

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Maison de services au public des Coteaux

2019 - Trie sur Baïse

**INTRODUCTION**

**LE TERRITOIRE**

**LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**

**LES PARTENAIRES**

**LES SERVICES PROPOSÉS**

**LA COMMUNICATION**

**LES PUBLICS ACCUEILLIS**

**LA FORMATION**

**LES PERSPECTIVES**

RF Préfecture des Hautes-Pyrénées
Contrôle de légalité Date de réception de l'AR: 18/09/2020 065-200059897-20200914-DE_2020_010-AU





- Chronologie
  - 1995 Création de l'Espace Rural Emploi Formation et du Point Public
  - 2006 Labellisation du Territoire au pôle d'excellence rurale sur le volet Service et accueil aux Nouvelles Populations
  - 2006 Labellisation de l'Eref comme Point d'appui de la Maison Commune Emploi Formation des Vallées et du Piémont des Hautes-Pyrénées
  - 2009 Labellisation Relais de Services Publics ( Point Public et Eref)
  - 2010 Installation du point Visio Public Midi-Pyrénées
  - 2016 Labellisation Maison de Services Au Public
  - 2020 Labellisation France Services
  
- Depuis 1995, le Syndicat Mixte pour le développement des Coteaux s'est positionné sur cette notion de « SERVICES DE PROXIMITE » par la mise en place de deux services localisés à Trie sur Baïse au cœur du Pays des Coteaux : le Point Public et l'Espace Rural Emploi Formation (EREF)
  
- Dans le cadre de la politique PAYS portée par le Syndicat Mixte, l'objectif d'une plus grande qualité de vie pour tous était une composante fondamentale du positionnement de ce territoire comme terre d'accueil.
  
- De fait, le label « Maison de Services Au Public » apparaissait comme une évidente nécessité afin de pouvoir continuer à proposer aux habitants du Pays des Coteaux un service de proximité

**« Les Maisons de services au public sont un outil de cohésion sociale et territoriale qui permet à tous de disposer d'espaces mutualisés de services, au plus près de chez soi. Elles affirment une ambition : les services au public ne doivent plus reculer dans notre pays. Cette ambition guide la politique du**



## LE TERRITOIRE

---

### - Contexte économique et social du bassin de vie dans lequel s'inscrit la Maison

Depuis les années 2000, le Pays des Coteaux, initialement agricole et qui a connu un déclin démographique conséquent, s'est progressivement organisé, valorisé et est devenu un espace à forte attractivité : nouvelles populations, retour au pays pour les enfants d'agriculteurs, venue d'investisseurs français et étrangers, pression immobilière...

- L'attractivité du territoire repose en partie sur la présence des services et équipements publics et au public. Le PETR des Coteaux reste encore relativement bien desservi par les services publics généraux : Poste, agences postales, Trésorerie. Toutefois, les derniers regroupements et/ou disparitions traduisent la fragilité et la difficulté à maintenir ces services en milieu rural.
- **Coordination** assurée par Jean-Marc CADEAC, chargé de mission

## LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

---

### - Fonctionnement de la Maison

- L'équipe

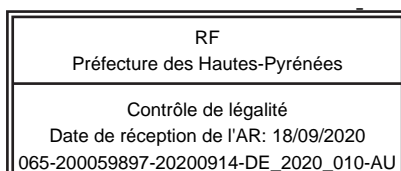
Caroline Délas,  
agent d'accueil et d'accompagnement  
spécialité emploi/ formation










Michel Mouledous,  
agent d'accueil et d'accompagnement  
spécialité cartes grises / permis

- Jour et horaire d'ouverture

- Lundi : 9h -12h30 / 13h30 -17h
- Mardi : 9h -12h30 / 13h30 -17h
- Mercredi : 9h -12h30 / 13h30 -17h
- Jeudi : 9h -12h30 / 13h30 -17h
- Vendredi : 9h -12h30 / 13h30 -17h



○ Equipement mis à disposition

 Accès Internet	 Espace de confidentialité	 Fax
 Imprimante	 Scanner	 Visio conférence
 Wifi		

○ Accessibilité et accès



○ Autres activités dans les mêmes locaux

Espace Public Numérique

Office de tourisme

Communauté de Communes

Trésorerie

RF Préfecture des Hautes-Pyrénées
Contrôle de légalité Date de réception de l'AR: 18/09/2020 065-200059897-20200914-DE_2020_010-AU

