



MSAP

VILLEFORT

Tel : 04 66 46 69 85

Courriel : mspavillefort.mont.lozere@gmail.com

Facebook : Msap Villefort

BILAN D'ACTIVITÉ 2017



Bilan d'activité 2017

Placé sous le signe de la loi NOTRe et de la restructuration des collectivités, ce bilan d'activité se veut le reflet du dynamisme de la structure et de sa capacité à s'adapter à la demande de la population mais aussi à celle des partenaires et entre autres à la dématérialisation quasi systématique des démarches déstabilisant grandement les administrés.

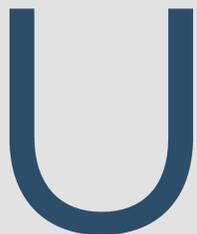


« La fracture numérique désigne la disparité d'accès aux technologies informatiques et notamment Internet. Il s'agit d'une inégalité sociale et générationnelle, entre ceux qui s'adaptent, et ceux qui restent à l'écart de la société numérique. »

Dans ce bilan

- Situation territoriale
- Missions et services
- Pour qui ? Pour quoi ?
- La MSAP en chiffres
- Télétravail
- Point d'Appui À la Vie Associative
- Promeneurs du Net
- Ouverture de la Msap du Bleynard
- Communication
- Financements
- Perspectives





Un nouveau territoire

De la Communauté de Communes de Villefort à la Communauté de Communes Mont-Lozère ...

La création au premier janvier 2017 de la nouvelle entité « Communauté de Communes Mont-Lozère » avec un siège social situé au Bleymard (commune Mont-Lozère et Goulet) a généré nombre d'interrogations sur le maintien des services administratifs ou techniques localement et ce bien qu'à aucun moment il n'ait été question de déménagement des services. Le maintien de la Msap de Villefort a été aussi une inquiétude pour nombre d'administrés.

Porte d'entrée de la collectivité

Une fois la population rassurée sur le maintien du service, la Msap a servi à « dédramatiser » cette fusion. En effet, après la perte du chef-lieu de canton au profit de Saint Etienne du Valdonnez en 2016, le changement de nom et de siège social de « leur » communauté de communes a fait craindre aux habitants de perdre leur âme : « Tout s'en va, on nous enlève tout ! »



Au final, pour ce qui est des usages de la Msap, de nouvelles personnes sont venues utiliser les services qu'il s'agisse du télécentre ou de l'aide administrative mais les demandeurs restent issus du bassin de vie qui ne dépend pas des frontières administratives ou départementales.



Des missions pour faciliter la vie de tous !

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics.

En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Msap articulent présence humaine et outils numériques.

Sur Villefort, la MSAP se compose d'un accueil, d'un espace de co-working (télécentre et espace numérique), d'une salle de permanence équipée d'un système de visioconférence.

Il ne s'agit pas seulement de relation de service ... Cet espace intègre l'écoute, la disponibilité et une dimension conviviale de confiance. Les administrés y viennent pour faire avancer ou débloquent leurs situations mais y trouvent aussi un lieu de ressource, du lien social et civique. Ils y sont souvent eux-mêmes libérés de leur famille, amis, ou environnement professionnel ... libérés du regard des proches.



