



BILAN D'ACTIVITES

du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015



**Maison
de services
au public**

Préambule

La présente évaluation réalisée au titre de 2015 s'appuie sur les tableaux de suivi de l'activité des Maisons de Services au Public de l'Argonne Ardennaise.

L'élément principal, en 2015, est l'évolution du service de MSAP itinérant qui devient un service à la demande.

En effet, début 2013, la Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise a lancé une étude visant à définir un schéma d'organisation des services. En mars 2014, le Conseil communautaire a validé ce document de programmation 2014/2020 précisant les modalités de mise en œuvre des priorités opérationnelles.

Ce programme est décliné en 18 fiches-actions qui concernent les 9 axes du projet stratégique d'adaptation des services à l'échéance 2020 qui sont :

- Santé
- Services aux personnes âgées et handicapées
- Petite enfance, enfance, jeunesse
- Emploi, Formation, Insertion
- Services Publics
- Commerces de proximité
- Cadre de vie, associations et équipements sportifs, culturels et de loisirs
- TIC
- Mobilité et Transports

L'axe 5 « Services Publics » comporte l'objectif stratégique suivant : « Restructurer les Relais de Services Publics » de manière à assurer une meilleure efficacité globale du dispositif communautaire.

En effet, l'efficacité de la Maison de Services au Public (MSAP) itinérante n'est pas suffisante (4 visites hebdomadaires en moyenne) et justifie à elle seule une révision des services à la population.

Pour autant, la volonté forte de maintenir un accompagnement des utilisateurs potentiels de la MSAP a conduit la réflexion des élus pour imaginer des solutions permettant de s'adapter à la disparition des services publics en milieu rural tout en maintenant la notion de proximité et de qualité de service.

Animatrices MSAP en 2015

Mme TURK Claudie : en poste depuis 18 octobre 2010. Nommée stagiaire de la Fonction Publique Territoriale au 1^{er} janvier 2015, à temps complet.

Mme GAILLARD Delphine, agent communautaire intervenant en renfort auprès des Maisons de Service au Public.

La responsable de l'équipe et de la gestion administrative des MSAP est Mme Karine ODIENNE, sous l'autorité du Directeur Général des Services de la Communauté de Communes, M. Maël FOURRIER DAVID.

Communication

Les MSAP de l'Argonne Ardennaise sont en place depuis avril 2010. Dès leur ouverture, de nombreuses opérations de communication ont été déployées. Mailings, objets publicitaires, prospection, ont permis de développer la notoriété du service.

Cette phase de lancement s'est ensuite poursuivie par une communication d'entretien (année 2 et 3) : opérations de fond, informations pratiques dans les éditions quotidiennes de l'Union, diffusion continue d'affiches et de tracts, création d'une page Internet sur le Portail de l'Argonne Ardennaise...

Pour cette année 2015, le site internet de la 2C2A et la presse locale (l'Union/Ardennais) ont été les principaux vecteurs de communication.

Formation des animatrices en 2015

En 2015, l'agent d'accueil a assisté à 6 rencontres du réseau départemental MSAP organisées par Madame Virginie CANIAUX, Animatrice du réseau MSAP dans les Ardennes, UDAF Des Ardennes (Union Départementale des Associations Familiales) et Monsieur Alain DELATOUR, Chef de Service Politique de la Ville et des Territoires de la Préfecture de Charleville.

Ces rencontres permettent d'avoir un interlocuteur unique auprès des administrations et de créer un réseau d'information suffisamment important pour satisfaire au mieux les demandes des citoyens.

Des formations ont été organisées par des différents partenaires selon les besoins des agents MSAP ardennais (Caisse d'allocations Familiales pour la mise en place de la prime d'activité, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail sur les nouvelles lois de la retraite, Caisse Primaire d'Assurance Maladie sur la nouvelle réglementation pour les nouveaux droits des flux de l'immigration), mais aussi des temps de rencontre avec d'autres administrations ou associations avec lesquelles nous sommes amenés à prendre contact pour des questions autres que nos partenaires (Centre d'Information Des Femmes et de la Famille).

