argonne ardennaise
Communauté de Communes

Maison de services au public

BILAN D'ACTIVITES DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC DE L'ARGONNE ARDENNAISE

du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018

Préambule

La présente évaluation, réalisée au titre de 2018, s'appuie sur les tableaux de suivi de l'activité des Maisons de Services au Public de l'Argonne Ardennaise.

L'élément principal, en 2018, est le recrutement d'une seconde animatrice et l'évolution du temps d'ouverture des deux Maisons.

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 efficience globale du dispositif communautaire. En effet, l'efficience de la Maison de Services au Public (MSAP) itinérante n'était pas suffisante (4 visites hebdomadaires en moyenne) et a justifié à elle seule une révision des services à la population.

En conséquence, 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. C'est pourquoi, dès 2015, un service à la demande s'est mis en place de façon expérimentale ; l'usager demande à l'animatrice de le rencontrer dans la mairie de la commune dont il dépend ou bien encore, sur une autre commune. Malgré un démarrage difficile (7 rendez-vous en 2015), un réseau de prescripteurs (ou ambassadeurs) s'est mis en place.

En 2018, ce sont 97 visites dans les mairies des communes du territoire qui ont été réalisées contre 41 en 2017, soit une évolution de près de 140% (60 % environ entre 2016 et 2017)

L'organisation du temps de travail a été la suivante en 2018 :

Jusqu'au 01/11/2018 : Une animatrice répartie entre les deux Maisons

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
MSAP Fixe	de 8h30 à 12h	de 8h30 à 12h	de 8h30 à 12h	de 8h30 à 12h	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	

Depuis le 02/11/2018 : Deux animatrices pour les 2 Maisons

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

Moyens humains 2018

Mme TURK Claudie : en poste depuis le 18 octobre 2010, est titulaire de la Fonction Publique Territorial depuis le 1er janvier 2016.

Mme LALANDE Céline : Recrutée en contrat aidé (Parcours Emploi Compétences) depuis le 4 septembre 2018.

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. Léo MAKSUD.

*****

Communication

L'année 2018 a été marquée par l'anniversaire de la Communauté de Communes ; A l'occasion de ses 20 ans, une exposition a été réalisée dont un roll-up consacré aux MSAP, diffusée sur le territoire sur une durée de 6 mois environ, tout comme un guide des services dont une page a été consacré aux Maisons de Services au Public.

Presse locale : L'Ardennais :

Janvier 2018 : Une page dédié sur les services proposés par les MSAP de l'Argonne Ardennaise

Juillet 2018 : Article dans le magazine communautaire visant à annoncer l'élargissement du dispositif

Octobre 2018 : Article dans le 2C2A Mag' annonçant l'arrivée de Céline LALANDE et l'évolution des horaires d'ouverture au 2 novembre 2018

Magazine du Conseil départemental

Printemps 2018 : Le Conseil départemental consacre une page dans « Ardennes Magazine » à la MSAP à la Demande

Outils de communication communautaire

Le flyer établi à l'échelle du réseau départemental des MSAP a été distribué tout au long de l'année.

Un bloc-notes et un stylo MSAP sont remis à chaque partenaire rencontré, tout comme à chaque nouvel agent de la collectivité qui bénéficie d'une présentation du service des maisons.

Enfin, des informations sur les MSAP de l'Argonne Ardennaise figurent sur le site internet de la collectivité et sur le portail national.

*****

Formation des animatrices en 2018

Formations suivies par Mme LALANDE Céline		
Dates	Intitulée de la formation	Lieu de formation
24/10/2018	formation surendettement	MSAP de Revin
15/11/2018	formation "à l'écoute"	UDAFF Charleville Mézières
22/11/2018	formation CAF	CAF de Charleville Mézières
27/11/2018	Formation CPAM	CPAM de Charleville Mézières
06/12/2018	Formation ANTS	ANTS de Charleville Mézières

Dates	Formations suivies par Mme TURK Claudie
25/01/2018	Réunion d'information - présentation du PLIE et de SOLIHA
08/02/2018	Réunion d'information - présentation de la MDPH avec le nouveau formulaire et l'organisation
27/03/2018	Réunion d'information Chèques énergie - Maison des solidarités
05/04/2018	Réunion d'information Pole emploi
12/04/2018	Formation centre des impôts - Charleville - UDAF
28/05/2018	Formation Banque de France - Mairie de Rethel
26/06/2018	Formation CAF - prime d'activité, ASF, droits des étrangers

