe.

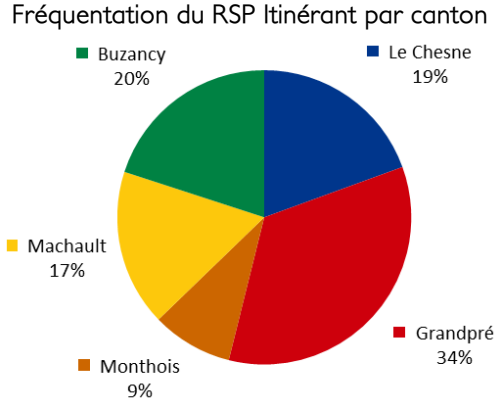


Le lancement du service, en avril 2010, s'est accompagné de nombreuses opérations de communication expliquant la montée en puissance de chacun des deux services entre avril et juin. La période estivale (juillet/août) laisse apparaître une baisse relativement importante mais évidente (période de vacances et fermeture des RSP en raison des congés annuels). On note par ailleurs, que le mois de septembre a connu un regain d'activité. La baisse notée en octobre pour le RSP Itinérant correspond à la période de fermeture temporaire de ce dernier (fermeture du 4 octobre au 15 novembre). De la même manière, en raison de la fermeture liée aux congés annuels, le mois de décembre n'a en réalité connu que deux semaines d'ouverture, traduisant la baisse constatée. La reprise de l'activité en janvier montre bien le besoin des usagers et l'intérêt des RSP ; à noter également qu'une seconde vague de communication importante a été réalisée courant janvier (Cf. Partie Organisation du service // 4. Communication)

Il est donc important de poursuivre les actions menées afin de permettre une appropriation du service par les habitants. Les statistiques de l'année à venir permettront de définir plus précisément si les RSP sont devenus des lieux d'accueil et de renseignement fortement identifiés.

Le nombre de visites recensées au sein des deux services présente un écart important : 1 109 visites pour le RSP Fixe contre 180 visites pour le RSP Itinérant.
Le RSP Fixe, situé à Vouziers dans les locaux du Centre Polyvalent Rural (CPR), connaît un succès certain. Lieu de passage et de permanences d'organismes divers, le CPR possédait déjà un point d'accueil remplissant les missions d'un RSP sans être labellisé en tant que tel (accueil géré par la ville de Vouziers). Ainsi, les habitudes étaient déjà installées, ce qui n'était pas le cas dans les autres chefs-lieux de cantons. Le RSP Itinérant a permis de mettre en place un service de proximité nouveau, nécessitant un temps d'appropriation pour les habitants des cantons concernés.

