



COMITE DE SUIVI DU 12 FEVRIER 2018



NOTE DE SYNTHÈSE

Maison de Services au Public Relais Services Publics de la Sologne des Étangs

I. La Maison de Services au Public

Initialement nommé Relais Services Publics, la maison de services au Public est un service de la Communauté de communes de La Sologne des Étangs. Il a une compétence sociale et est financée par la Communauté de communes.

Son rôle est de mutualiser en un même lieu, l'accueil d'un maximum de partenaires pour favoriser la proximité auprès du public.

C'est donc, à la fois dans son fonctionnement et sa vocation, un équipement public communautaire.

II. Présentation de nos nouveaux partenaires

- En 2017, deux nouveaux partenaires ont rejoint notre structure.

Vivre Autonome 41 : Structure qui accompagne au quotidien des personnes pour accéder à un droit, à une prestation, à un service, à un dispositif ou encore d'un accompagnement pour réaliser leurs demandes d'aides liées à leur perte d'autonomie et/ou à leur handicap.

DDFiP : La Direction départementale des Finances publiques exerce notamment des missions fiscales relatives à l'assiette, au contrôle et au recouvrement des impôts, cotisations et taxes de toute nature, à la tenue du cadastre et de la publicité foncière. Elle est également chargée du contrôle et paiement des dépenses publiques, de la production des comptes de l'État, et de la gestion financière et comptable des collectivités locales et de leurs établissements.

III. Présentation de chacun des partenaires

Tour de table

Actions et prestations 2017 réalisées au RSP

✓ Relais Services Publics :

Chiffres :

Pour cette année 2017, 3 036 demandes à l'accueil de la part du public pour 2226 visites. 473 personnes venues aux permanences des partenaires avec ou sans rendez-vous, soit 3509 visites au Relais Services Publics de la Sologne des Etangs. Lorsque nous comptabilisons tous les groupes comme les enfants dans le cadre des B2I (Informatique pour les scolaires) qui bénéficient de la classe mobile, ou encore tous les ateliers, actions ou animations qui ont été menés en portes ouvertes, nous obtenons un volume de 1070 personnes.

Nous pouvons donc dire que la fréquentation est de 4 579 personnes au Relais Services Publics pour 2017.

Nous constatons une hausse de 17% par rapport à l'an dernier après des hausses successives de 28 % en 2015

Actions :

- 1) **Transport à la demande** : Toujours d'actualité depuis juin 2013, date de la mise en place du service, la compétence est dorénavant gérée par la Région. Pour 2 € tous les publics de la Communauté de communes peuvent en bénéficier. Nous sommes dans l'attente de la nouvelle plaquette pour communiquer le nouveau numéro qui est 02 18 21 21 63. Il nous faut RSP et partenaires continuer à informer les usagers de ce service.

NB : Ce service est sans doute mal connu et pas toujours adapté aux besoins des usagers. Son fonctionnement pourra être rediscuté avec la Région en 2018.

- 2) **WebOcentre** : nom du programme de création et développement d'Espaces Publics Numériques sur la Région Centre avec l'aide de la Région et de l'Etat.

On constate toujours, à travers la fréquentation du RSP, un besoin réel d'accompagnement et de formation informatique pour un public ne disposant ni de matériel informatique à domicile ni de connaissances informatiques.

La problématique pour 2017 : une réelle difficulté pour la plupart des usagers de créer leurs espaces sur les différents sites administratifs... CAF ...Pole Emploi...CPAM CARSAT et bientôt les déclarations d'impôts, sans oublier le site ANTS pour les papiers d'identité ; parfois dues à leur méconnaissance certes, mais aussi et surtout à des difficultés de connexion (saturation des sites) et d'aboutissement des demandes en ligne, difficulté à effectuer des envois de documents par mail via les sites.

La fracture numérique n'est pas tant côté usagers mais est aussi côté partenaires.

Les sites de chacun des partenaires sont souvent modifiés ; ce qui perturbe considérablement la plupart des usagers, pour se déplacer sur les sites, pour retrouver leurs informations.

Vu le nombre croissant des sites en ligne, il devient difficile également pour le RSP d'accompagner les usagers dans chacune de leurs démarches ; nous manquons de tutoriels ; Nous devons nous substituer à toutes les administrations ; les usagers doivent maintenant faire leurs demandes RSA en ligne.