P

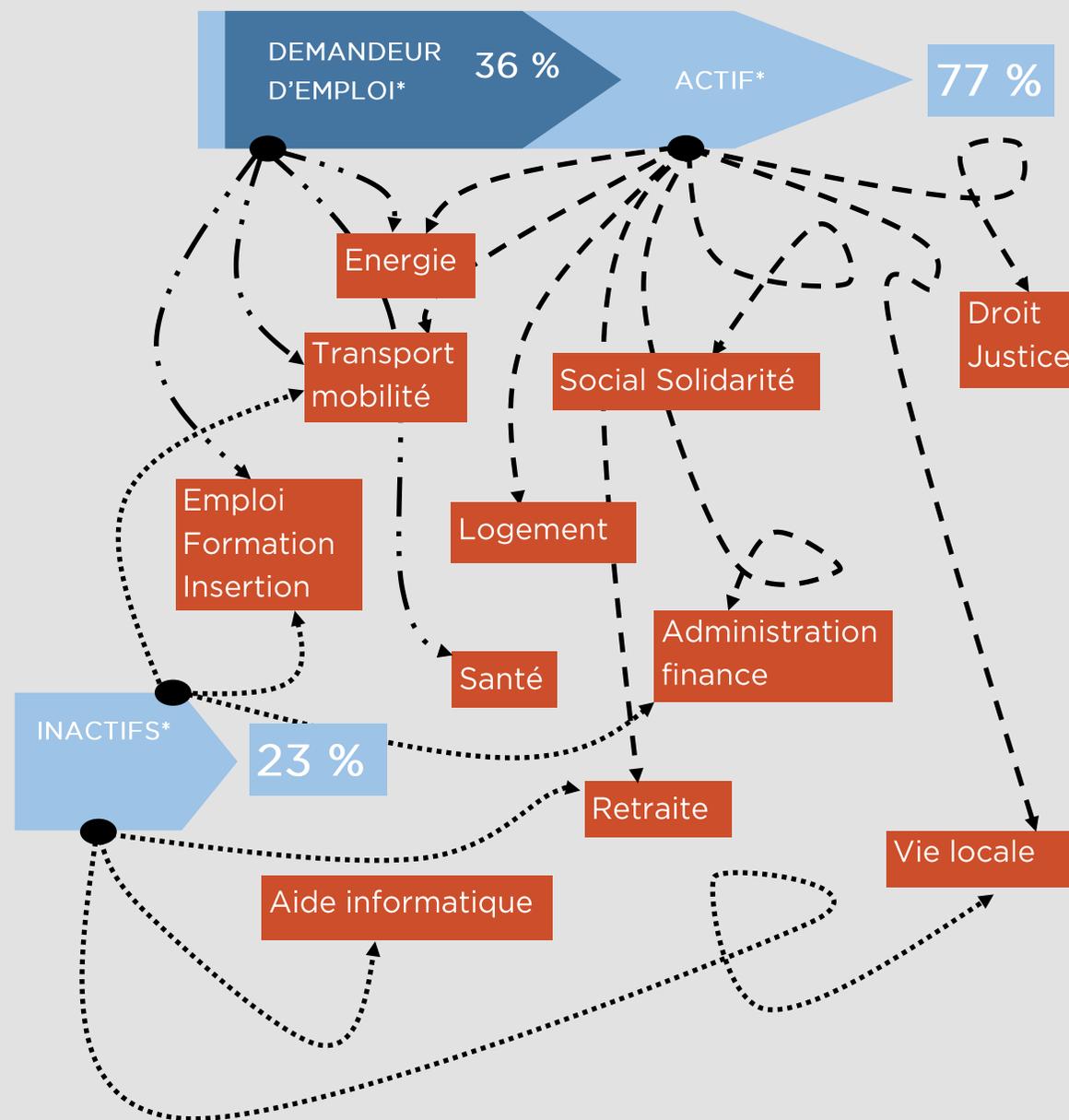
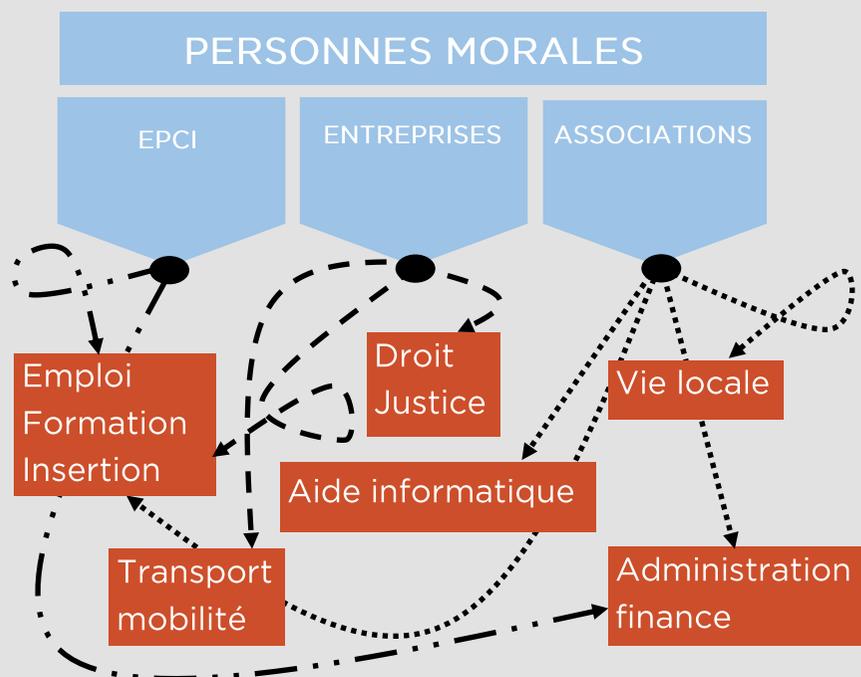
our qui, pour quoi ?



PERSONNES PHYSIQUES

Autant d'hommes que de femmes sollicitent la Msap et majoritairement des personnes physiques (80%) et actives (77%).

Les demandes de chaque groupe sont différentes mais se rejoignent parfois sur certaines demandes comme les titres de transport.



*Les statistiques demandées au niveau national par la CGET distinguent 3 catégories d'administrés : les Actifs, les Inactifs (étudiants, retraités, parents au foyer, personne en incapacité de travailler), Demandeurs d'emploi.



