

BILAN D'ACTIVITES

DES MAISONS DES SERVICES AU PUBLIC

DE L'ARGONNE ARDENNAISE

du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019

Préambule

La présente évaluation réalisée au titre de 2019 s'appuie sur les tableaux de suivi de l'activité des Maisons de Services au Public de l'Argonne Ardennaise.

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'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. C'est à dire que l'utilisateur 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.

Depuis plusieurs années, la fréquentation des Maisons n'a cessé de croître ; l'année 2019 n'a pas fait exception.

L'organisation du temps de travail des animatrices en 2019 a été la suivante :

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 2019

Mme TURK Claudie : en poste depuis 18 octobre 2010. Titulaire de la Fonction Publique Territorial depuis le 1^{er} janvier 2016.

Mme LALANDE Céline : Recrutée en contrat aidé (Parcours Emploi Compétences) depuis le 4 septembre 2018, renouvelé en septembre 2019 jusqu'en septembre 2020.

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.

Outils de communication communautaire

Le magazine communautaire, intitulé 2C2A Mag', est utilisé pour rappeler l'existence du service (2 parutions en 2019).

De même, une flyer établi à l'échelle du réseau départemental des MSAP a été distribué tout au long de l'année (imprimé par la collectivité).

Enfin, des informations sur les MSAP de l'Argonne Ardennaise figurent sur le site internet de la collectivité et sur le portail national. La ville de Vouziers relaye également ces mêmes informations sur son propre site.

Formation des animatrices en 2019

Dates	Formations suivies par Mme LALANDE Céline
28/1	réunion informations Habiter Mieux en Ardennes
5/4	Formation impôts
13/6	Formation MSA

13/6	Formation CPAM
du 07/10 au 09/10	Accompagnement des usagers par le chargé d'accueil d'une MSAP ou MFS
11/10	Présentation des outils numériques France Services
le 14/10 et 18/10	Démarches administratives (France Services - Socle partenaire)
15/10	Forum des organismes (France Services - Socle partenaire)
29/10	Formation CAF (déclaration de ressources annuelle pour le renouvellement des droits)

Dates	Formations suivies par Mme TURK Claudie
28/01/2019	Réunion d'information - HABITER MIEUX EN ARDENNES - CPR de Vouziers
01/02/2019	Réunion présentation CRIP 08 - CADEF - CD08 - FJEP Vouziers
05/04/2019	Formation DDFIP - UDAF
17/09/2019	Webinaire Maison France Service (présentation des outils)
24/09/2019	Webinaire formation CAF Quittance de loyer
7 au 9 octobre 2019	Formation accueil des usagers par les agents des MSAP ET MFS
14 - 16 - 17 octobre 2019	Formation accueil des usagers par les agents des MSAP ET MFS

Soit 23 jours de formation/information au total.

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 2019, 246 jours d'ouverture à Vouziers pour 3 337 visites.

Par visite, il faut entendre visite physique, appel téléphonique ou contact par mail ; les visites étant largement majoritaires.

MSAP Fixe (Vouziers)	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année	Année 2018	Année 2019

2017						
Nb visites	878	1 075	1 205	1 664	2 356	3 367

La fréquentation de la MSAP de Vouziers a augmenté de près de 43% en 2019.

Le réseau de prescripteurs mis en place pour faire connaître les MSAP (fixe et à la demande) permet la progression de la fréquentation. Le bouche à oreilles et la confiance tissée par les animatrices avec les usagers en sont également les raisons.

Cela représente une moyenne de 278 visites par mois.

L'arrivée d'une seconde animatrice a permis d'avoir des temps de fermeture réduits mais également de désengorger la MSAP fixe.

Il n'y a pas eu de fermeture du service entre Noël et Nouvel An à Vouziers.

En 2019, la MSAP de Vouziers est également restée ouverte durant la période estivale.

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 à 55% et pour 44% par les hommes.