Soit 8 jours de formation au total et 4 journées d'information

RENCONTRES DIVERSES

05/02/2018	Présentation de la MSAP au PLIE des Ardennes
11/01/2018, 22/02/2018 et 27/09/2018	Réunions Réseau parentalité
22/02/2018	SESSAD - Réunion sur la parentalité
06/04/2018	Stage d'immersion de Mme PIERROT Corinne - MSAP des portes du Luxembourg
10/04/2018	Rencontre avec assistance sociale MSA
15/05/2018	Présentation MSAP à l'Assemblée Générale de l'ADMR
31/05/2018	Rencontre Animateur PLIE et référente Séniors du FJEPSCS La Passerelle
03/07/2018	Présentation MSAP à stagiaire à la MDS Vouziers
26/07/2018	Présentation MSAP à SPIP de Charleville Mézieres
04/10/2018	Présentation MSAP au CADEF
04/10/2018	Inauguration des nouveaux locaux du secours catholique
08/10/2018	Visite des locaux du CADEF – antenne de Vouziers
17/10/2018	Rencontre avec le PLIE (nouvelle collaboration : inscription sur JOB CD et CV pôle emploi)
17/10/2018	Rencontre avec assistance sociale MSA
20/11/2018	Rencontre avec la CPAM - Visite du bureau de la MSAP
14/12/2018	Information collective sur l'utilisation en ligne des services en ligne Pole Emploi

Les animatrices participent également à toutes les réunions du réseau départemental des MSAP qui leur permettent des échanges de pratiques, du partage d'expérience et mettre en place des actions de formation ou de commandes mutualisées.

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 2018, 47 semaines de permanences se sont tenues à Vouziers pour 2 356 visites.

Par visite, il faut entendre visite physique, appel téléphonique ou contact par mail.

La part des visites physiques est bien entendu la plus importante : 2 249 soit près de 96 %.

MSAP Fixe (Vouziers)	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nb visites	878	1 075	1 205	1 664	2 356
Nb moyen de visites/semaine	18,7	22,9	28.7	39.6	50

La fréquentation de la MSAP de Vouziers a augmenté de + de 41 % en 2018.
Le réseau de prescripteurs mis en place pour faire connaitre les MSAP (fixe et à la demande) continue de permettre le développement de la fréquentation.
En 2018, la moyenne des visites est de 50 par semaine.
La fréquentation mensuelle varie en fonction des périodes :

Mois	Nombre de visites
janvier	191
février	214
mars	203
avril	205
mai	213
juin	198
juillet	187
août	97
septembre	176
octobre	241
novembre	252
décembre	179

Le service connait des pics d'activité à chaque trimestre pour accompagner les usagers lors de leur déclaration de la prime d'activité versée par la CAF (venue remplacée la prime à l'emploi).
Comme chaque année en novembre, le service est sollicité par l'association Les Restos du cœur pendant 2 jours pour les inscriptions.

L'arrivée d'une seconde animatrice permet d'avoir des temps de fermeture réduits mais également de désengorger la MSAP fixe.
Il n'y a plus de fermeture du service entre Noel et Nouvel An à Vouziers.
A partir de 2019, durant la saison estivale, la MSAP de Vouziers restera ouverte également.

L'usager type
Le profil de l'usager type reste semblable au profil type établi depuis plusieurs années.
La MSAP de Vouziers est majoritairement utilisée par des femmes à 61% et pour 39% par les hommes (statistiques identiques à 2017).

La répartition par âge des utilisateurs du service de la MSAP est la suivante :

Tranche d'Age	Total annuel
15-24 ans	185
25-49 ans	1 262
50-64 ans	802
65 ans et +	107
Total	2 356

Près de 68 % sont demandeurs d'emploi.
Ceci s'explique, en, partie par le fait que la dématérialisation des dossiers Pôle Emploi s'est mise en place en 2017. L'animatrice reçoit un grand nombre d'usagers en fin de mois pour les actualisations.
De même, les allocataires CAF sont tenus de réaliser leur demande d'allocation en ligne.
Un grand nombre d'entre eux a besoin de l'outil informatique et / ou d'un accompagnement.