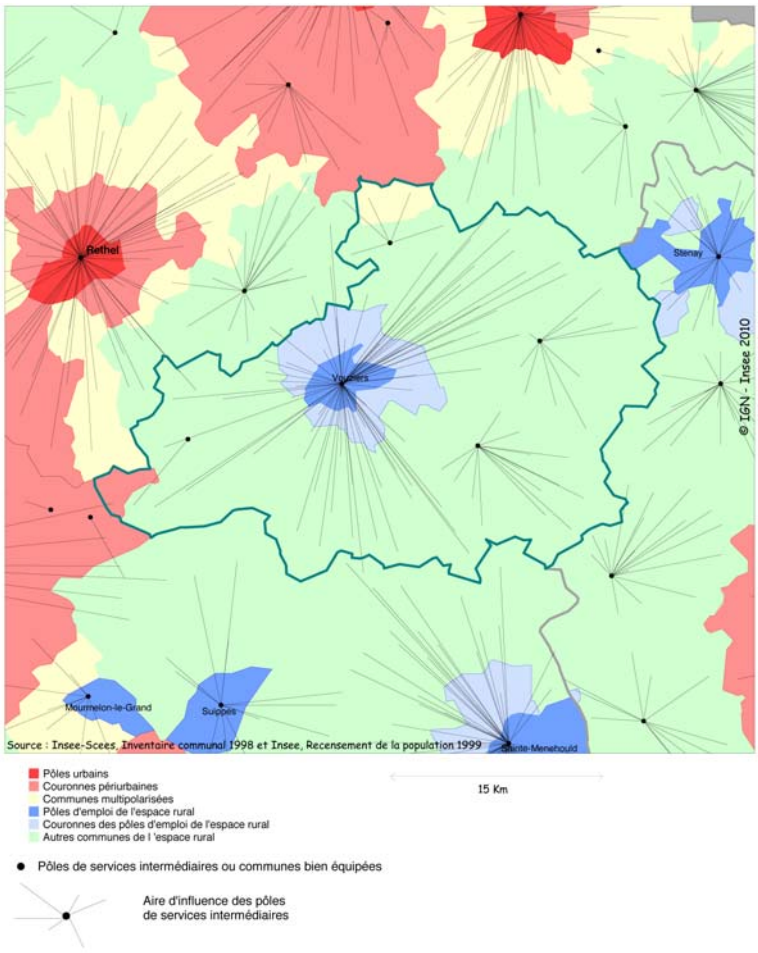




On remarque que la répartition de la population est relativement équilibrée par canton, le canton de Monthois étant relativement plus peuplé (2699 habitants) et celui de Buzancy présentant une population légèrement plus basse (1 900 habitants).
Pour les secteurs de Le Chesne, Buzancy, et Machault, la répartition de la fréquentation du RSP Itinérant est cohérente avec la répartition de la population sur ces mêmes secteurs. Le canton de Grandpré présente quant à lui une fréquentation plus importante que sur les autres cantons (34%) et le canton de Monthois une fréquentation faible (9%) malgré sa position de canton le plus peuplé.
Les services proposés par les RSP répondent donc plus aux besoins d'une population située dans un bassin de vie (attractivité d'un bourg-centre offrant différents services). Les communes de Grandpré, Buzancy et Le Chesne sont en effet des territoires vécus* identifiés à la différence des communes de Machault et Monthois sous l'influence des villes et agglomérations plus proches : Rethel et Reims.

** Le territoire vécu est axé sur les pratiques quotidiennes de ses habitants, via les emplois, les déplacements de loisirs, l'éducation, différents services, le logement …*

Territoires vécus - Edition 2002 / Source : Insee



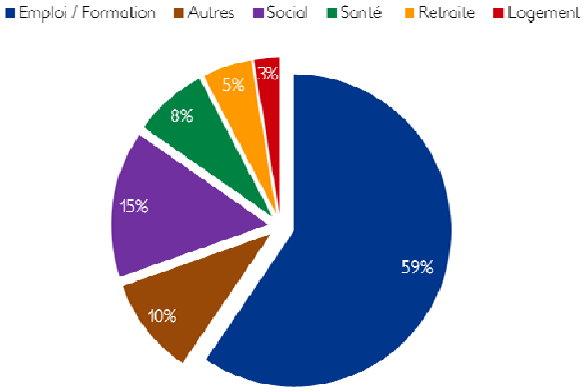
2. L'usager type

Les RSP sont **majoritairement utilisés par des femmes, mais la part des hommes est importante** (56,5 % des usagers sont des femmes et 43,5 % sont des hommes). Les RSP s'adressent à une **population âgée en moyenne de 26 à 45 ans** (50 % des usagers ; 35 % ont plus de 45 ans). Ce sont **essentiellement des personnes seules** qui utilisent les RSP : 60% des usagers interrogés via l'enquête de satisfaction ont déclaré être célibataire, divorcé, séparé ou veuf, contre 38 % ayant déclaré être en couple ou en famille.
Concernant leur situation professionnelle, 61,5 % des usagers interrogés sont **sans emploi**, contre 21,5 % actifs et 7,7 % en retraite.