## LES PARTENAIRES

- Evolution de la fréquentation de la structure sur 2 ans

MSAP Coteaux	2018	2019
Mission Locale	55	92
MSA Sud	255	7
CAP EMPLOI	25	35
DSD Lannemezan	2	5
Pôle Emploi Lannemezan		41
ADIL 65		32
<b>POINT PUBLIC (ants)</b>	<b>1241</b>	<b>1203</b>
<b>EREF (emploi)</b>	<b>238</b>	<b>226</b>
<b>Total partenaires</b>	<b>337</b>	<b>212</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1816</b>	<b>1641</b>

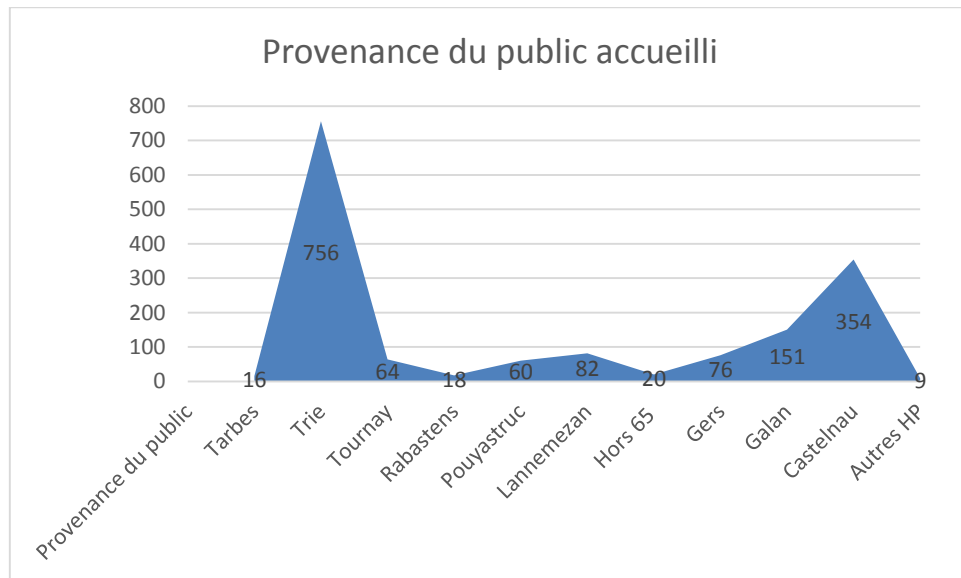
Depuis fin 2017, les dossiers de demandes de cartes grises et permis précédemment envoyés en préfecture se font en ligne sur [ants.gouv.fr](https://ants.gouv.fr)

Depuis janvier 2019, la MSA ne tient plus sa permanence hebdomadaire dans les locaux de la MSAP des Coteaux. Seul le service social est amené à recevoir des personnes dans les locaux de la MSAP à la demande de l'assistante sociale directement.

RF Préfecture des Hautes-Pyrénées
Contrôle de légalité Date de réception de l'AR: 18/09/2020 065-200059897-20200914-DE_2020_010-AU



## PROVENANCE GEOGRAPHIQUE DU PUBLIC



### - Présentation des partenaires

- Les partenaires nationaux signataires de votre convention locale et impliqués dans le dispositif national :
  - CAF 65
  - CARSAT Occitanie
  - CPAM 65
  - MSA Midi-Pyrénées Sud
  - Pôle emploi
  
- Les partenaires de la convention MSAP des Coteaux :
  - ADIL 65
  - Chambre de Métiers et de l'Artisanat
  - Chambre de Commerce et d'Industrie
  - Maison Communes Emploi Formation
  - CDAD 65
  - Mission locale
  - Cap Emploi
  - Chambre d'agriculture

Préfecture des Hautes-Pyrénées

Contrôle de légalité

Date de réception de l'AR: 18/09/2020

065-200059897-20200914-DE\_2020\_010-AU

Bilan MSAP des Coteaux 2019

- Par partenaire :



- La Préfecture est le partenaire à l'initiative de la création de la structure en 1994, via la mise en place du Point Public qui servait de relais des services de la Préfecture sur le territoire. Son action s'orientait essentiellement sur le montage de dossier de demande de titres (carte grise, permis de conduire...)
- Suite à la fermeture des guichets des Préfectures pour ces titres, les agents de la MSAP se sont formés à l'utilisation du site ants.gouv.fr et continuent d'accompagner la population dans la réalisation de ses démarches de demandes de titre de façon dématérialisée.
- La MSAP a accompagné 1203 demandes concernant la Préfecture ou les services de l'ants en 2019.