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

Tranche d'Age	Total annuel
15-24 ans	192
25-49 ans	1796
50-64 ans	1146
65 ans et +	233
TOTAL	3367

La tranche des 25-49 ans est toujours la plus importante : 53%

Près de 68 % des usagers 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 et faire leur déclaration trimestriellement pour la prime d'activité.

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, permettent de répondre aux demandes concernant l'emploi, la formation, les aides sociales, la santé, la retraite, le logement...

En 2019, la MSAP de Vouziers a permis de traiter 4 129 démarches administratives (2018 : 2 959) L'augmentation significative depuis 2017 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.

Plus de 67% des démarches réalisées lors des permanences nécessitent un accompagnement aux services en ligne de la part de l'animatrice.

Près de 16% des actes concernent une aide à la constitution de dossier (retraite, CAF, Pôle emploi...); 10 % pour de l'accueil information et 7% 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 premiers 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 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.

Le Centre social développe des ateliers numériques en Argonne Ardennaise pour accompagner les habitants à l'utilisation de l'outil informatique. Leur retour d'expérience sera un atout pour la collectivité qui pourra réfléchir aux actions à mettre en place pour développer l'autonomie des usagers des MSAP.

Les services les plus sollicités, à l'instar des années précédentes, restent la Caisse d'Allocations Familiales (33% actes) et Pôle Emploi (27% des actes).

A noter également que la MSAP a **permis d'économiser plus de 325 675 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 Reithel. 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 de la MSAP.

L'augmentation importante des kilométrages économisés est directement liée à l'augmentation de la fréquentation et mais aussi du nombre d'actes. **(239 547 km en 2018)**

B) LA MSAP A LA DEMANDE EN CHIFFRES

Depuis le 1^{er} 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'utilisateur qui en fait la demande, en mairie de son domicile (ou dans une autre commune si besoin).

Jusqu'au 01/11/2018, 10.5 heures étaient affectées à la MSAP à la demande.

Au 02/11/2018, 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 2019, la MSAP à la demande enregistre une **hausse de la fréquentation de 107 %** :

MSAP à la demande	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019
Nb visites	7	25	41	97	201
Nb d'actes	12	34	76	159	404

L'utilisateur type :

L'animatrice est allée à la rencontre de 70 hommes (35%) et 131 femmes (65%), majoritairement âgés de 50 à 64 ans. (proportion identique à 2018).

Actif en emploi	22 %
Demandeur d'emploi	36 %
Inactif	42 %

Tranche d'Age	total annuel
15-24 ans	3
25-49 ans	42
50-64 ans	132
65 ans et +	24
Total	201

Type d'actes réalisés :

406 actes ont été réalisés ayant pour objet les actions suivantes :

Type d'actes	Valeur	Taux
Accueil - Information	63	16%

Accompagnement utilisation services en ligne	137	34%
Aide à constitution de dossier	124	31%
Mise en relation partenaire - téléphone	82	20%

L'aide à l'utilisation des services en ligne et l'aide à la constitution de dossiers restent les principaux actes réalisés, ce qui témoigne des besoins des usagers que d'être accompagnés.

Nature des services les plus utilisés :

Nature des services	Nb d'actes
Emploi/Formation/Insertion	27
Santé	50
Social/Solidarité	92
Retraite	167
Famille/Enfance/Jeunesse	18
Logement	6
Energies	4
Transport/Mobilité	8
Administration et Finances	28
Développement éco/Création entreprise	1
Droit/Justice	3
Vie Locale	2

Le service le plus utilisé par les usagers du service à la demande est la CARSAT
Ceci s'explique par le fait que l'on préfère orienter l'utilisateur sur cette question en MSAP à la demande car ces dossiers nécessitent plus de temps.

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC : 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 2019, pour chacune des maisons, une subvention au titre du FNADT a été obtenue pour un montant de 15 000 € et du Fonds Inter Opérateurs de 15 000€, soit une aide de 30 000 € / maison.