3. Les services et les actes réalisés

Les RSP permettent aux usagers d'être accompagnés dans leurs démarches administratives de tout ordre. Aussi, les partenariats engagés avec les différents organismes publics et administratifs, nous permettent de répondre aux demandes concernant l'emploi, la formation, les aides sociales, la santé, la retraite, le logement… La première année de fonctionnement des RSP a permis de traiter **1565 démarches administratives.**

Synthèse des services utilisés

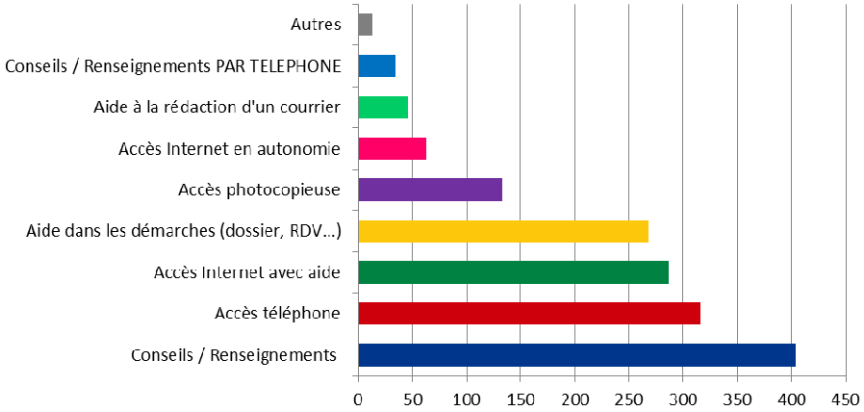


Les services les plus sollicités, que ce soit lors des permanences du RSP Fixe ou du RSP Itinérant, sont **Pôle Emploi** (736 actes) et la **Caisse d'Allocations Familiales** (168 actes), représentant ainsi plus de la moitié des démarches réalisées (57, 76%)

Répartition des démarches réalisées par RSP	
Fixe	• Pôle Emploi >> 50% • CAF >> 10 % • Entreprises et autres services >> 8 %
Itinérant	• Pôle Emploi >> 31 % • CAF >> 13 % • CRAM / Caisse de retraite >> 9%

L'équipement bureautique et informatique de chacun des services permet de réaliser un grand nombre d'actes : actualisation de situation via Internet, possibilité de réaliser des photocopies, accès téléphone et Internet. De plus, les animatrices ont été formées par les organismes partenaires afin de pouvoir renseigner les usagers sur les formalités de niveau 1, de leur apporter un soutien dans la réalisation des démarches telles que la réalisation d'un courrier, d'un curriculum vitae ou encore de les orienter en fonction de leurs besoins vers des services ou organismes adaptés.

Synthèse des démarches administratives réalisées par type d'acte



Les démarches administratives réalisées avec un accompagnement fort de l'animatrice (pour le remplissage de formulaires, l'utilisation d'internet…) représentent plus de 60 % des démarches totales : 982 démarches sont réalisées de façon « non autonome » et 583 en autonomie. Ce point est encore plus vérifiable au niveau du service itinérant : **les ¾ des démarches réalisées lors des permanences délocalisées nécessitent un accompagnement des animatrices**.

A noter également que les RSP ont permis d'économiser plus de 100 000 km (estimation) de trajet sur une année, soit 6 TéqC* (Tonne équivalent carbone). En effet, sans les RSP, les démarches administratives réalisées lors des permanences dans les différents chefs-lieux de canton auraient nécessité un long trajet, le plus souvent à Charleville-Mézières.

* En termes d'émissions de gaz à effet de serre, 6 tonnes d'équivalent CO2 c'est :
- 3 allers/retours Paris -New York en avion
- ou 480 allers/retours Paris -Londres en train
- ou 60 allers/retours Paris -Londres en avion

LES RSP : UN SERVICE VECU PAR LES HABITANTS DU TERRITOIRE

Les RSP sont au service des habitants du territoire. Il est donc important qu'ils puissent répondre aux besoins et attentes des usagers. Le 1er bilan est très positif.