Mais tout ne se fait pas en « un clic », Les usagers réclament pour la plupart un contact visuel pour exposer leurs problématiques ; les Web-Entretiens peu fréquemment utilisés au Relais Services Publics, sont toujours possibles pour faciliter l'écoute et les demandes du public, et c'est sans compter l'économie de temps et d'argent que ferait chaque administration ou le public, en évitant les déplacements.

Pour 2018, essayons ensemble de développer ces visio-entretiens !

Avec le label WebOcentre, l'objectif est de permettre à ce public de se former de façon à progressivement devenir autonome, journalièrement en fonction de leurs demandes ponctuelles, avec l'animatrice du RSP.

Ce qui a permis à différentes structures d'organiser des thématiques au RSP :



- **Agence d'intérim Proman** d'organiser tous les mois des processus de recrutement pour ses partenaires en occurrence Amazon.

- **Planett Intérim / Adecco / Adwork's** d'organiser un processus de recrutement pour différents postes à pourvoir au sein de leur agence.



- **Le centre de formation des pompiers : le SDIS** d'organiser 3 sessions de formation aux gestes de premiers secours : le PSC1.

Du côté des ateliers :

- **GRETA** d'organiser deux nouvelles sessions en mars et septembre 2017 pour former le public sur le marché de l'emploi sur les visas numériques et bureautiques.



Du côté des partenaires :



Dans le cadre de la semaine bleue, toujours dans le but de désacraliser les lieux, le RSP a organisé « Une journée Bleue ». A travers cette action, chacun d'entre vous, a pu, non seulement recevoir un bon nombre de public pour répondre à leurs demandes, mais aussi eu la possibilité d'échanger entre chacun des partenaires sur ses fonctions. Cette journée apparue riche en collaboration, mérite d'être renouvelée l'année prochaine.

CAF :

Le Visio-accueil est vraiment un service très apprécié des usagers car il évite certains déplacements à Blois. Pour cette année 2017, **58 Visio-accueils** ont eu lieu au RSP de Neung sur **269 demandes** concernant la CAF, soit ~20%.

Cette année encore, nous pouvons dire que grâce à la borne CAF, et surtout à la disponibilité des conseillers, les demandes des usagers ont été honorées ; de réels échanges entre conseillers, usagers, et RSP ont permis l'évolution de dossiers ambigus.

Ce qui est très positif en vue du dispositif RSA que les usagers doivent maintenant faire en ligne.

CARSAT Centre service retraite :

56 visites concernant la Carsat retraite pour rechercher des informations sur le site, télécharger des documents, se faire aider à remplir des documents, et surtout créer leur espace pour imprimer leurs relevés de carrière et faire leurs simulations de retraite.

Même si la CARSAT est dans l'impossibilité de faire des permanences au Relais Services Publics, l'échange par mail avec un référent de la Carsat permet de répondre plus concrètement aux demandes du public.

Après échange avec Mr Beau, l'idéal serait toutefois la mise en place d'un système de « Web entretien » (Skype, Hangouts) avec la Carsat. Toujours dans l'optique de réduire les trajets, l'entretien en Visio pourrait remplacer un rendez-vous à la CARSAT de Blois. Le public est vraiment demandeur.

Des tests de visio entre la CARSAT et le Relais ont été concluants ; reste à convenir de la périodicité de cette permanence, et surtout à la CARSAT de valider les autorisations nécessaires à une mise en place pérenne.

CARSAT Centre service social :

La permanence de deux jeudis par mois, sur rendez-vous, est modifiée selon les besoins des assistantes sociales. 7 assurés de l'Assurance Maladie ont été reçus au RSP de Neung sur Beuvron. Beaucoup de rendez-vous sont positionnés aux domiciles des demandeurs.

Conciliateur de justice :

Toujours très sollicité, le conciliateur de justice a reçu 48 personnes en rendez-vous au RSP en 2017.

Les consultations portent majoritairement sur des différends de voisinage, la consommation et les relations propriétaire/locataire.

CPAM :

134 demandes concernant la CPAM. (Progression de + 32% en un an)

Grace au site « Solidaire Partenaire » qui est mis à notre disposition, nous sommes en lien direct avec des conseillers de la CPAM, ce qui favorise considérablement nos échanges et surtout de répondre aux demandes des usagers qui n'ont pas d'espace Améli.

Aucune journée d'animation n'a été organisée cette année ; A remettre en place en 2018 ? Même si la mobilisation du public lors de ces animations n'est pas toujours flagrante, elle a le mérite de faire connaître aux usagers, le point d'accueil CPAM au Relais Services Publics avec l'Espace Public Numérique.

Aucune des «journées santé », qui devaient être organisées par la CPAM au Relais n'a été mis en place. Mais l'idée reste de mise pour 2018.