- Partenaire de longue date (borne CAF, partenaire Relais de Service Public, Point Visio Public puis dans la MSAP), la CAF 65 assure une formation régulière des agents de la MSAP, et leur communique les nouveautés. Elle propose aux agents un référent au sein de la CAF, disponible par mail de préférence.
- Les bureaux de la MSP affichent un logo Point Relais CAF attribué par le CAF qui permet au public de bien identifier la prestation proposée par les agents de la MSAP.
- On compte 78 demandes concernant la CAF en 2018 ( 26 en 2017), et 111 en 2019.

RF Préfecture des Hautes-Pyrénées
Contrôle de légalité Date de réception de l'AR: 18/09/2020 065-200059897-20200914-DE_2020_010-AU



Maison  
de services  
au public

Carsat Retraite  
& Santé  
au travail

- D'abord partenaire via le Point Visio Public de la Région, la CARSAT a ensuite redémarré son partenariat via un logiciel simplifié de Visio-conférence.
- Courant 2018, ce fonctionnement s'est arrêté, pour aller vers une politique de la CARSAT visant à favoriser l'utilisation du site internet et réserver les temps de rdv aux personnes les plus en difficulté.



- Partenaire aussi dès le Point Visio Public, la CPAM propose un contact avec un référent en interne et a assuré une formation des agents de la MSAP sur place.
- En 2017, 9 demandes concernaient la CPAM, 26 en 2018 et 40 en 2019



- Depuis 1995 à sa création, la MSA a tenu une permanence dans les locaux de la MSAP.
- Cette permanence délocalisée s'est achevée définitivement fin déc 2018.
- EN 2019, seuls des rdv avec l'assistante sociale de la MSA ont eu lieu dans les locaux de la MSAP des Coteaux à sa demande. (Mise à disposition d'un bureau ponctuelle)

RF Préfecture des Hautes-Pyrénées
Contrôle de légalité Date de réception de l'AR: 18/09/2020 065-200059897-20200914-DE_2020_010-AU

Bilan MSAP des Coteaux 2019



- A travers son service de proximité Espace Rural Emploi Formation, le partenariat incontournable avec le Pôle Emploi est effectif de longue date, de façon plus ou moins formelle.
- L'agent d'accueil spécialisée dans les questions d'emploi et formation assure le lien avec Pôle Emploi, en informant, accompagnant les demandeurs d'emploi et en mettant en relation les employeurs ou les demandeurs d'emploi avec Pôle Emploi.
- 86 demandes en lien direct avec Pôle emploi en 2017, et 152 répertoriées en 2018, et 104 en 2019.



- La mission locale tient une permanence physique dans les locaux de la MSAP depuis presque une vingtaine d'année, une fois par semaine sur rdv.
- Elle a accueilli en 2019, 92 jeunes, pour seulement 55 en 2018.
- Ce partenariat permet aux agents d'orienter directement les jeunes sur des rdv physique dans la MSAP, pour répondre à leur préoccupation dans le domaine social et de l'insertion.
- L'EREF échange aussi régulièrement avec la Mission locale des offres d'emploi à pourvoir sur le territoire des Coteaux.

- Depuis 2015, Cap Emploi tient une permanence dans les locaux de la MSAP des Coteaux, environ 1 fois par mois.
- 25 rdv en 2018, et 35 en 2019

En automne 2019, le partenaire ADIL 65 a commencé une permanence mensuelle les 4èmes jeudis de chaque mois, et accueille sans rendez-vous sur une demi-journée dans les locaux de la MSAP.