Les services et les actes réalisés
La MSAP permet 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 2018, la MSAP de Vouziers a permis de traiter 2 959 démarches administratives (contre 2 141 et 1 551 en 2016). L'augmentation significative en 2017, qui perdure en 2018, s'explique de par l'augmentation de la fréquentation mais également par le fait qu'un nombre de plus en plus croissant de démarches administratives s'effectue de manière dématérialisée.

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, 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 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.

60% des démarches réalisées lors des permanences nécessitent un accompagnement aux services en ligne de la part de l'animatrice : 1 749 démarches ont été réalisées de façon accompagnée.
21% des actes concernent une aide à la constitution de dossier (retraite, CAF, Pôle emploi…), 13 % pour de l'accueil information et 6% une mise en relation d'un partenaire par téléphone.

Le déploiement du très haut débit opéré par la Région Grand Est est inscrit au projet de territoire de l'Argonne Ardennaise. Les 1ers travaux ont été engagés en fin d'année 2018 et devraient être terminés en 2023. Cela représente un coût pour l'Argonne Ardennaise d'environ 1 millions d'euros.

Il constitue un enjeu majeur pour le développement économique, mais aussi pour 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 2C2A continue de travailler avec les services du Conseil Régional afin de favoriser l'accès à l'internet très haut débit pour les entreprises, les particuliers et les

administrations présentes sur son territoire.

En 2018, il est réalisé en moyenne 63 actes chaque semaine au sein de la MSAP de Vouziers. Celle-ci, ouverte durant 24 heures chaque semaine jusqu'au 2/11/2018 (et 35 h à partir de cette date), est pleinement intégrée dans l'offre de services proposée sur la commune de Vouziers dans ses locaux dénommés Centre Polyvalent Rural et favorise une fréquentation régulière.

Les services les plus sollicités, à l'instar des années précédentes, restent la Caisse d'Allocations Familiales (36% actes) et Pôle Emploi (27% des actes) qui représentent à eux deux 63% des démarches réalisées.

****

A noter également que la MSAP **a permis d'économiser plus de** 239 547,8 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 MSAP.

L'augmentation importante des kilométrages économisés est directement liée à l'augmentation de la fréquentation, mais aussi du nombre d'actes. **(166 800 km en 2017)**

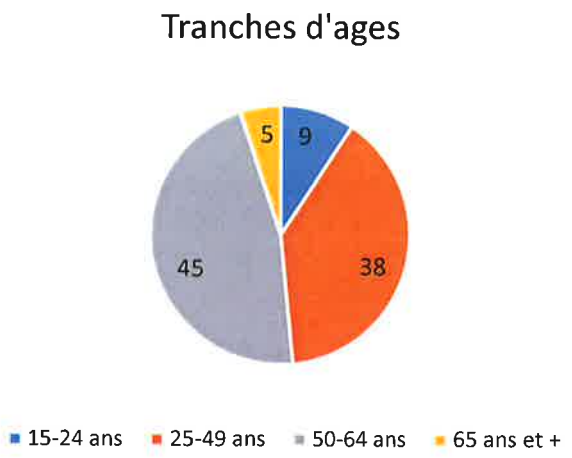
B) LA MSAP A LA DEMANDE EN CHIFFRES

Depuis le 1er janvier 2015, la MSAP itinérante est devenue un service à la demande dont la fréquentation augmente d'année en année. L'animatrice va à la rencontre de l'usager qui en fait la demande, en mairie de son domicile (ou dans une autre commune si besoin).
Jusqu'au 01/11/2019, 10.5 heures étaient affectées à la MSAP à la demande. Au 02/11/2019, l'ouverture est passée à 20 h / semaine.
Les périodes durant lesquelles l'agent ne se rend pas en rendez-vous sont mutualisées avec les services communautaires pour un soutien en secrétariat.

En 2018, la MSAP à la demande enregistre une **hausse de la fréquentation de 136 % :**

MSAP à la demande	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
Nb visites	7	25	41	97
Nb d'actes	12	34	76	159

L'animatrice est allée à la rencontre de 33 hommes (34%) et 64 femmes (66%), majoritairement âgés de 50 à 64 ans.