Mme TURK a bénéficié également d'une formation intitulée « Communiquer efficacement en situation de médiation » dispensée par la Caisse des Dépôts et Consignations dans le cadre du réseau départemental.

Madame TURK Claudie a effectué sa formation d'intégration au sein de la FPT auprès de la CNFPT sur 5 jours (9 et 10 février ; 18, 19 et 20 février).

Madame GAILLARD Delphine a suivi une formation auprès de Madame TURK Claudie pendant une journée et une formation auprès de la Caisse d'Allocations Familiales.

LES MAISONS DE SERVICE AU PUBLIC AU SERVICE DES HABITANTS DU TERRITOIRE

1. Les MSAP en chiffres.

a) Evolution de la fréquentation de la MSAP fixe

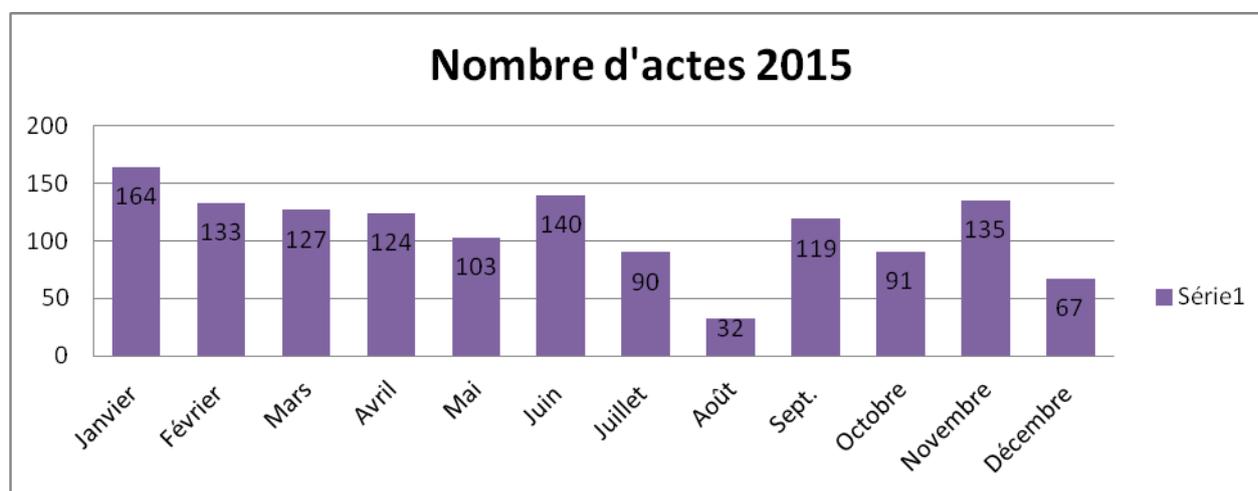
En 2015, 47 semaines de permanences se sont tenues sur à Vouziers pour 1075 visites.

Fixe	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
Nb Visites	1059	933	878	1075
Nb moyen de visites/semaine	22,5	19,85	18,7	22,9

La fréquentation de la MSAP de Vouziers a augmenté de + de 20% en 2015 alors qu'elle connaissait une baisse depuis 2013.

Cela s'explique essentiellement par la suppression de la permanence de la CAF des Ardennes à Vouziers à compter de septembre 2014. Une rencontre intervenue avec la CAF préalablement à cette fermeture a permis de mettre en place une communication ciblée vers les allocataires du territoire qui ont été informés des services offerts par la MSAP.

En 2015, la fréquentation mensuelle varie en fonction des périodes :