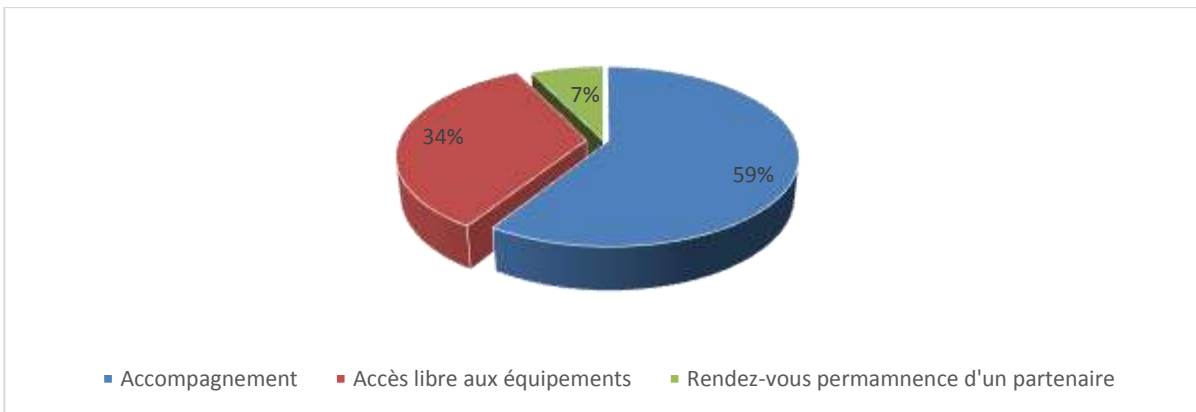
Démarrée en juillet 2019, la permanence de l'ADIL 65 a accueilli 32 ménages sur des questions de logement, amélioration de l'habitat (dont isolation des combles à 1€) ...

- **Parmi les autres partenaires on retrouve également :**

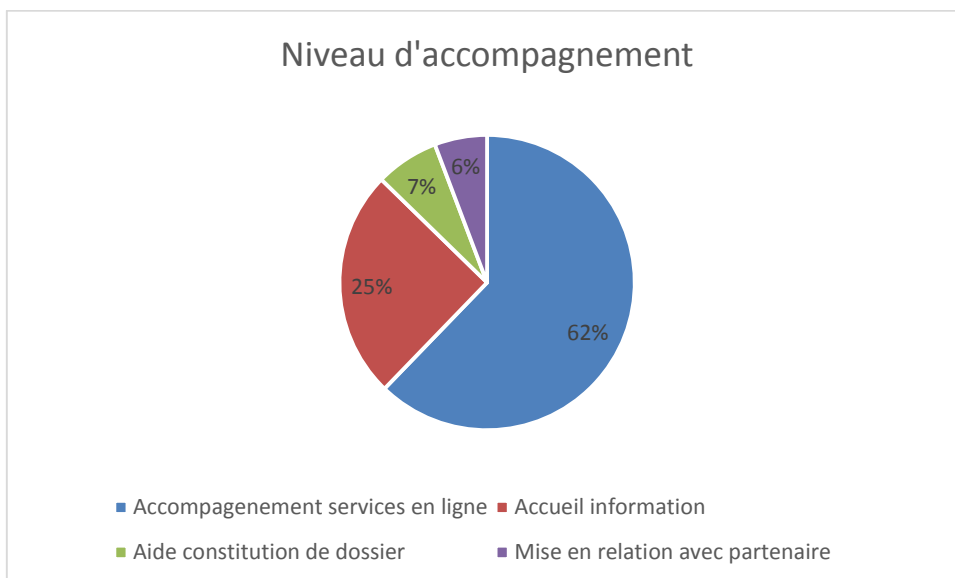
Partenaires concernés	
ADIL	485
ADIL	11
Autre	114
CAF	111
Cap Emploi	2
CARSAT	11
CCI	3
CDAD	3
CLIC	3
Conseil Départemental	11
CPAM	40
Mission Locale	2
MSA	51
Pôle Emploi	104
Préfecture	19
Mairie	6
RSI	4
DGFIP	33

## LES SERVICES PROPOSÉS

- **Equiperment et postes informatiques en accès libre**
- **Accompagnement de l'agent/médiateur**
- **Permanences de 5 partenaires**