Plus de 96 % des usagers interrogés se disent suffisamment informés sur l'existence des RSP, les services proposés et les actes pouvant être réalisés. Les outils de communication développés ont donc un impact plus que satisfaisant.

Globalement, le matériel mis à disposition des usagers répond à la demande. Seule manque la mise à disposition d'un fax.

La délocalisation, les jours et horaires du service apportent également satisfaction aux usagers (aucun usager ne se déclare insatisfait). L'accueil, qu'il s'agisse de confort ou de confidentialité, est jugé correct.

L'accueil des animatrices est apprécié : aucun temps d'attente n'est relevé (98 % des usagers sont satisfaits ou en partie satisfaits du temps d'attente), et la rapidité des réponses apportées est considérée excellente (100% de satisfaction).

Les services proposés (attestation CAF, actualisation de situation Pôle Emploi…) correspondent totalement aux attentes des usagers. Seuls 17 % des usagers interrogés souhaiteraient pouvoir bénéficier d'autres services. Il s'agit essentiellement du besoin d'envois de fax comme évoqué précédemment.

La majorité des démarches réalisées dans le cadre des RSP ont abouti favorablement et affichent une satisfaction à hauteur de 99 %.

95 % des usagers interrogés pensent faire de nouveau appel aux RSP (5% peut-être), essentiellement en raison de la qualité des renseignements délivrés.

Tous les usagers interrogés conseilleraient ce service à d'autres personnes. Les RSP sont jugés « pratique », « procurant une aide utile » et « permettant un gain de temps ». Il est également précisé que ce service de proximité est adapté aux besoins des personnes âgées. La qualité de l'accueil est également un atout mis en avant par les usagers interrogés.

Après contact avec les organismes partenaires, il semble difficile d'évaluer l'impact des RSP à leur niveau. Par mesure de confidentialité, les RSP préservent l'anonymat des usagers. Ainsi, la CARSAT du Nord-Est nous informe ne pas être en mesure de nous transmettre d'informations quantitatives (identification des assurés orientés vers leurs services). Le retour de la MSA indique que la proximité de leur accueil situé place Carnot à Vouziers conduit leurs clients à s'adresser directement à leur service. De même, la MDPH nous indique qu'aucune personne ne les a informés que sa démarche avait été effectuée suite aux conseils des RSP de l'Argonne Ardennaise.
Cependant, il est à noter que le suivi réalisé quotidiennement par les animatrices des RSP montrent que 64 demandes concernent les services de la Carsat et autres caisses de retraites, 15 les services de la MSA et 30 les services de la MDPH.
Aussi, il semble indispensable de travailler conjointement avec les organismes partenaires afin de définir des outils adéquats pour mesurer au mieux l'impact des RSP sur leur activité. Un contact sera pris avec la Préfecture des Ardennes afin d'aborder cette question.

LES RSP : UN SERVICE PORTE PAR LA 2C2A

Les Relais de Services Publics de l'Argonne Ardennaise sont porté par la 2C2A et bénéficient du soutien financier de l'Etat.
Ils s'intègrent dans le volet territorial du Contrat Etat-Région 2007-2013 :

- Convention n° 2010-476 du 6 août 2010 attribuant à la 2C2A une subvention FNADT, pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2013, pour l'opération « **financement du fonctionnement du Relais de Services Publics à Vouziers et du Relais de Services Publics mobile sur le territoire de la 2C2A** », à hauteur de **49 467 €** représentant 41,22 % d'une assiette éligible globale de 120 000 €.

