



Maison
de services
au public



Mise en relation



Accueil, information,
orientation



Accompagnement
aux démarches
administratives



Aide à l'utilisation
des services et des
outils numériques



MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

DOSSIER DE PRÉSENTATION 2019

Communauté de communes
47 rue St-Barthélémy
54280 CHAMPENOUX
msap@cc-gc.fr

SEILLE ET GRAND
COURONNÉ

LE MOT DU VICE-PRÉSIDENT

"La question de l'égalité d'accès aux services publics et de la fracture numérique sont au cœur des enjeux actuels. Consciente de ces problématiques, la Communauté de Communes s'est fortement engagée depuis 2012 pour réduire les effets de l'éloignement des services publics et replacer l'homme au cœur de ses projets.

En portant une MSAP en milieu rural, nous souhaitons préserver le lien social, l'humain et l'accompagnement individuel. Chaque jour, la MSAP et ses partenaires orientent et accompagnent, le plus humainement possible, les habitants de notre territoire dans les procédures administratives parfois complexes et de plus en plus dématérialisées.

Toute cette démarche est rendue possible grâce à la forte implication des partenaires et de tous les acteurs locaux."

*Gérard LION, Vice-président
Vie sociale et services,
politique seniors,
Maison de Services Au Public*

COMMENT EST NÉE LA MSAP SEILLE ET GRAND COURONNÉ ?

■ 2012 – Création d'un Relais Service Public (RSP) par la Communauté de communes

La création du RSP fait suite à un fort travail de concertation, d'implication et de coordination mis en œuvre par la Comcom, avec les communes, leurs CCAS et les travailleurs sociaux. Le bureau est situé à Champenoux, dans les locaux de la collectivité.

Les besoins identifiés :

- Orienter les habitants vers les bons interlocuteurs en disposant d'un point ressources central
- Répondre à la difficulté de se déplacer sur l'agglomération pour accéder aux services
- Soulager les travailleurs sociaux pour répondre à un 1^{er} niveau d'information
- Pallier au retard de couverture internet sur le secteur et donc aux difficultés d'accès aux services en ligne
- Mieux accompagner les citoyens face à l'apparition de nouvelles situations de précarité énergétique, de surendettement...

■ 2016 – Labelisation "Maison de Services Au Public"

Le service, porté par la nouvelle Comcom de Seille et Grand Couronné, bénéficie depuis 2016 d'une reconnaissance en tant que Maison de Services Au Public.

Les plus :

- Cette labellisation permet à la collectivité d'élargir ses partenariats pour offrir une réponse de proximité plus étendue à ses habitants.
- La MSAP accueille désormais des permanences de partenaires, à des heures et jours fixes, sur rendez-vous. Le service délivré correspond à un réel besoin des usagers puisque la fréquentation est en constante évolution.
- Enfin, la Comcom est identifiée et sollicitée par les partenaires pour témoigner et transmettre son expérience. À ce titre, le Conseil Départemental 54 a mis en avant la MSAP Seille et Grand Couronné dans le cadre d'une Conférence Territoriale de Développement Social, pour valoriser les initiatives liées à l'accès aux droits, à la dématérialisation et à la lisibilité des services.



≡ À QUOI SERT LA MSAP ?

■ Les objectifs du service

- Proposer un espace unique de ressources et d'informations
- Disposition d'un lieu d'accueil neutre
- Lever le frein de la mobilité
- Améliorer le repérage des personnes en difficulté
- Poursuivre l'amélioration de l'accès aux droits en développant l'offre de services existants
- Inscrire la MSAP dans un réseau de partenaires (dispositif national et articulation avec les partenaires locaux)
- Développer l'accompagnement aux usages du numérique et à la dématérialisation des démarches administratives
- Proposer une alternative à la réorganisation de certains organismes ne recevant plus que sur rendez-vous ou dématérialisant certaines demandes.
- Améliorer la connaissance du service grâce à des campagnes de communication

■ Concrètement, la MSAP Seille et Grand Couronné permet aux usagers

- D'obtenir une information de 1^{er} niveau sur les prestations des organismes partenaires
- D'être reçus en rdv pour un accompagnement individualisé
- D'être accueillis en rdv par les partenaires lors de permanences spécifiques.
- D'avoir accès à l'outil informatique et à une connexion pour toutes les démarches en ligne
- D'accéder aux offres d'emploi locales dans l'espace d'affichage
- De pouvoir se documenter dans l'espace documentation alimenté

par les partenaires et la ComCom, avec des brochures et documents supports

- De découvrir la MSAP et ses partenaires à travers des animations spécifiques lors des Portes Ouvertes