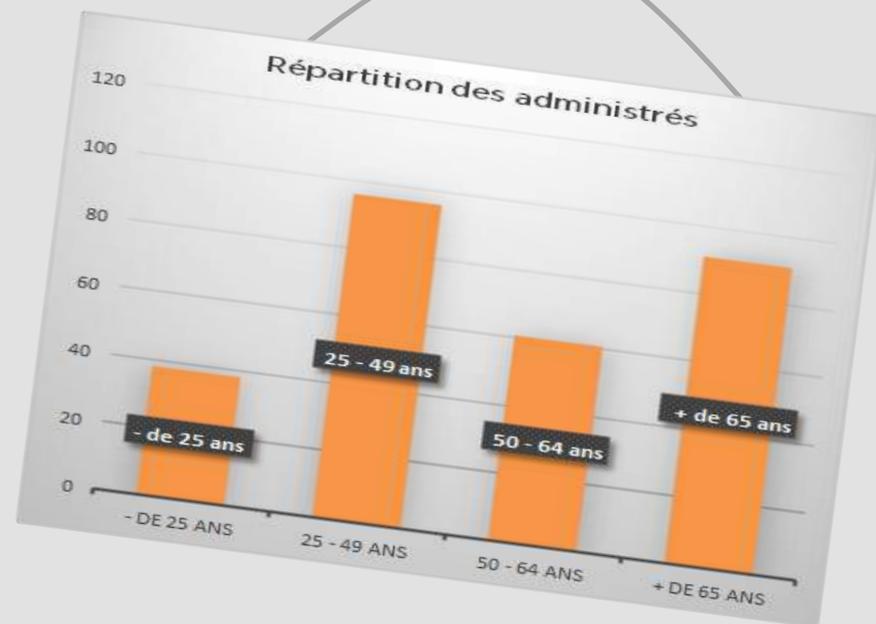
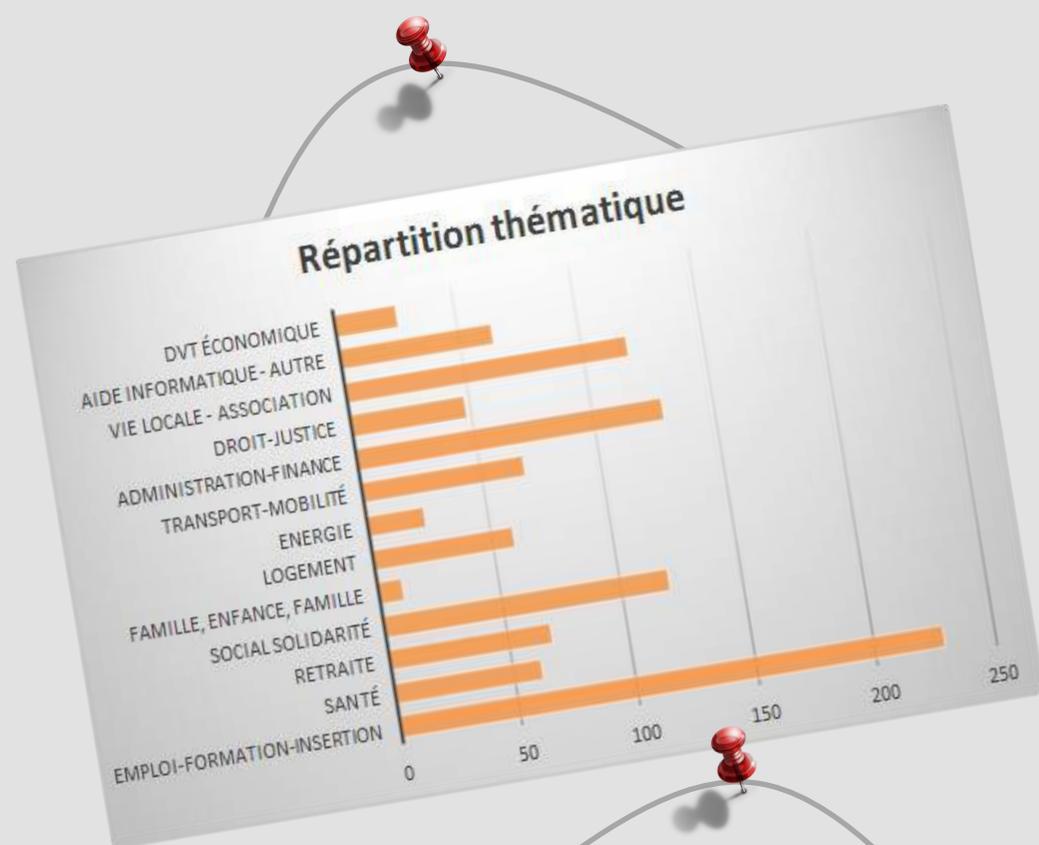
D e l'emploi vers la Cohésion sociale

Au fil des années, le volet « cohésion sociale » a pris une plus grande place que le volet « emploi ». En effet, le « tout numérique » galopant a poussé toujours plus de personnes vers la Msap de Villefort et ce pour différentes raisons :

- ⇒ comprendre les démarches à entreprendre pour faire valoir un droit : prime d'activité, allocation logement, pré-demande de carte d'identité, certificat d'immatriculation, retraite, déclaration d'impôts ...
- ⇒ transmettre des pièces aux administrations puisque les pièces doivent être scannées pour être transmises.
- ⇒ utiliser les ordinateurs à disposition car si le téléphone portable est dans toutes les poches et ressemble de plus en plus à une tablette, il n'en demeure pas moins qu'il ne peut encore se substituer à l'ordinateur. Aujourd'hui encore beaucoup d'administrés restent sans équipement, internet nécessitant ordinateur tablette ainsi qu'un abonnement, une certaine compétence et une certaine aisance que beaucoup n'ont pas.

On constate de plus en plus que les situations sociales, personnelles ou professionnelles changent, évoluent, varient dans la vie des administrés.

Ainsi, les personnes sont confrontées à des pertes d'emploi, à des reprises d'emploi, mais aussi à des séparations familiales avec ou sans enfants et ce plusieurs fois dans une même vie. Les administrés sont alors confrontés aux démarches d'accès aux droits, souvent dans l'urgence pour ce qui concerne les familles et souvent pour la première fois.