- Arrêté n° 2010/478 du 6 août 2010 attribuant à la 2C2A une subvention FNADT, pour l'année 2010, pour l'opération « **financement de l'investissement du Relais de services Publics à Vouziers et du Relais de Services Publics mobile sur le territoire de la 2C2A** », à hauteur de 10 533 € représentant 80 % d'une assiette éligible globale de 13 167 €.

Le suivi financier de l'opération est réalisé chaque année lors de l'élaboration des Orientations Budgétaires et validé lors du vote du Budget de la 2C2A. Une évaluation financière détaillée sera réalisée au terme de trois ans de fonctionnement.

Cependant, nous pouvons noter qu'au 31 décembre 2010, les dépenses liées aux RSP s'élevaient à 28 854 € pour le fonctionnement et à 11 261 € pour l'investissement, respectant le plan de financement prévisionnel réalisé lors du montage du projet.

CONCLUSION ET PRECONISATIONS

La 1ère année de fonctionnement des RSP est satisfaisante. Ce service répond aux enjeux définis par la Charte de Pays de l'Argonne Ardennaise, à savoir déployer les services publics et aux publics à l'échelle des cantons afin que ces derniers accueillent des services de proximité et ainsi favoriser l'accessibilité.

L'organisation du service (jours, horaires, lieux de permanence…) apporte satisfaction aux usagers. Il semble donc judicieux continuer en ce sens. L'équipement du service répond aux attentes. La mise à disposition d'un fax est à envisager afin d'améliorer les services proposés.

Les différents outils de communication développés ont un impact intéressant et notable. La poursuite des opérations menées afin de promouvoir les RSP tant au niveau des usagers potentiels que vers les éventuels relais semble intéressante : structures accueillant du public en recherche d'emplois, en changement de situation (lycéens devenant étudiants, actifs passant à la retraite…) ou encore organismes d'aides sociales. En effet, les premiers résultats montrent que ce biais permet largement d'orienter les usagers vers le service.

Concernant la fréquentation, si le RSP Fixe de Vouziers emporte un franc succès, les résultats du service Itinérant sont plus mitigés. Les deux prochaines années (fin de convention avec l'Etat en 2013) permettront de définir si ce service répond ou non à un réel besoin et, le cas échéant, si ce besoin est identifié sur l'ensemble des cantons du territoire (populations différentes, donc besoins différents.)

Le renforcement de l'impact des RSP sur la population pourrait se traduire par le développement d'activités complémentaires : antennes administratives de la 2C2A, formation à l'outil Internet, centre de ressources et de mutualisation pour les associations… Ce point est éventuellement à étudier.

A noter que le nombre conséquent d'usagers « non-autonomes », et plus particulièrement lors des permanences délocalisées, démontre l'utilité des Relais Services Publics : sans les animatrices, un grand nombre d'habitants n'auraient su accomplir seuls les démarches administratives dont ils avaient besoin.

Cette première évaluation démontre l'intérêt des RSP : ils répondent à un réel besoin et sont adaptés à la demande. Les prochaines phases d'évaluation (après 2 ans de fonctionnement puis au terme de la 3ème année) permettront de vérifier plus précisément si le maintien de ce service, en fixe et en itinérant, est justifié ou doit être ajusté.

ANNEXE

Enquête de satisfaction et d'amélioration des Relais Services Publics (RSP)

Votre avis nous intéresse ! Vos réponses nous permettrons l'amélioration de ce service pour que vous puissiez être entièrement satisfait et que nous puissions répondre plus aisément à vos attentes.