■ Le rôle de l'animatrice

- Être à l'écoute
- Apporter une aide administrative
- Mettre en relation les usagers avec les organismes compétents
- Informer sur les prestations des organismes partenaires
- Accompagner aux démarches en ligne
- Mettre à disposition un accès Internet en libre service
- Imprimer les documents nécessaires aux différentes situations
- Organiser des actions collectives
- Coordonner les Portes Ouvertes du service
- Créer et développer des liens avec les partenaires de la MSAP





COMMENT FONCTIONNE LA MSAP ?

■ Une animatrice disponible 24h d'accueil / semaine

Depuis août 2016, la Communauté de Communes a renforcé le service en recrutant une animatrice référente sociale dédiée à la MSAP.

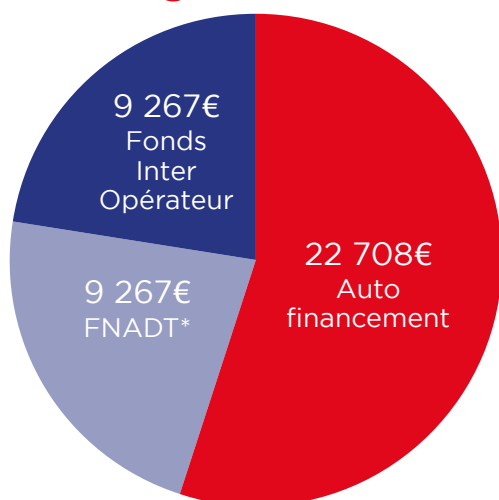
Le service est ouvert les lundis, mardis et vendredis de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et les jeudis de 8h30 à 11h30 sur RDV.

■ Un nouvel espace de confidentialité dédié aux partenaires

Depuis le 1^{er} trimestre 2018, la MSAP bénéficie d'un bureau partenaires dédié à l'accueil des permanences.

Un calendrier annuel est établi en concertation avec les partenaires. Les plages horaires vacantes sont également mises à disposition des partenaires pour des besoins plus ponctuels.

■ Un budget de 41 250€



95% des dépenses sont liées aux frais de personnel

QUI SONT LES 21 PARTENAIRES ?

■ En convention-cadre

- La Caisse d'Allocations Familiales de Meurthe-et-Moselle
- Pôle emploi
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Meurthe-et-Moselle
- La Caisse de retraite du régime général Nord-Est
- La société de distribution d'eau Saur

■ En conventions spécifiques

- Mission Locale Val de Lorraine
- Cap Entreprises
- Cap emploi
- Impulsion 54
- Le Service Territorial Autonomie du Département
- Un service de coordination gérontologique
- L'Espace Info Energie
- L'A.L.A.C.A. Association Lorraine Accompagnement Création Activité
- Les finances publiques
- CLCV
- Délégué Défenseur des Droits
- ANCV : Bourse Solidarité Vacances
- DAVEN
- CIDFF
- ADIL
- MSA

*Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire

≡ LES 9 PERMANENCES

■ Permanences régulières

- **Travailleurs sociaux du département**
1 fois/semaine

- **Travailleur Social CAF**
2 fois/mois

- **Emploi 16-25 ans avec la Mission Locale**
1 mardi/deux

- **Emploi 26 ans et + avec Cap Entreprises**
1 mercredi/deux

- **Espace Info Energie**
2 fois/mois

- **ALACA**
1 fois/semaine

- **Service territorial Autonomie**
1 fois/mois

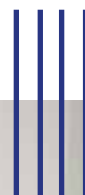
- **Le distributeur d'eau Saur**
2 fois/an

■ Permanences ponctuelles

- **CLCV**

- **Délégué Défenseur des Droits**

- **Le service insertion du département**



≡ LES POINTS FORTS

■ Une offre large et variée de thématiques accompagnées

La Comcom Seille et Grand Couronné a choisi d'aller au-delà des partenaires socles du dispositif.

En proposant aux usagers plus de 20 partenariats avec différents organismes, allant de l'emploi jusqu'à la protection et l'accès aux droits, la collectivité assure à ses administrés de trouver un soutien adapté pour leurs démarches.

■ Un réseau de partenaires unis

Grâce aux nombreuses actions réalisées, un véritable réseau de partenaires s'est constitué autour de la MSAP Seille et Grand Couronné.