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 2019 au 31 décembre 2019, les dépenses de fonctionnement liées aux MSAP se sont élevées à 42 273 € répartis ainsi : 9 524.38 € pour la MSAP à la demande et 32 749 € pour la MSAP Fixe.

Salaires et charges : Ces dépenses représentent 88 % des dépenses totales brutes.

Le budget réalisé figure en annexe du présent rapport.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

2019, une fréquentation toujours en hausse

Avec + 43% et 107 % d'augmentation de fréquentation, la MSAP fixe et la MSAP à la demande confirment à nouveau le rôle primordial du service sur le territoire de l'Argonne Ardennaise.

Les MSAP de l'Argonne Ardennaise ont accueilli en 2019, au total 3 568 usagers (soit + 1 115 par rapport à 2018) pour 4 533 actes (soit + 1 435 par rapport à 2018). L'évolution est sensiblement identique à celle constatée entre 2017 et 2018.

263 nouveaux usagers ont poussé les portes des Maisons. Cela confirme qu'une fois le service connu, il est utilisé régulièrement.

Le réseau d'ambassadeurs/prescripteurs joue un rôle important pour faire connaître le service également et orienter les usagers.

En 2019, notre MSAP à la demande a pris appui également sur le centre social itinérant pour aller au plus près des habitants et faire connaître le service dans le cadre des Portes Ouvertes des Maisons de Service au Public (5 actions délocalisées sur le territoire).

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 à 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 aux soins, 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. Les premières actions seront mises en œuvre d'ici à la fin de l'année 2020, notamment avec un réseau d'autostop structuré et sécurisé (Rézo Pouce).

La demande de labellisation de la 2C2A n'ayant pas été retenue pour 2020, une réflexion est entamée pour l'obtenir avant le 31/12/2021.

FOCUS SUR LES DEMARCHES ACCOMPLIES DANS L'OBJECTIF DES LABELLISATIONS

Notre Communauté de Communes a sollicité pour le 1^{er} janvier 2020 une labellisation Maison France Services à partir des deux MSAP qu'elle gère actuellement.

La demande portait sur une Maison France Services comprenant un volet fixe à Vouziers, et un volet à la demande. Le critère des deux agents était alors respecté.

Le défaut d'accessibilité du site de Vouziers était gommé par l'accueil sur le site de la communauté de communes, totalement accessible, où est situé notre agent dédié au service à la demande.

Cette demande n'a pas été retenue dans la première vague de labellisation.

Nos animatrices ont suivi l'ensemble du programme de formation mis en place dans le cadre de la labellisation Maison France Services.

Une réunion a été organisée le 26/02/2020 en présence de M. le Sous-Préfet de Vouziers, du Président, du vice-président en charge de l'aménagement du territoire et des maires volontaires, membres de la commission Aménagement du territoire visant à construire collectivement un projet de maison France Services.

L'intégration d'une maison France Services au sein d'un environnement pluridisciplinaire, comme c'est le cas aujourd'hui au sein du centre polyvalent rural, est un élément primordial pour notre territoire.

Les partenariats tissés depuis plusieurs années avec les structures existantes, telles que la mission locale Sud Ardennes, l'espace métiers, l'association Travail Partage, le centre social, la maison de solidarité du conseil départemental représentent un véritable atout pour l'usager.

De même, il faut noter l'implication des animatrices au quotidien et la relation de confiance établie avec les usagers.

La collectivité a donc à réfléchir sur l'implantation de ses Maisons France Services. En effet, la libération des écoles communales lors de l'ouverture d'un pôle scolaire prochainement mais aussi la libération des locaux actuellement occupés par le siège social de l'intercommunalité sont des opportunités à étudier pour présenter une (ou des) nouvelle (s) demande(s) de labellisation.

La réflexion se poursuivra après les élections municipales et intercommunales.

Fait à Vouziers, le

Le Président,

Francis SIGNORET