Commune d'habitation :

Canton de Buzancy :	2 usagers interrogés soit 3,1 %
Canton de Le Chesne :	5 usagers interrogés soit 7,7 %
Canton de Grandpré :	8 usagers interrogés soit 12,3 %
Canton de Machault :	0 usagers interrogés soit 0 %
Canton de Monthois :	9 usagers interrogés soit 13,8 %
Canton de Vouziers :	40 usagers interrogés soit 61,5 %
Hors territoire :	1 usager interrogé soit 1,5 %

Situation professionnelle :

Actif :	14 usagers interrogés soit 21,5 %
Congé parental :	1 usager interrogé soit 1,5 %
Etudes :	2 usagers interrogés soit 3,1 %
Maladie :	1 usager interrogé soit 1,5 %
Retraite :	5 usagers interrogés soit 7,7 %
Sans emploi :	40 usagers interrogés soit 61,5 %

Situation familiale : Personne seule : 39 usagers interrogés soit 60 %
Couple ou famille : 25 usagers interrogés soit 38 %
NC : 2 %

Célibataire : 24	En couple : 4	Séparé : 1
Concubinage : 1	En couple avec enfant :	Veuf : 4
Divorcé : 10	Marié : 18	NC : 1

LE RELAIS SERVICES PUBLICS

Êtes-vous suffisamment informé sur l'existence des RSP : dates, horaires, numéro de téléphone … ?

Oui > 65
Non > 0

100 % des usagers interrogés sont suffisamment informés sur l'existence des RSP

Êtes-vous suffisamment informé des services proposés (ex : estimer le montant de votre retraite, obtenir des renseignements sur vos remboursement de soins de santé, consulter les offres d'emploi, …) ?

Oui > 61
Non > 6

94 % des usagers interrogés sont suffisamment informés sur les services proposés
6 % des usagers interrogés ne sont pas suffisamment informés sur les services proposés

Êtes-vous suffisamment informé des actes proposés (ex : photocopie d'un document, appel téléphonique, accès à Internet, …) ?

Oui> 62
Non > 3

95 % des usagers interrogés sont suffisamment informés sur les actes proposés
5 % des usagers interrogés ne sont pas suffisamment informés sur les services proposés

Que pensez-vous du matériel mis à votre disposition ? (téléphone, ordinateur, imprimante, scanner, brochures et notices disponibles, …) ?

Satisfait > 55
Plutôt satisfait > 10
Insatisfait, pourquoi > 0

85 % des usagers interrogés sont satisfaits du matériel mis à disposition
15 % des usagers interrogés sont plutôt satisfait du matériel mis à disposition
2 remarques concernant l'absence de fax

LES PERMANENCES

Nos permanences s'effectuent sur les 6 cantons de l'Argonne Ardennaise : Vouziers, Monthois, Grandpré, Le Chesne, Machault, et Buzancy. Ces lieux de permanences répondent-ils à vos attentes ?

Parfaitement > 59
En partie > 4
Pas du tout, pourquoi ?
Sans avis > 2

91 % des usagers interrogés sont satisfaits des lieux de permanences
6 % des usagers interrogés sont en partie satisfaits des lieux de permanences
3 % des usagers interrogés sont sans avis

Nos lieux de permanences sont-ils suffisamment confortables et accueillants ?

Oui > 63
Non > 1
Sans avis > 1

97 % des usagers interrogés sont satisfaits du confort et de l'accueil des permanences
2% des usagers interrogés sont insatisfait du confort et de l'accueil des permanences
2% des usagers sont sans avis

Dans le cadre de vos demandes, la confidentialité est-elle suffisamment respectée ?

Oui >64
Non > 0
Sans avis >1

98 % des usagers interrogés sont satisfaits du respect de la confidentialité
2% des usagers interrogés sont sans avis

Etes-vous satisfait des horaires de permanence des Relais Services Publics ?

Satisfait >61

Plutôt satisfait >4

Insatisfait, pourquoi ?

94 % des usagers interrogés sont satisfaits des horaires de permanences

6 % des usagers sont plutôt satisfaits des horaires de permanences

Etes-vous satisfait des jours de permanence des Relais Services Publics ?

Satisfait > 60

Plutôt satisfait >5

Insatisfait, pourquoi ?