Désormais, les partenaires s'identifient et se connaissent entre eux, ce qui leur permet de se passer le relais dans les différents dossiers. Le parcours d'accompagnement est ainsi grandement optimisé, puisqu'il n'y a plus besoin de recourir à l'animatrice pour que le suivi d'une demande soit réalisé par les autres partenaires impliqués.

■ Une communication au plus près des habitants

La collectivité se donne les moyens de toucher les usagers via de nombreux outils de communication :

- Lettres d'information distribuées dans toutes les boîtes aux lettres 2 fois/an
- Articles dans la presse locale chaque mois
- Articles dans le magazine de la

collectivité à chaque parution
- Affiches dans les 42 communes pour chacun des événements organisés
- Dépliant avec la programmation d'une semaine d'actions durant les Portes Ouvertes

≡ LES VALEURS DE LA MSAP

- L'humain au coeur du projet
- Prendre le temps d'écouter
- Offrir de la proximité aux usagers
- Apporter une réponse dans toutes les situations



≡≡≡ L'ORIGINALITÉ DU SERVICE

Afin de coordonner et articuler les nombreux partenaires, des actions collectives sont initiées.

■ Petits-Déjeuners partenaires

Deux fois par an, la MSAP propose à tous les partenaires de se retrouver autour d'un café convivial. L'objectif de cette rencontre est de favoriser la connaissance mutuelle des différents partenaires pour que la liaison et la coordination soit facilitée. Chaque partenaire se présente, aborde les évolutions de son activité, les nouveautés de son champ d'action ou un dispositif qui pourrait intéresser les autres partenaires. Afin de faciliter la liaison entre eux, l'animatrice référente sociale a édité un livret-partenaires où les partenaires sont présentés sous forme de fiche, rappelant la structure, les missions et les coordonnées du référent au sein de notre MSAP.

■ Portes Ouvertes



Pour la 1ère fois, la Comcom a organisé les Portes Ouvertes MSAP, du 08 au 11 octobre 2018. L'opération est renouvelée en 2019. Un programme d'ateliers s'étalant sur toute une semaine, et non une

seule journée, est préparé avec les partenaires en favorisant l'implication des différents organismes. Ce programme diversifié permet d'offrir une large palette d'ateliers, de rencontres et d'animations.

■ Ateliers grand public

Afin de faire connaître la MSAP et d'accompagner un plus grand nombre, la MSAP met en place depuis 2018 des ateliers thématiques.

En 2018, un atelier a été animé avec les Finances Publiques sur la dématérialisation des impôts (en annexe). Ce temps d'information grand public, animé par un agent de la Direction Départementale, a permis aux habitants de se renseigner sur la dématérialisation et de poser leurs questions sur le prélèvement à la source. A la suite de cette rencontre, la salle informatique de la Communauté de Communes a été mise à disposition des habitants pour bénéficier d'un accès au matériel informatique et à une connexion. Chacun a pu être accompagné par les agents de la Communauté de Communes : l'animatrice des ateliers informatique pour la création d'adresse email, l'animatrice MSAP pour la navigation sur la plateforme de dématérialisation.

La MSAP a également organisé un atelier avec le DAVA (Dispositif Académique de Validation des Acquis) sur la Validation des Acquis de l'Expérience et la procédure dématérialisée (en annexe).

En 2019, 4 nouveaux ateliers sur les impôts ont eu lieu.



■ Ateliers transversaux avec le Chantier d'Insertion

La Comcom porte un Chantier d'Insertion. L'ensemble des agents du service Action sociale et solidarités intercommunal a souhaité développer pour l'année 2019 des ateliers collectifs de médiation numérique à destination des agents du chantier d'insertion.

Ces ateliers sont coconstruits par l'Accompagnatrice Socio-Professionnelle du chantier, l'animatrice des ateliers d'informatique séniors et la référente de la Maison de Services au Public. L'objectif est d'accompagner les salariés en insertion sur l'outil informatique, de les autonomiser pour leurs démarches en ligne et de les sensibiliser aux usages numériques.

10 ateliers sont prévus pour l'année. Les thèmes ont été définis avec les salariés en insertion pour s'adapter au mieux à leurs besoins. Certains ateliers sont co-animés par l'animatrice MSAP et l'ASP notamment :

- Découvrir, utiliser les sites CAF et Ameli
- Créer un compte pour la dématérialisation des Impôts et utiliser la plateforme
- Découvrir le site Pôle Emploi et ses fonctionnalités, actualiser son compte
- Utiliser l'extension CV sur le site Pôle Emploi
- La recherche d'emploi en ligne



≡≡≡ L'AVENIR

■ Développer de nouvelles permanences

La collectivité souhaite développer des permanences complémentaires et élargir ses partenariats pour répondre aux nouveaux besoins identifiés : planning familial, médiation familiale, conciliateur de justice...