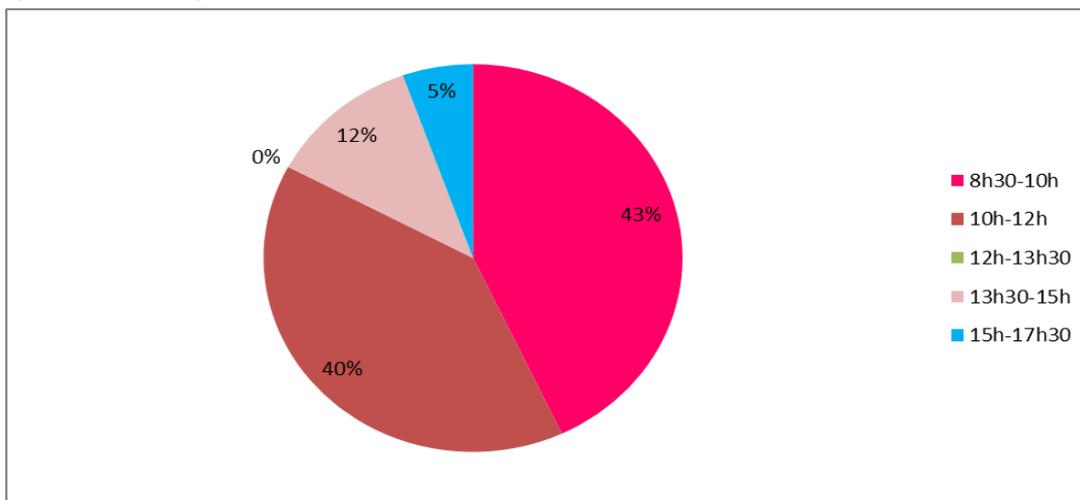


On constate que les visites sont plus nombreuses au cours des matinées. Les visites de l'après-midi ne représentent que 17%.

En janvier, la progression du service est due à la fermeture en septembre 2014 de la permanence de la CAF au CCAS de Vouziers, et à la fermeture pour la période des fêtes.

En mai 2015, 4 jours fériés ont été décomptés d'où une petite baisse du flux, ce qui a engendré une augmentation en juin. On retrouve le même phénomène pour septembre après les 3 semaines de fermeture estivale.

Comme chaque année en novembre, le service est sollicité par les Restos du cœur pendant 2 jours pour les inscriptions.



Pour rappel, dans le cadre de l'organisation générale des MSAP, deux périodes de fermeture annuelle ont été arrêtées comme suit :

- 3 premières semaines d'août
- 1 semaine en décembre

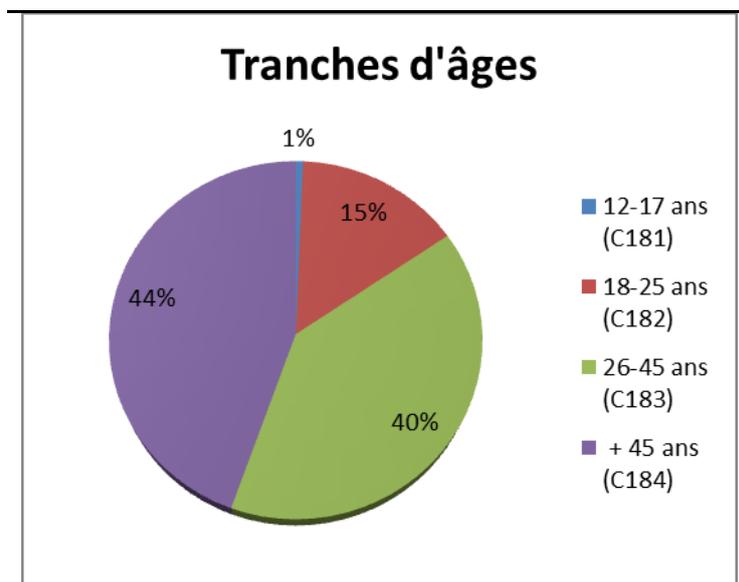
L'utilisateur type

Le profil de l'utilisateur type reste semblable au profil type établi depuis plusieurs années.

La MSAP de Vouziers est majoritairement utilisée par des femmes, mais la part d'hommes usagers est cependant importante (60 % des usagers sont des femmes et 40 % sont des hommes).

Le RSP s'est adressé à une population âgée en moyenne de 26 à plus de 45 ans.

La répartition s'établit comme suit :



Sur 1075 visites, 815 sont réalisés par des usagers sans emploi (soit 85%).