CRIA41 :

L'atelier « lire/écrire/compter » perdure même si les demandes sont peu nombreuses ; l'atelier séduit le public qui en bénéficie. Nous remarquons qu'il est toujours aussi difficile pour le public concerné de franchir le pas.

L'atelier « comprendre le code de la route » mis en place, est un succès pour le public qui suit les cours tous les lundis.



Il reste très difficile de fidéliser le public car leur objectif principal est de trouver du travail en priorité ; ils n'ont pas toujours conscience que la formation est un premier pas vers le retour à l'emploi.

Du coup, l'implication des bénévoles s'en trouve impactée, malgré notre communication d'appel à bénévolat.



Compte tenu de la spécificité des besoins des apprenants, les cours sont maintenus individuellement.

Chaque apprenant bénéficie en moyenne de 2 séances de 1h30 par semaine.

Eclair :

29 rendez-vous ont été positionnés au RSP pour des entretiens, pour 53 demandes. Les demandes concernent des particuliers pour des travaux à leurs domiciles.

Pour permettre à Eclair de mieux se faire connaître sur notre territoire, la permanence, initialement d'une demi-journée par mois, passera à une journée par mois.

MDSCS :

Le RSP reste un lieu privilégié d'information, d'accès aux droits et de partenariat local. Il est bien identifié par les usagers comme lieu de ressources qui, grâce à un accueil journalier offre des services indéniables.

C'est un lieu qui fédère les acteurs du territoire et permet de répondre à leurs questions, leurs besoins ou de solliciter les services de diverses administrations.

Les liens qui se tissent entre nous, partenaires permet à l'utilisateur de se sentir en confiance, de mieux exposer leurs souffrances et donc de bien les aider.

- 1) **Le Service Social Territorial** : 89 entretiens ont été réalisés. Les demandes sont diverses dans le domaine de l'accès au droit, l'orientation, l'accompagnement aux démarches, l'écoute, l'accès aux dispositifs d'aides, le logement...
- 2) **Le Service Territorial Insertion (STI)** : dans le cadre de la contractualisation, les référents de parcours insertion interviennent dans l'accompagnement socio-professionnel global individualisé des allocataires du

RSA, soumis aux droits et devoirs dont les axes d'interventions possibles sont la santé, le logement, la vie quotidienne, la formation, l'emploi...

Deux référentes de parcours insertion sont intervenues au RSP soit **66 rendez-vous**. Depuis début 2018, les demandes RSA se font en ligne. Il reste encore possible pour les usagers, d'être accompagné par un référent MDCS pour l'instruction du dossier. Mais petit à petit, les usagers devront être autonomes en effectuant leurs demandes directement en ligne dans nos Espaces Publics Numériques s'ils n'ont pas l'outil informatique à leur domicile.

Métiers Partagés :

9 demandes concernant Métiers Partagés, pour consulter le site dans le cadre d'une recherche d'emploi. Cette structure peu connue des demandeurs d'emploi, mérite d'être plus médiatisée car il permet le travail à temps partiel. Peut-être devrions-nous organiser une nouvelle thématique au RSP pour rappeler à nos usagers, notre partenariat.

Mission Locale du Romorantinais :

En progression constante :

203 entretiens physiques ont été réalisés au RSP en 2017.

Les 16 – 25 ans reçus par la Mission Locale, apprécient ce service de proximité ; de plus les échanges que nous avons tissés avec Me Magne ont permis des échanges constructifs avec les jeunes ; Ils s'approprient de plus en plus le RSP en venant travailler leurs CV ou lettres de motivation.

Sans oublier le Facebook de la Communauté de communes avec qui nous partageons les publications de Mission Locale qui est très apprécié de notre jeune public.

MSA Berry-Touraine :

Belle progression (+ 12%) par rapport à 2016. 46 **demandes** ont été faites, pour une recherche sur le site, photocopies pour constituer un dossier.

Faute de pouvoir mettre en place une visio conférence, l'échange par mail avec un référent permet toutefois de mieux répondre à la demande et problématiques des usagers. Cependant la plupart des usagers ne connaissent pas le partenariat MSA/RSP. Ne devrions-nous pas organiser une « journée de présentation » au RSP pour permettre au public d'identifier le partenariat entre MSAP et RSP

Action : Une animatrice de l'échelon locale, Me Catherine Sauvé a organisé une rencontre avec les adhérents de notre territoire, ce qui leur a permis de découvrir le rôle du RSP et toutes les actions qui y sont organisées.