Quelles demandes en 2017 !

Il ne paraît pas nécessaire de revenir sur les procédures qui sont depuis toujours les plus couramment demandées à l'animatrice, à savoir :

Pour le volet emploi : inscription à Pôle Emploi, l'actualisation, impression d'attestation de droits ou de versement, simulation de droits aux allocations, mise en relation, aide au CV ou à l'écriture d'une lettre de motivation, dépôt d'offre ...

Pour le volet cohésion sociale : demande d'aide au logement, impression d'attestation de droit, déclaration trimestrielle AAH ou RSA, demande de retraite, billets de train à 1€, contact avec EDF, création de compte Ameli ...

Les demandes des administrés en soi n'ont pas changé, ce sont les procédures qui ont évolué ... **Fin 2017, le numérique a pris le pas sur le papier !**

Dématérialisation des procédures

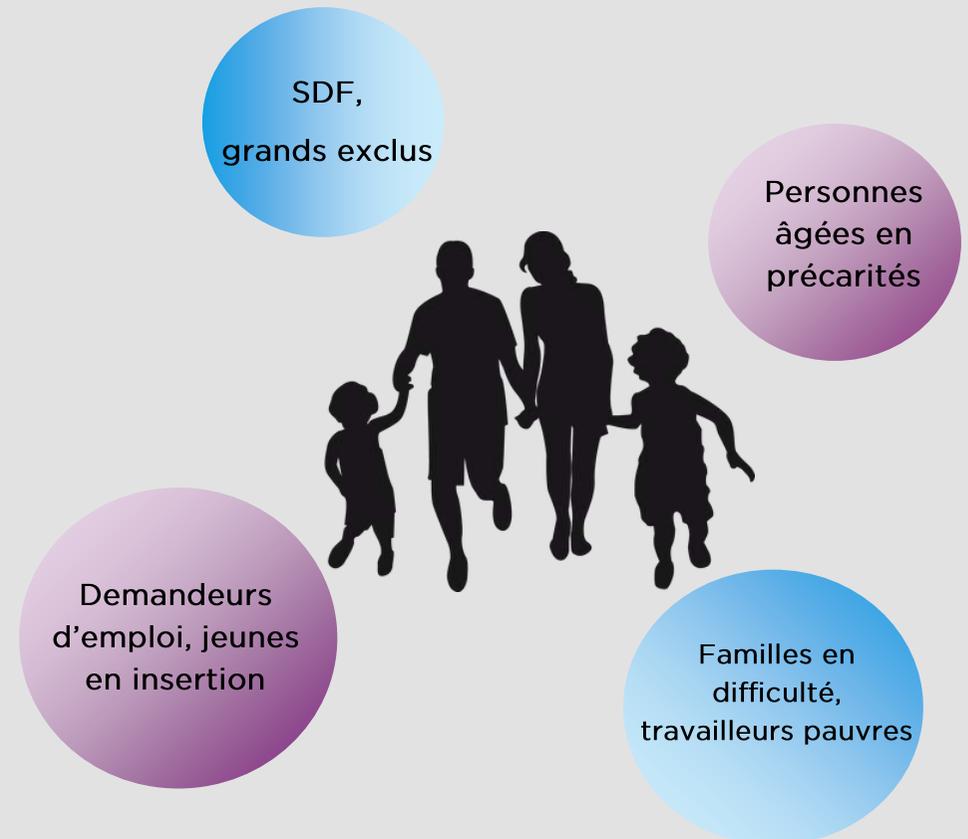
De nombreuses prestations majeures ne peuvent à présent être demandées que de manière dématérialisée, marquant un tournant dans la vie administrative des usagers.

L'exclusion numérique touche toutes les couches de la population pour des raisons diverses (précarité financière, sociale ...) et les administrés sont parfois mis devant leur impossibilité à répondre aux obligations.

Tous touchés !



Source : Emmaüs connect



C

onsequences !

**RETARD DE
TRAITEMENT**

**PERTE DE
DROITS**

La fin de l'envoi de documents déclaratifs au format papier génère des oublis d'actualisation ou de déclaration entraînant des retards de traitements voire une perte des droits

Selon le Défenseur des Droits, 12% des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches. Méconnaissance des dispositifs ou complexité à y accéder sont responsables de ces abandons.

**NON ACCÈS AU
DROITS**

**RENONCEMENT
AUX DROITS**

E

xemple de démarches complexes et problématiques ...

... pour lesquelles les usagers n'étaient pas prêts, la déclaration des Revenus Professionnels du régime agricole (DRP)

MSA santé
famille
retraite
services
MSA du Languedoc

Nîmes, le 05 juillet 2017

Exp: Financement de la Protection Sociale TSA 54801 48007 MENDE CEDEX 107175

Financement de la Protection Sociale
Dossier : [REDACTÉ]
Objet : DRP 2017

Monsieur,

La campagne 2017 'déclaration des revenus professionnels' est ouverte.

Vous devez déclarer vos revenus professionnels nécessaires au calcul de vos cotisations :

- soit votre revenu réel 2016 si vous êtes au régime du réel,
- soit votre revenu micro BA 2016 correspondant à vos recettes brutes déclarées au niveau de l'administration fiscale aux rubriques 5XB ou 5YB (sans oublier d'y rajouter ou d'y déduire les plus ou moins values si nécessaire).