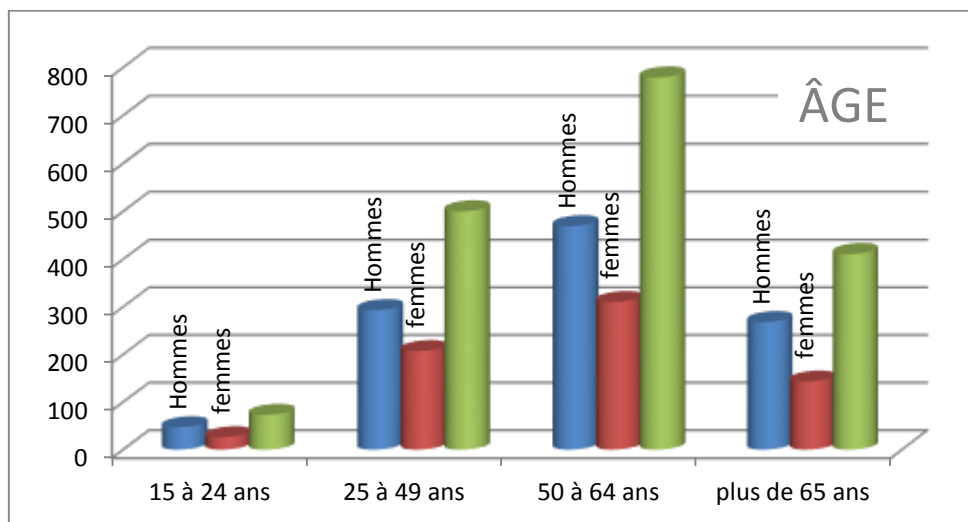
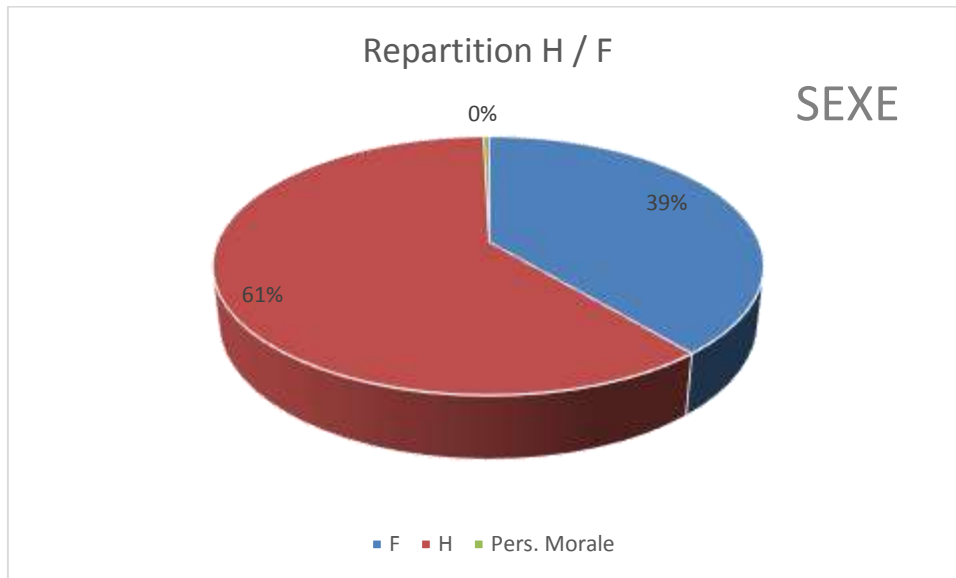