Pôle Emploi :

En nette progression ; 906 demandes, ou connexions sur le site de Pôle Emploi.

Chiffre à prendre avec toute réserve car certains usagers sont devenus autonomes et leurs démarches n'ont pas forcément été retracées.

Les demandeurs d'emploi qui ont de plus en plus connaissance de l'Espace Public Numérique du RSP, franchissent de plus en plus le seuil de la porte pour mener des actions de recherche d'emploi, inscription sur l'espace Pole Emploi, actualisation etc..

Actions : Le 17 février, Pole Emploi a organisé une réunion autour du « Service à la personne » en invitant des structures de cette compétence à échanger avec des demandeurs d'emploi.

L'idée de développer la Visio entre Pole Emploi et le Relais reste toujours d'actualité : bon nombre d'usager ne peut se déplacer ; avec tous les moyens numériques actuels, cette solution mériterait qu'elle soit testée avec un agent sous forme de rendez-vous. D'autant que le transport à la demande ne nous permet les déplacements sur Romorantin que les mercredis, ce qui est problématique pour Pole Emploi du côté des conseillers.

L'échange par mail avec les conseillers, permet de renforcer nos liens ; les communiqués des actions de Pole Emploi concernant les processus de recrutement, ont permis d'offrir plus de diffusions sur le site « Offre d'emploi » du RSP, ou sur l'application téléphonique Sologne des Etangs.

Présence Verte :

5 dossiers ont été instruits au Relais Services Publics ou à domicile. En ajoutant les usagers qui se sont rendus directement à la mairie, nous obtenons un total de 6 dossiers sur la Communauté de Communes de la Sologne des Etangs.

UFC Que Choisir :

6 personnes reçues au RSP de Neung, pour 19 demandes.

Les sujets traités concernent essentiellement le domaine des services et équipement de la maison.

Les interventions de UFC Que Choisir se limitent aux litiges de consommation opposant les consommateurs aux professionnels (garage, achat voiture, devis, location de logement, artisans, banque, assurance, etc...).

Actions : Le 14 mars, Mr Chassier a organisé une thématique au Relais Services Publics pour mieux faire connaître sa structure.

De plus, la compétence de Mr Chassier comme commissaire à la commission de surendettement lui permet d'accueillir des usagers pour la constitution de dossier.



Vitalliance :

6 personnes ont été reçues pour un entretien d'embauche. D'autres se sont également inscrites en ligne sur le site de Vitalliance pour y postuler.

Petite baisse de fréquentation due à l'arrivée de Mélanie Fauchet. Nouvellement implantée sur Blois, cette nouvelle agence, plus proche sur notre secteur, nous permettra de mieux répondre aux offres et aux demandes de nos administrés.

ADMR :

10 personnes à ce jour ont été reçues par l'ADMR. Certaines d'entre elles émanent de Mme Boisgard, coordinatrice et référente de notre territoire qui a positionné des rendez-vous auprès d'utilisateurs qui souhaitaient être dans un lieu neutre.



VRS :

Deux personnes à ce jour sont venues au RSP en permanence pour VRS. Mais le sujet reste sensible, le public n'ose pas demander de rendez-vous, même si nous ressentons parfois le besoin du public.

Une journée d'action pour désacraliser les lieux a été organisée le 07 mars 2017

BIJ 41 :

Vu l'éloignement du BIJ, situé à Blois, nous suspendons momentanément les permanences au RSP. Le BIJ 41 a toutefois reçu 5 personnes.

L'idée d'organiser une thématique avec les collégiens est en réflexion. Un atelier « Prévention Réseaux Sociaux » devrait être mis en place avec plusieurs classes du collège.

BiJ 41 / Club adolescentre : l'animateur de Familles Rurales viendra prochainement accompagné de ses ados pour participer à un atelier « Gestion de Budgets ». L'idée est de les sensibiliser sous forme de jeux dans le cadre de leur voyage en Espagne.

Toujours dans le but de désacraliser les lieux du Relais Services Publics, ces ateliers se feront au RSP. L'idée, est de permettre à notre jeune public qui pourrait se retrouver en difficultés d'avoir un point de contact : le RSP.

Chambre des métiers

La Chambre des métiers a organisé le 27 avril un atelier avec les 3eme du collège pour leurs présenter les métiers de l'apprentissage. L'idée est soumise à Me la Principale du collège, Me Linard pour réitérer l'évènement.

De plus, dans le cadre de la « semaine Nationale de l'Artisanat » du 19 au 23 mars, un groupe de jeunes sera accompagné chez quelques artisans pour leurs faire découvrir et mettre à l'honneur les métiers de l'artisanat.