Les imprimés ne sont plus adressés au format papier.

> Votre déclaration s'effectue en vous connectant à votre Espace Privé du site internet : www.msalanguedoc.fr avant le 04 août 2017 :

- > connectez vous avec **votre numéro INSEE**,
- > aux rubriques 'mes services pro en ligne'
 - > 'déclarer mes revenus professionnels' : complétez le formulaire,

* je suis déjà inscrit mais j'ai perdu mon mot de passe :

- > Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe directement en ligne en cliquant sur 'mot de passe oublié'. Vous recevrez un code vérification soit par mail, soit pas SMS (au choix) ainsi que votre nouveau mot de passe.

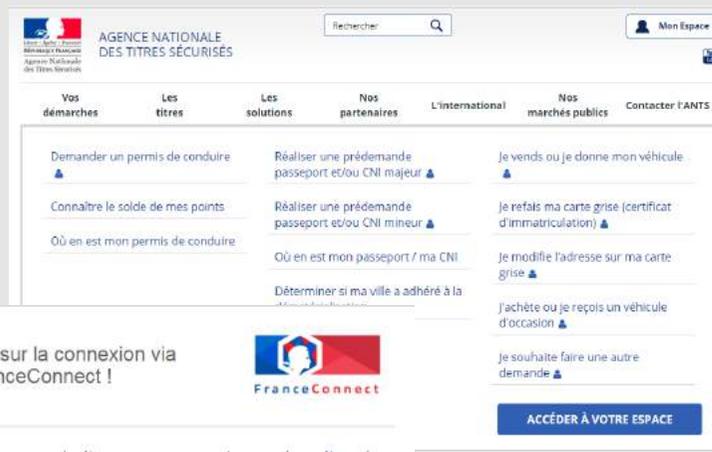
* je ne suis pas inscrit :

- > Je me connecte sur le site www.msalanguedoc.fr et je crée mon espace pro en cliquant sur 's'inscrire' dans le cadre en haut à droite ; je reçois mon mot de passe par mail ou SMS.

ATTENTION :

La non déclaration de vos revenus dans le délai entraîne l'application des majorations et des pénalités prévues réglementairement.

... L'autre point noir de l'année a été la dématérialisation des démarches inhérentes aux titres sécurisés : pré-demande de carte d'identité ou passeport, démarches concernant les permis ou les certificats d'immatriculation.



Un vrai casse-tête pour les administrés toutes classes confondues ... Entre les créations d'adresses mail, les créations de compte Ameli, ou d'identité numérique de la poste, les validation de comptes, les codes divers et variés et pour finir les délais de certaines procédures ... Il a fallu s'armer de patience et utiliser toute la pédagogie et la psychologie dont nous sommes capables compte tenu du peu de médiatisation de cette nouveauté administrative.

Heu ??

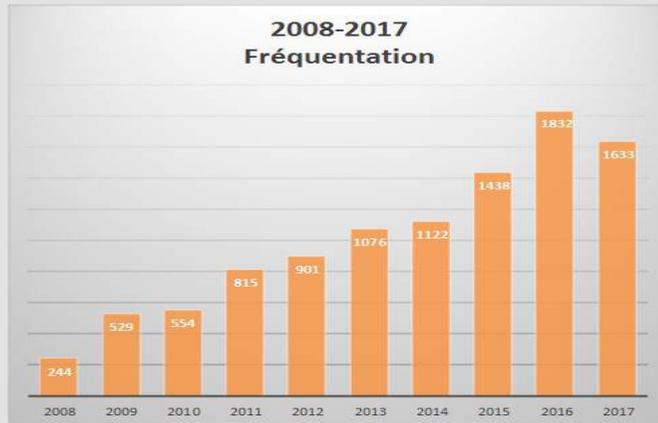
Pour faire une carte grise , je dois créer un compte à la Sécu ?

Et c'est qui cette Ameli ?



F

réquentation en 2017 !

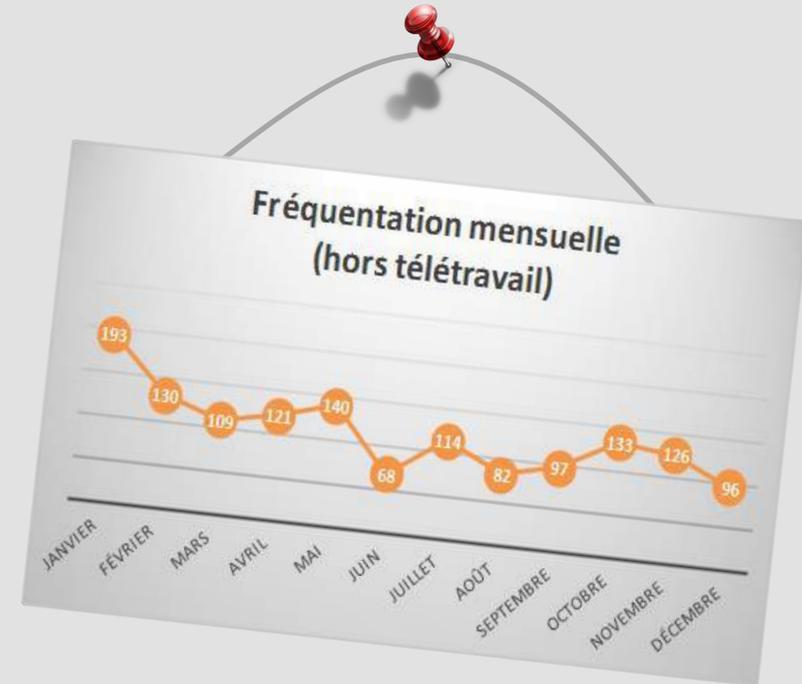


On note cette année une baisse du nombre de sollicitations par rapport à 2016 . Cette baisse trouve une explication dans plusieurs raisons :