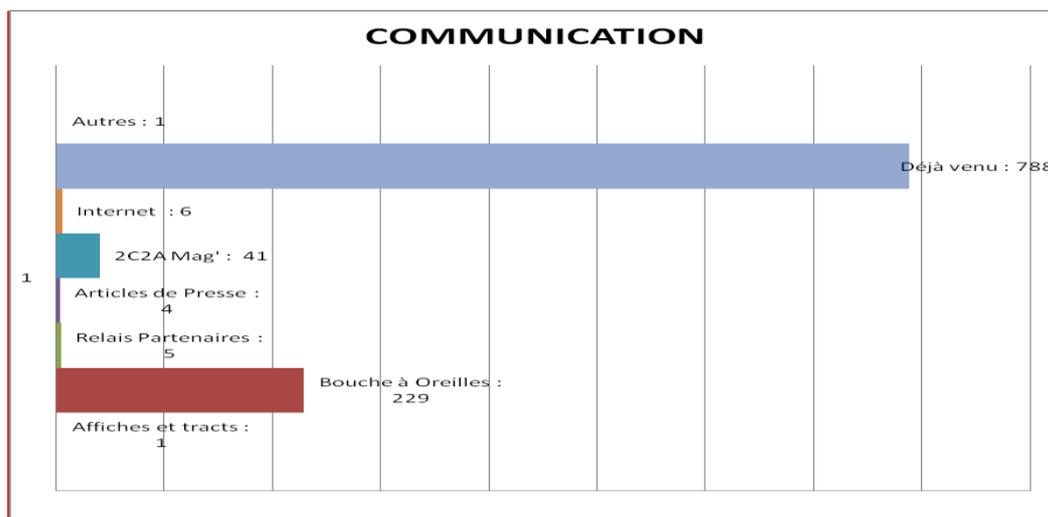
73 % des usagers en 2015 ont déjà utilisé le service, ce qui témoigne de la bonne identification du service, et deviennent également des prescripteurs puisque 21 % des utilisateurs du service connaissent la MSAP, via le bouche à oreilles.

Les services et les actes réalisés

La MSAP a permis aux usagers d'être accompagnés dans des démarches administratives variées.

On constate que 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... En 2015, la MSAP de Vouziers a permis de traiter 1 323 démarches administratives.

L'équipement bureautique et informatique du service permet de réaliser un grand nombre d'actes : création d'une adresse mail, actualisation de situation via Internet, possibilité de réaliser des photocopies, accès téléphone et Internet. De plus, l'animatrice a été formée par les organismes partenaires afin de pouvoir renseigner les usagers sur les formalités de niveau 1, de leur apporter un soutien dans la réalisation de 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.



97% des démarches réalisées lors des permanences nécessitent un accompagnement de l'animatrice (pour le remplissage de formulaires, l'utilisation d'internet...): 1 278 démarches ont été réalisées de façon accompagnée et 47 en autonomie.

61 % des démarches concernent l'accessibilité à Internet (avec ou sans accompagnement). La fracture numérique du territoire a conduit la 2C2A à prendre la compétence « Communications électroniques » en 2015. Le déploiement des technologies numériques constitue un enjeu majeur pour le développement économique, mais aussi le fonctionnement des services publics, la modernisation de l'éducation et la facilitation de la vie quotidienne de tous les Ardennais ; de plus, la dématérialisation est de plus en plus utilisée par les administrations.

La Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise continue de travailler avec les services du Conseil Régional et Départemental afin de favoriser l'accès à l'internet très haut débit pour les entreprises, les particuliers et les administrations présentes sur son territoire.

Il est réalisé en moyenne en 2015 28 actes chaque semaine au sein de la MSAP de Vouziers.

Celle-ci, ouverte durant 24 heures chaque semaine, est pleinement intégrée dans l'offre de services proposée sur la commune de Vouziers et favorise une fréquentation régulière.

Les services les plus sollicités restent la Caisse d'Allocations Familiales (36% actes) et Pôle Emploi (31% des actes) qui représentent à eux deux 68% des démarches réalisées.

A noter également que le RSP a permis d'économiser plus de 106 580 km pour la MSAP de Vouziers (estimation) de trajets sur une année. En effet, sans la MSAP, les démarches administratives réalisées lors des permanences auraient nécessité un long trajet, le plus souvent à Charleville-Mézières ou encore à Rethel. Le résultat précédent est la somme des trajets qu'auraient réalisés les usagers pour se rendre dans les organismes partenaires (CAF, Pole Emploi, ...) sans l'aide des RSP.