Dom@Dom :

A ce jour, très peu de demandes concernant la téléassistance Dom@dom ; peut-être est-ce dû au manque de communication.

Vivre Autonome :

Nouvellement partenaire, nous laissons le temps à cette structure de faire connaître sa permanence. C'est en règle générale Me Florence Rousseau qui positionne ses rendez-vous au RSP.

DDFiP:

Deux permanences ont déjà été programmées au RSP. Une seule a cependant pu être honorée.

La demande des usagers pour un service de proximité des impôts est très importante.

Dans l'idéal, l'accueil des administrés pourrait se faire 4 fois par an :




- 1 – Echéance du 15 septembre : Impôt sur le revenu
- 2 – Echéance du 15 octobre : Taxe foncière
- 3 – Echéance du 15 novembre : 1ere échéance taxe d'habitation (en majorité concerne les propriétaires)
- 4 – Echéance du 15 décembre : 2eme échéance taxe d'habitation (en majorité concerne les locataires)



IV. Echanges sur les actions envisagées en 2018

Au Relais Services Publics :

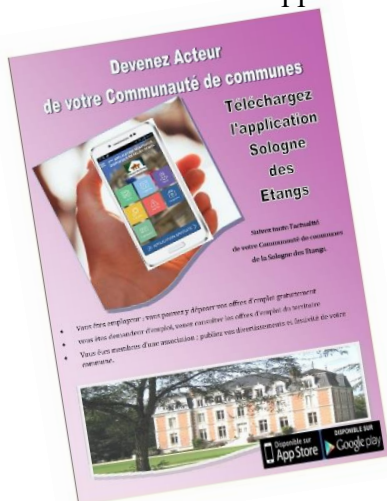
✓ Relais Services Publics :

-  Même si le Relais Services Publics est de plus en plus connu par les élus, le Relais Services Publics propose son accueil pour les conseils municipaux de chacune de nos 11 communes. L'objectif est de désacraliser le lieu et ainsi de permettre à chacun de nos conseillers de connaître le rôle du RSP, pour mieux transmettre l'information auprès de leurs administrés, car les premières demandes se font encore, dans la majorité des cas, en mairies, ou lors de manifestations dans leurs communes.
-  Une nouvelle session « formation 1^{er} Secours » est positionnée en début d'année.
-  J'organiserai une session « formation bureautique » pour les publics qui ne sont pas sur le marché de l'emploi.

➤ L'application téléphonique « Sologne des Etangs »

Cette application, permet à nos administrés de devenir « Acteur de leur Communauté de communes :

- En publiant leurs affiches, les associations peuvent faire connaître les manifestations de leur village.
- L'application « Sologne des Etangs » permet de synchroniser les offres d'emploi de plus de 30 moteurs de recherches Emploi ; ce qui facilite la communication auprès d'un public plus jeune.
- De plus, l'application permet l'envoi de notifications auprès de chacun des utilisateurs de Sologne des Etangs ; ainsi, ils seront informés journalièrement des nouvelles apparitions sur l'emploi ou l'agenda de notre territoire.



- ✓ **Une salle de réunion-formation** est à disposition de chacun des partenaires pour organiser réunion, atelier avec matériel informatique ou pas, information collective au RSP de Neung sur Beuvron.
J'invite donc chacun d'entre vous à venir organiser une journée de présentation pour permettre au public de mieux les connaître et donc de développer les contacts.
- ✓ **Plaquette du Relais Services Publics** : Une refonte de la plaquette du Relais Services Publics a été finalisée pour le Forum des entreprises du dimanche 9 avril 2017. N'hésitez pas à m'en demander si vous souhaitez en disposer dans vos structures.


VI. Questions diverses

Le Forum des entreprises aura lieu le 08 avril 2018 ;




A cette occasion, pour vous permettre de mieux vous identifier à travers le Relais Services Publics, nous vous offrons gratuitement un espace avec le Relais et vous invitons à participer à cette journée.

L'idée étant de schématiser dans un même espace, toutes les actions que nous mettons en œuvre journalièrement.
N'hésitez pas à user de toute imagination pour l'implantation de votre emplacement.



Vous êtes Employeurs
Déposez vos offres d'emploi
sur l'espace du Relais Services Publics
rsp@sologne-des-etangs.fr



Vous êtes Employeurs
Déposez GRATUITEMENT
vos offres d'emploi
sur l'application téléphonique Sologne des Etangs fr