- **Nature de l'accompagnement délivré : répartition**

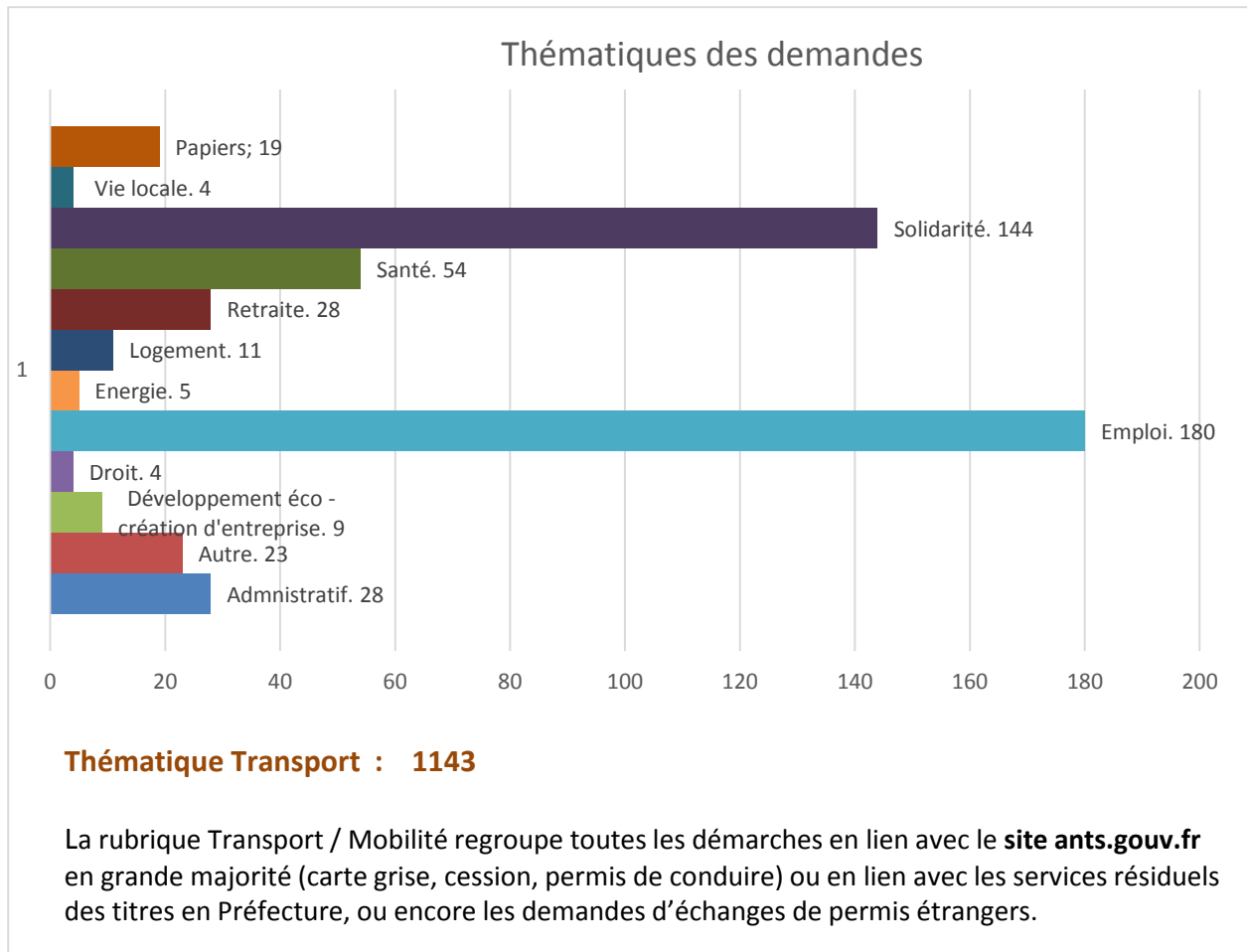


## ZOOM SUR LES PUBLICS ACCUEILLIS

### - Typologie ()



- Principaux motifs de venue :



- **Canal de contact** : Les demandes se font en très grande majorité en présentiel

- **L'espace Public Informatique** (mis à disposition par la Communauté de Communes du pays de Trie et du Magnoac ) accueille en moyenne 4 personnes par jour.

## FORMATION

---

### - France SERVICES

- En fin 2019, la MSAP des Coteaux a été repérée pour faire partie de structures expérimentatrices du dispositif France Service. A ce titre les animateurs ont participé à différentes formations mises en place par le CNFPT pour préparer les futurs agents France Services
  - 1<sup>ère</sup> phase de formation généraliste : 24,25/09 et 02/10
  - 2<sup>ème</sup> phase de formation avec les opérateurs : 17, 24 et 25/10, le 13/12
  - Préfecture : le 07/11

### - Formation opérateurs MSAP

- CARSAT à Toulouse le 02/04
- CAF le 08/03
- DDFIP le 29/01

## EVOLUTION / PERSPECTIVES

---

La labellisation France Services sera effective à partir de début 2020, et comprendra :

- **de nouveaux outils :**
  - suivi des demandes, fréquentation, statistiques
  - un outil de mise en relation directe avec les partenaires dans le cadre des cas les + difficiles ou d'urgence sociale (Administration +)
  - un outil de visio-conférence qui pourra être utiliser pour le mise en relation avec les partenaires
- **des référents dans chaque structure partenaire**
- **un réseau d'animation des agents France Services**