■ Outiller les CCAS et les élus

Afin de soutenir localement les intervenants, il apparaît important de co-construire un guide pratique pour les élus et les CCAS qui présente « Qui fait quoi » en matière d'action sociale, selon les différents types d'aides, de sollicitations et de procédures.

■ Etre tête de réseau départemental

En 2019, la collectivité porte sa candidature pour se voir confier l'animation de Comités d'échanges de bonnes pratiques entre agents des différentes MSAP d'un territoire, pour favoriser le partage d'expériences et l'essaimage d'initiatives reproductibles au sein de la communauté de travail MSAP.

■ Développer une offre de services harmonisée sur le territoire

Il devient essentiel de créer un lien et une offre cohérente de services, en partenariat avec la MSAP La Poste à Nomeny qui intervient sur le même périmètre intercommunal, dans l'objectif de permettre à tous les usagers d'accéder à un service de même niveau où qu'ils habitent au sein des 42 villages.

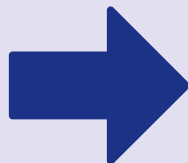
LES CHIFFRES-CLÉS

FRÉQUENTATION

320/an

demandes traitées
en moyenne
(2016 > 2018)

+ 160 directement
auprès des partenaires
lors des permanences



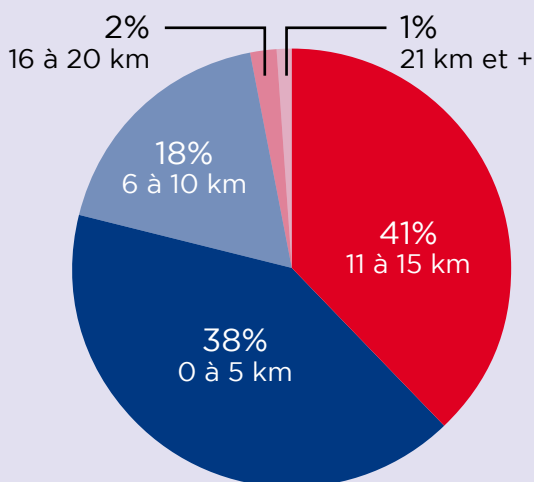
Pour 2019...

déjà 300

demandes en 6 mois

grâce aux nouveaux partenariats
développés et aux ateliers mis en
place

PROVENANCE DES DEMANDEURS



Demandeurs du territoire

+25%

des demandeurs
sont extérieurs au territoire

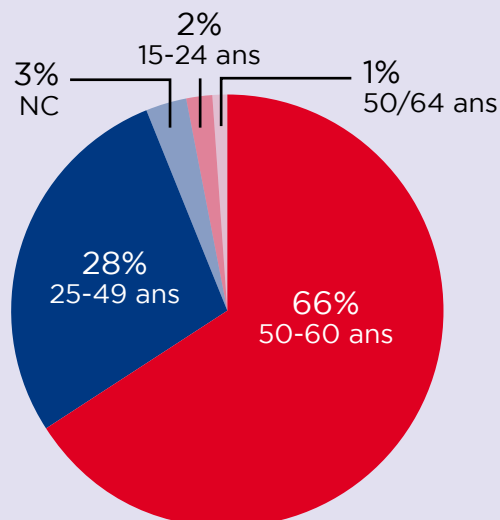
- > Dont 48% de l'agglomération de Nancy
- > De villes alentours : Dieuze, Château-Salins, Pont-à-Mousson...
- > De villages avoisinants : Courbesseaux, Pettoncourt, Bioncourt...

TOP 10 DES DEMANDES*

1. Aide administrative (85 ddes)
2. CAF (58 ddes)
3. Finances publiques (44 ddes)
4. MSA (27 ddes)
5. CPAM (22 ddes)
6. Service Autonomie du Département (17 ddes)
7. Travailleurs sociaux du Département (16 ddes)
8. Espace Info-Energie (10 ddes)
9. Caisse de retraite régime général (8 ddes)
10. Délégué défenseur des droits (5 ddes)

*Année 2018

ÂGE DES DEMANDEURS





ANNEXES