L'augmentation importante des kilométrages économisés est liée aux nombreux actes réalisés pour la CAF en 2015.

b) La MSAP à la demande en chiffres

Au 1^{er} janvier 2015, la MSAP itinérante devient un service à la demande.

24 heures de travail sont affectées à la MSAP fixe et les 11 heures restantes sont affectées à la MSAP à la demande.

L'animatrice va à la rencontre de l'utilisateur qui en fait la demande, en mairie de son domicile (ou dans une autre commune si besoin).

Les périodes durant lesquelles l'agent ne se rend pas en rendez-vous sont mutualisées avec les services communautaires pour un soutien en secrétariat.

L'organisation du temps de travail a été la suivante au 1^{er} janvier 2015 :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
MSAP Fixe	de 8h30 à 12h				
			de 13h30 à 17h		de 13h30 à 17h
MSAP à la demande	de 13h30 à 17h	de 13h30 à 17h		de 13h30 à 17h	

Soit 24h30 en MSAP fixe et 10h30 en MSAP à la demande.

Un timide démarrage ...

En 2015, l'animatrice s'est déplacée pour 7 visites entre janvier et mars, représentant 12 actes.

Ces actes ont concerné pour 40 % une aide dans les démarches administratives, 27% un accès au matériel bureautique, 20% des renseignements et 13 % une aide à la rédaction de courrier.

L'ensemble des mairies du territoire ont été informées par courrier de l'évolution du service.

Le premier trimestre 2015 a été consacré à un plan de communication sur le nouveau service à la demande, auprès des élus mais aussi des habitants.

- Dans le journal des élus n° 2 de Février
- Un article dans le 2c2a Mag' n°23
- Article de presse dans l'Union
- Et distribution de flyers dans les communes avec le 2c2a Mag'

Des flyers ont été mis également dans des lieux de permanence telle que le CCAS, la Maison des Solidarités, le Centre Polyvalent rural.

L'animatrice a également informé l'ensemble des structures présentes au sein du CPR de ce nouveau service à la demande.

LES RSP : UN SERVICE PORTE PAR LA 2C2A

Les Maisons de Services au Public de l'Argonne Ardennaise sont portées par la 2C2A et bénéficient du soutien financier de l'Etat.

En 2015, une subvention au titre du FNADT a été obtenue pour un montant de 20 000 euros.

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.

Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015, les dépenses de fonctionnement liées aux MSAP se sont élevées à 37 587 € répartis ainsi : 12 585€ pour la MSAP itinérante (34%) et 25 002 € pour la MSAP Fixe (66%)

La suppression des permanences MSAP en itinérance a engendré une baisse des dépenses de fonctionnement puisque l'ensemble des abonnements internet (5) ont été résiliés.

Salaires et charges :

24/35^{ème} du cout du poste de l'animatrice principale sont affectés à la MSAP de Vouziers et 11/35^{ème} à la MSAP à la demande.

Les charges salariales de l'agent communautaire mutualisé sont affectées pour 3/35^{ème} à la MSAP fixe et 2/35^{ème} à la MSAP à la demande.

Ces dépenses représentent 90% des dépenses totales.



Les élus de l'Argonne Ardennaise souhaitent maintenir un service de proximité compte tenu des difficultés de mobilité d'une partie de ses habitants.

Il est cependant nécessaire de développer ce service en le faisant connaître plus largement mais aussi, en créant un réseau de prescripteurs : c'est-à-dire que des acteurs locaux (associations, professions libérables, assistantes sociales, ...) sont identifiés pour découvrir (ou redécouvrir) le service de manière à en informer le public auprès duquel ils interviennent.

L'objectif est de réduire les inégalités, sociales et territoriales, d'accès aux services pour la population de ce territoire rural, en mettant en place un maillage pertinent.

C'est donc dans ce sens que travaillent les services de la 2C2A depuis ce début d'année 2016 qui laisse présager des résultats prometteurs.