159 actes ont été réalisés représentant pour 37% de l'aide à la constitution de dossier, pour 31.5% de l'accompagnement à l'utilisation de services en ligne, pour 16.5 % de l'accueil et de l'information, et pour 13 % de la mise en relation par téléphone.

Les demandeurs d'emplois restent les utilisateurs majoritaires du service.
Les services les plus utilisés sont Pole Emploi (16%), CPAM (10%), CAF (14.5%), CARSAT – CNAV (12%).
Ce dernier service est plus utilisé par les usagers du service à la demande (5% en MSAP de Vouziers) Ceci s'explique par le fait que l'on préfère orienter l'usager sur cette question en MSAP à la demande car ces dossiers nécessitent plus de temps à constituer.

Les kilomètres qui ont pu être économisés représentent un total de 9 985.

2018, une fréquentation toujours en hausse et un renforcement du service

Avec + 41 % et 136 % d'augmentation de fréquentation respective, la MSAP fixe et la MSAP à la demande confirment à nouveau le rôle primordial du service sur le territoire de l'Argonne Ardennaise.
C'est pourquoi, les élus ont souhaité renforcer le service en augmentant d'une part le temps d'ouverture du site de Vouziers (35 h par semaine) et en recrutant un agent supplémentaire qui intervient à raison de 20 h par semaine sur le service à la demande.

LES MSAP : 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 2018, une subvention au titre du FNADT a été obtenue pour un montant de 16 180 € et du Fonds Inter Opérateurs de 7 406€, soit une aide totale de 23 586€.
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 2018 au 31 décembre 2018, les dépenses de fonctionnement liées aux MSAP se sont élevées à 35 144.11 € répartis ainsi : 10 778,54 € pour la MSAP à la demande et 24 365,57 € pour la MSAP Fixe.

Les dépenses sont en baisse par rapport à 2017 qui avait fait l'objet de dépenses liées à la rénovation du bureau d'accueil de Vouziers et du renouvellement de matériel informatique.

Salaires et charges : Ces dépenses représentent 90% des dépenses totales.
Cela s'explique par le recrutement d'une animatrice en septembre 2018, en contrat aidé.
Cette part du budget pourra encore augmentée si le contrat à renouveler ne peut l'être avec un soutien financier de l'Etat.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Les MSAP de l'Argonne Ardennaise ont accueilli en 2018, au total, 2 453 usagers (soit + 748 par rapport à 2018) pour 3 118 actes (soit + 901 actes). 250 nouveaux usagers ont découvert le service. Cela confirme que le service est bien connu des utilisateurs.
Les utilisateurs des services des MSAP habitent dans 67 communes du territoire (sur les 95 que compte l'Argonne Ardennaise) et 85 demeurent hors du territoire, répartis sur 16 communes.

Le réseau d'ambassadeurs/prescripteurs joue, également, un rôle important pour faire connaitre le service et orienter les usagers. Les animatrices sont de plus en plus sollicitées pour présenter le service.
Il faut également souligner la qualité des collaborations mises en place.

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 continuent de travailler les élus et les services de l'Argonne Ardennaise.

En effet, en 2017, à l'occasion de l'élaboration d'un diagnostic local de santé, il a été confirmé que la mobilité est une nécessité sur le territoire de la 2C2A puisque l'éloignement est la principale difficulté évoquée pour accéder aux services de santé. Il est alors un frein important (en termes d'accès aux soins mais aussi d'emploi, de formation, etc.) pour les populations les plus fragiles avec des conséquences graves : non-recours, isolement, repli sur soi, addictions…
Ce diagnostic a permis la signature d'un contrat local de santé en avril 2019 qui comporte 33 fiches actions, dont une consacrée aux Maisons de Services au Public, qui répond à l'axe stratégique « AMELIORER L'ACCES AUX DROITS DE SANTE ET AUX SOINS » du contrat.

Par ailleurs, l'Argonne Ardennaise est lauréate dans le cadre de l'Appel à manifestation d'intérêt France Mobilités. Le dossier présenté offre un bouquet de solutions de mobilité, en complément de l'offre de mobilité inversée de la MSAP à la demande.

Fait à Vouziers, le 02/05/2019

Le Président,

Francis SIGNORET