1. en 2016, la production « Les Films du Worso » et le tournage du film le Semeur entre août et novembre ont amené un fort trafic dans la Msap : recrutement techniciens et figurants, sollicitations de la part des équipes de production , de décoration, des techniciens qui tous utilisaient le télécentre pour travailler dans les meilleures conditions en dehors du tournage ou sollicitaient l'animatrice pour trouver les réponses à leur recherche (contact, mise en relation)
2. le non remplacement, cette année, de l'animatrice durant ses congés a pu faire baisser la fréquentation.
3. la prise de note de la fréquentation est souvent malmenée par l'activité propre de la Msap. Même si l'on comprend le besoin de statistique, noter le pourquoi et le comment des visiteurs est très chronophage.

Cette baisse est à relativiser puisque :

- toutes sollicitations confondues, la fréquentation est en hausse de près de 12% par rapport à 2015
- si on extrait des « sollicitations 2016 » la fréquentation du télécentre pour ne garder que les missions Msap, on note une augmentation en 2017.



On remarque sur la courbe mois par mois, des chutes de fréquentation les mois d'absence de l'animatrice :

juin, août, décembre !

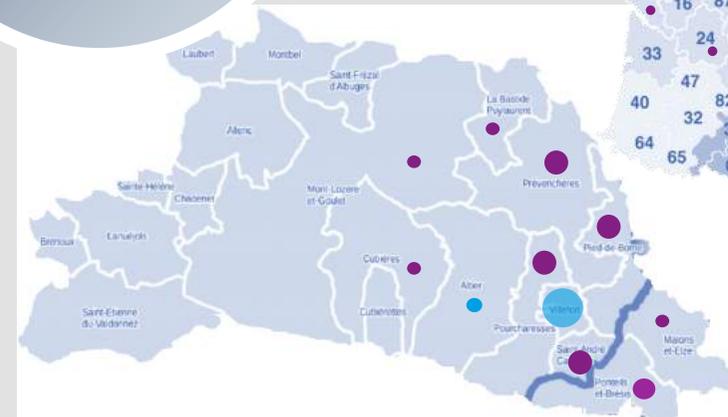
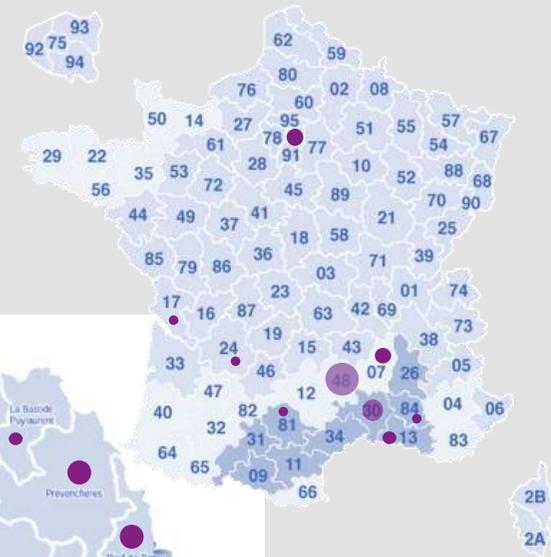
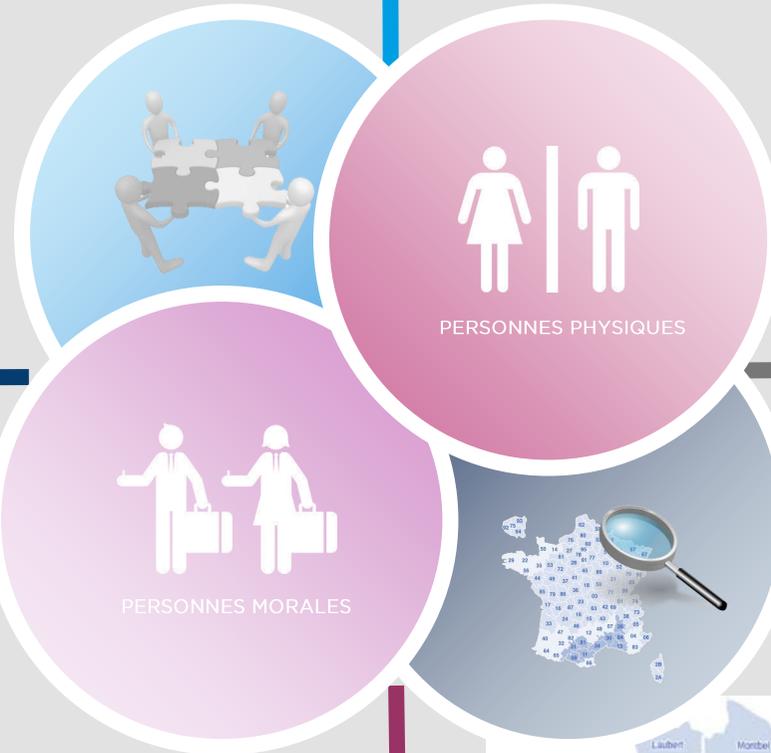
Lorsque l'absence ne se limite qu'à une journée comme c'est le cas lors de formations ou de réunions, les administrés remettent leurs visites au lendemain. Mais lorsque l'absence est plus longue, il est certain qu'ils pallient au manque en trouvant une solution alternative.