92 % des usagers interrogés sont satisfaits des jours de permanences

8 % des usagers interrogés sont plutôt satisfaits des jours de permanences

L'ACCUEIL

Etes-vous satisfait de l'accueil des animatrices ?

Satisfait >63

Plutôt satisfait >2

Insatisfait, pourquoi ?

97 % des usagers interrogés sont satisfaits de l'accueil des animatrices

3 % des usagers interrogés sont plutôt satisfaits de l'accueil des animatrices

1 remarque : Accueil très bien

Que pensez-vous du temps d'attente occasionné avant l'entrevue avec l'animatrice ?

Satisfait >58

Plutôt satisfait >6

Insatisfait, pourquoi ?

Sans avis > 1

89 % des usagers interrogés sont satisfaits du temps d'attente

9 % des usagers interrogés sont plutôt satisfaits du temps d'attente

2% des usagers interrogés sont sans avis

Que pensez-vous de la rapidité des réponses apportées ?

Satisfait >61

Plutôt satisfait >4

Insatisfait, pourquoi ?

94 % des usagers interrogés sont satisfaits de la rapidité des réponses apportées

6% des usagers interrogés sont plutôt satisfaits de la rapidité des réponses apportées

LES SERVICES PROPOSES

Etes-vous satisfait des services proposés par les Relais Services Publics (ex : attestation CAF, actualisation Pole Emploi…) ?

Satisfait > 59

Plutôt satisfait >6

Insatisfait, pourquoi ?

91 % des usagers interrogés sont satisfaits des services proposés par les RSP

9% des usagers interrogés sont plutôt satisfaits des services proposés par les RSP

D'autres services seraient-ils utiles ?

Oui >11

Non >48

Sans avis > 6

17 % des usagers interrogés pensent que d'autres services seraient utiles

74 % des usagers interrogés pensent qu'aucun autre services serait utiles

9 % des usagers interrogés sont sans avis

Si oui, lesquels ?
3 demandes concernent la mise à disposition d'un fax
1 demande concerne des renseignements en terme de justice et droit
1 demande concerne des renseignements sur permanence de Vzrs

Les réponses apportées par les animatrices vous ont-elles permis de mener à bien vos dossiers ?
Totalement >59
En partie, pourquoi ? > 5
Pas du tout, pourquoi >0
Sans avis > 1
91 % des usagers interrogés sont totalement satisfaits des réponses apportées par les animatrices
8 % des usagers interrogés sont en partie satisfaits des réponses apportées par les animatrices
2 % des usagers interrogés sont sans avis

Pourquoi ?
1 demande concerne la mise à disposition d'un fax
1 remarque concerne la nécessité d'écrire (« animatrices n'écrivent pas à notre place »)
1 remarque précise que l'aboutissement du dossier dépend de l'aboutissement à un emploi

Pensez-vous faire de nouveau appel à nos services pour un accompagnement dans vos démarches ?
Oui >62
Peut-être >3
Non> 0
95 % des usagers interrogés pensent de nouveau faire appel aux RSP
5 % des usagers interrogés pensent faire peut-être appel aux RSP

Pourquoi ?
3 usagers pensent de nouveau faire appel aux RSP en raison de la qualité des renseignements donnés
1 usager déclare qu'il refera appel aux RSP par la suite pour son dossier retraite
1 usager déclare qu'il refera appel aux RSP pour tous les documents importants
1 usager déclare qu'il refera appel aux RSP pour la consultation des offres emplois

Conseilleriez-vous ce service à d'autres personnes ?
Oui >65
Peut-être > 0
Non > 0
100 % des usagers interrogés conseilleraient ce service à d'autres personnes

Pourquoi ?
4 usagers précisent que ce service est pratique et procure une aide utile. L'un d'eux indique que cela est utile aux personnes âgées (permanences délocalisées).
1 usager indique que cela permet un gain de temps (pas de déplacement – permanences délocalisées)
2 usagers mettent en avant la qualité de l'accueil.