La MSAP de Villefort en chiffres



20 %



Un télécentre au service de tous ...

Cette année encore, le télécentre a joué son rôle d'espace de vie ... Créant une mixité conviviale !

Toute l'année, le télécentre est fréquenté par des télétravailleurs, mais aussi des personnes isolées n'ayant pas accès à internet et/ou dont les moyens financiers ne permettent pas l'accès à internet.

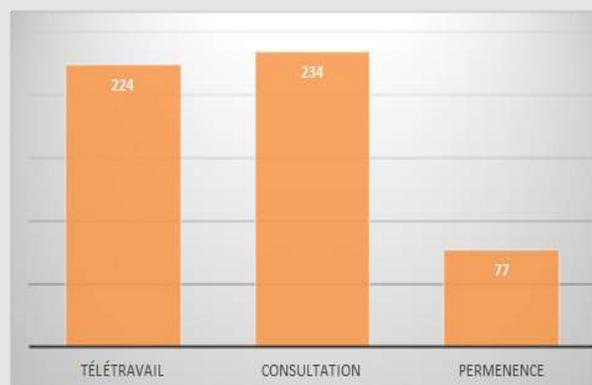
Ainsi on croise dans le télécentre de Villefort :

- ⇒ un cryptographe, salarié de l'université de Grenoble - 4 jours par semaine
- ⇒ une comptable, salariée d'un cabinet mendois - 4 jours par semaine
- ⇒ une artiste en résidence
- ⇒ une salariée d'association sans « bureau » fixe
- ⇒ des associations qui viennent travailler à leur développement
- ⇒ une webmaster qui fuit l'isolement
- ⇒ des administrations, institutions ou associations qui tiennent permanence



- ⇒ des petits artisans ou commerçants qui viennent faire leurs démarches comptables ou administratives
- ⇒ Des administrés qui viennent consulter leurs espaces administratifs ou l'actualité de leur pays

Nombre de sollicitations



P oint d'Appui à la Vie Associative !

La Maison de Services Au Public de Villefort c'est aussi un Point d'Appui à la Vie Associative ... Un lieu ressource pour les associations qui y trouvent :

- ⇒ un moyen de communiquer sur leurs animations ou leurs besoins
- ⇒ du soutien dans leur développement, leur recrutement, leur vie administrative



- ⇒ une mise en relation avec les personnes ressources comme Mme NOUCHY (DDVA), M. GAILLARD (responsable du greffe) ou encore Mme THOUVENIN pour l'ADEFPAT



- ⇒ Des locaux, du matériel de prêts, l'utilisation du télécentre pour des réunions ou du télétravail.

Le PAVA aide aussi à formaliser les projets de création d'association, organise des formations en lien avec la DDCSPP ainsi que le Forum annuel des Associations qui rassemblent une quinzaine d'associations du secteur.



Pour 2017, 34 associations ont sollicité la MSAP ... Plus de 100 demandes « vie locale » auxquelles on peut ajouter les démarches « emploi » ainsi que l'utilisation du télécentre. La fréquentation du télécentre étant déjà comptabilisée sur le télétravail.

De même les prêts de matériels (ordinateur, vidéo, micro ...) ne sont pas comptabilisés.



E t les jeunes dans tout ça !

La conjoncture est faite au niveau national que les jeunes désertent les lieux physiques où ils pourraient être accompagnés (missions locales, accueils jeunes, CIO ...) pour autant, les besoins d'être accompagnés existent toujours.

Partant du constat que ces 13-26 ans passent une partie de leur temps sur les réseaux sociaux (Youtube, Instagram, Facebook, Snapchat ...), la Caf a mis en place un réseau de « Promeneurs du Net » : « une action éducative sur la Toile ... Animateur, éducateur, professionnel exerçant en Centre social, en foyer de jeunes travailleurs, en maison des jeunes ou en Msap, le Promeneur écoute, informe, accompagne, conseille et prévient. »

Sur Villefort, l'animatrice accompagne les jeunes, les informe et les soutient depuis le mois d'août avec un profil Facebook (Murielle Pdn'Villefort) identifié par les jeunes. En cas de besoin, de questionnement, les jeunes peuvent interpeller l'animatrice en message privé et celle-ci poste sur les réseaux sociaux de l'information sur les droits et démarches ...





Une nouvelle Msap pour servir au mieux la population !

Afin que tous les habitants de la communauté de communes Mont-Lozère bénéficient du service apporté par les Maisons de Services Au Public, le conseil communautaire, dès la création de la nouvelle entité, s'est positionné en faveur de la création d'une nouvelle Msap.

Située au Bleymard (commune Mont-Lozère et Goulet) cette nouvelle msap a ouvert en septembre et permet aux habitants du bassin de vie du Bleymard de profiter des mêmes services que ceux de celui de Villefort. La fréquentation sur les 4 mois d'ouverture montre un bon accueil de la part de la population et promet une belle montée en charge pour 2018.

Les deux MSAP de la Communauté de Communes Mont-Lozère travaillent de concert ce qui permet une continuité du service même en l'absence d'un animateur puisque un renvoi est fait sur l'une ou l'autre des Msap.

Par ailleurs des travaux d'aménagement vont être faits sur le bâtiment permettant encore d'offrir une meilleure qualité de service.

Les travaux à la charge de la communes Mont-Lozère et Goulet devraient être terminés en fin d'année 2018.



F

inancement des Msap



Le fonctionnement des MSAP est soutenu par deux types de financement :

- ⇒ subvention FNADT : 25% (plafond à 15 000€)
- ⇒ Fond de financement inter-opérateurs : 25% (plafond à 15 000€)

Le reste du fonctionnement (50%) et l'investissement reste à charge de la collectivité.

AIDES OBTENUES AU TITRE DU FONCTIONNEMENT				
	MSAP de VILLEFORT 2017		MSAP du BLEYMARD (de septembre à décembre 2017)	
Subvention FNADT	11 463 €	23.68%	3 800 €	24.41%
Fond de financement Inter-opérateurs	11 463 €	23.68%	3 800 €	24.41%
Communauté de Communes Mont-Lozère	25 478.33 €	52.64%	7 963.34 €	51.18%
	48 404.33 €		15 563.34 €	

Il reste à charge de la collectivité pour l'année 2017, la somme de 33 441.67€ pour fonctionnement.

Pour 2018, la Msap du Bleygard aura fonctionné toute l'année, le coût le fonctionnement prévu pour les deux Msap est de 95 300€ avec un soutien de l'État de 47 650€ - restera donc à charge de la collectivité 47 000€.



PERSPECTIVES POUR 2018

Extrait du LOCALTIS - Caisse des dépôts - du 10 octobre 2017

Propos de Jacques MÉZARD - Ministre de la Cohésion des Territoires

[...]

« Dans notre pays, les fractures territoriales ne sont pas seulement un sentiment, mais aussi une réalité. Souvent, la perte ou l'absence de services au public est une manifestations terrible de cette fracture », a souligné Jacques Mézard. Or selon lui, les MSAP sont "une des réponse à ces fractures". "Le réseau des MSAP a vocation à devenir l'un des points d'accès unique aux services en France."

Propos de Gabrielle GAUTHEY - Directrice des investissements et du développement local de la Caisse des dépôts et consignations

[...]

"Les MSAP doivent être un lieu d'acculturation au numérique", a confirmé Gabrielle Gauthey. Mais elles doivent aussi s'ouvrir à d'autres services comme les "mobilités durables". "Les MSAP doivent être un centre névralgique pour un certain nombre de services auxquels nous pensons, devenir des lieux de vie, de sociabilité." Selon elle, il faut aussi "réfléchir à une petite évolution de leur modèle économique" pour trouver un équilibre.

2018 sera donc l'année de la médiation numérique pour tous ...

Si 2017 était une année où la population se sentait poussée vers le numérique, mais avec encore la possibilité d'utiliser les canaux historiques ... 2018 sera l'année de la dématérialisation obligatoire et à l'heure où ce bilan est écrit, le ressenti est bien celui d'une crispation, d'une anxiété ou d'un agacement de la part des administrés qui affluent en plus grand nombre encore.

Si lors de la création en 2008, les MSAP (à l'époque MDECS) étaient co-notées comme soutenant les plus défavorisés, cette caractéristique se gomme devant les nouvelles missions confiées aux structures et devant la fracture numérique qui touche toutes les classes.

2018 sera une année de réflexion sur une structuration encore plus axées sur la médiation numérique et la mise à disposition d'outils.



R

emerciements

La Maison de Services Au Public de Villefort ne serait pas ce qu'elle est sans les « Autres » ... Mais qui sont ces « Autres » ?

Il paraît désuet voire galvaudé de dire merci mais derrière les Administrations, les Associations, les collectivités, il y a des agents ... Des agents qui répondent présents à mes sollicitations Pas de noms bien sûr car j'en oublierai forcément, d'ailleurs pour certains, je n'ai même pas de nom ... et puis il n'est pas question ici de stigmatiser mais bien de dire que notre travail est un travail de coopération. Merci aux collègues des Impôts, de la CCSS, de Pôle Emploi, de la Mission Locale, de cap Emploi, de la MSA, de la Préfecture, du Conseil Départemental, des mairies ...

Merci à mes collègues de proximité (qui me supportent au quotidien) ou des autres Msap (qui me supportent moins souvent mais quand même !)

Merci à l'équipe de Coordination des Msap qui nous apporte, en plus de la coordination pure, la cohésion, le recul, l'analyse des pratiques, une autre vision de nos procédures ... un soutien indéfectible !

Merci à mes Élus pour leur confiance et la liberté qu'ils m'offrent dans la pratique de mon activité.

Enfin, merci aux administrés qui par leurs sourires, les petites attentions ... Parfois juste par un soupir m'indiquent que mon action n'est pas vaine.

Merci !