Maison de services au public

RAPPORT D'ACTIVITES 2019

COMMUNAUTE DE COMMUNES

QUERCY VERT AVEYRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Responsable du service
Sonia OUVRIER

Animateur chargé d'accueil
Olivier LALANDE

Animatrice chargée d'accueil
Séverine DUMAINE

Animatrice chargée d'accueil
Hélène MENEGHETTI

SOMMAIRE

La labellisation Maison de Services Au Public p.3

Une antenne à Monclar de Quercy p.3

Les missions des MSAP p.4

La situation et composition du local p.4

Les horaires d'ouverture p.5

La composition de l'équipe p.5

La commission p.5

Le partenariat p.6

Les partenaires p.6

Un nouveau partenariat : avec l'ADIL 82 p.9

Une rencontre avec Familles Rurales p.9

Une rencontre avec la Maison de la Région p.9

Une rencontre avec Géronto 82 p.10

Une formation sur les Valeurs de la République et la Laïcité p.10

Les formations proposées par les partenaires aux animateurs MSAP p.11

Les animations p.12

Le joli mois de l'Europe p.12

Un forum de l'emploi agricole p.12

La journée Portes ouvertes MSAP p.13

Le réseau p.14

Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services publics p.14

L'extranet départemental MSAP p.14

Le réseau des partenaires de l'insertion sociale et professionnelle p.14

La communication p.15

Le public p.16

La fréquentation et les demandes p.16

L'enquête de satisfaction p.18

Les projets p.19

La labellisation France Services p.19

Les perspectives 2020 p.19

1) La labellisation Maison de Services Au Public

Dans la continuité de la réalisation d'une « Charte d'Accueil des Usagers », la Communauté de Communes a souhaité labelliser le service de l'accueil.

C'est tout naturellement vers le label « Maison de Services Au Public » qu'elle s'est orientée. De plus, l'accessibilité des services au public sur l'ensemble du territoire national étant un enjeu prioritaire pour le Gouvernement, le Premier Ministre s'était fixé l'objectif d'atteindre 1000 MSAP sur le territoire Français.

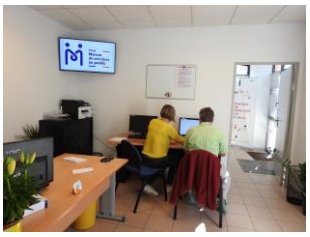
Les MSAP, auparavant appelées Relais de Services Publics, sont des espaces mutualisés de services au public labellisés par les préfets de département. Le label MSAP concerne le rez de chaussé du bâtiment Maison de l'Intercommunalité, qui est dédié aux services accueillant du public

Aussi, le **vendredi 30 octobre 2015**, la labellisation a été officialisée lors de la signature des conventions, en présence de Mme Sylvia Pinel, Ministre du Logement, de l'Egalité des territoires et de la Ruralité, et de nos partenaires du social et de l'emploi.

2) Une antenne à Monclar de Quercy

Depuis le 1er janvier 2017, une nouvelle collectivité est née de la fusion des deux communautés de communes Terrasses et Vallée de l'Aveyron et Quercy Vert. Après s'être dotée d'un nouveau nom « Quercy Vert-Aveyron », notre nouvelle intercommunalité a harmonisé progressivement les compétences à exercer sur ce nouveau périmètre.

Les élus communautaires ont ainsi eu la volonté de renforcer l'accessibilité et la proximité du dispositif en développant une antenne à Monclar de Quercy.



Cette MSAP relais, mise en place en **septembre 2019**, offre les mêmes services de conseil et d'accompagnement des habitants du territoire dans leurs démarches administratives et numériques.

Dans ce contexte, la Communauté de communes s'attache à valoriser les services de proximité revêtant un caractère d'intérêt général, qu'ils soient de son initiative ou de celles de partenaires publics ou privés.

3) Les missions des MSAP

Dans chacune de nos MSAP, nous proposons un espace mutualisé de services délivrant une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics.

De l'information transversale de premier niveau à l'accompagnement de l'usager sur des démarches spécifiques, nous articulons présence humaine et outils numériques.

Il s'agit pour nous de réduire les inégalités, sociales et territoriales, d'accès aux services pour la population.

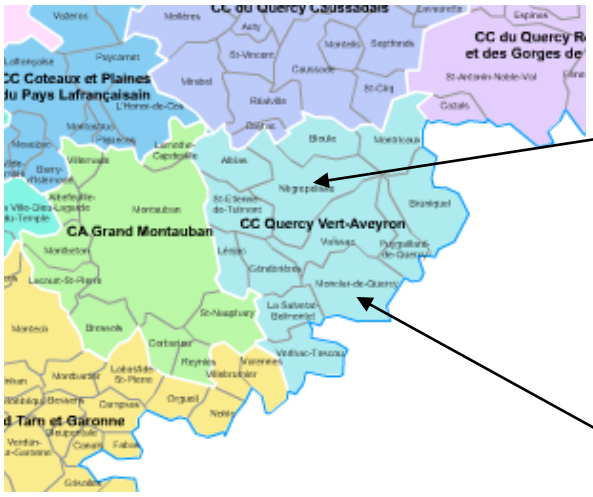
En développant nos partenariats et en permettant aux animateurs chargés de l'accueil de se former aux services des opérateurs, nous souhaitons :

- faciliter l'accès à l'information de la population,
- faciliter l'accès au numérique,
- accompagner pour résoudre des problématiques,
- permettre la mise en relation entre l'usager et le référent-opérateur.

4) La situation et composition du local

La MSAP « siège » est situé à Nègrepelisse. La MSAP « relais » se trouve à Monclar de Quercy. Le territoire concerné est celui de la Communauté de Communes Quercy Vert-Aveyron, soit 13 communes Albias, Bioule, Montricoux, Nègrepelisse, Saint Etienne de Tulmont, Vaïssac, Bruniquel, Léojac, Genebrières, Monclar de Quercy, Puygaillard de Quercy, La Salvetat Belmontet et Verlhac Tescou. Ce territoire représente aujourd'hui 22 335 habitants (données INSEE en vigueur au 1er janvier 2019).

Les locaux de nos 2 MSAP se composent de trois espaces : un espace d'accueil et de documentation, un bureau privatif pour effectuer les entretiens individuels et une salle de réunion (mutualisées).



MSAP siège

MSAP relais

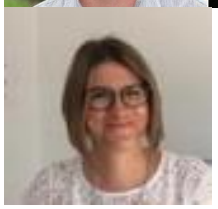
5) Les horaires d'ouverture

Un accueil est réalisé du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
Pour le site de Monclar de Quercy : fermeture le mercredi après-midi.

6) La composition de l'équipe

Responsable du service emploi et accueil des publics

Animateurs MSAP - Site de Nègrepelisse



Animatrice MSAP - Site de Monclar de Quercy

7) La commission

La MSAP est un service intercommunal dont le Président est Maurice Correcher, et le Directeur Général des Services est Eric Trescazes.

Le Président et les 7 Vice-Présidents ont chacun en charge une commission thématique définie par le conseil communautaire. Elles préparent les projets de décision et les dossiers qui seront ensuite soumis au Conseil Communautaire. Elles constituent ainsi un outil de dialogue et de proximité pour élaborer les politiques intercommunales en accord avec les besoins et les spécificités propres à chaque commune.

Les MSAP dépendent de la commission Services à la Personne, présidée par Vincent Teulières.

LE PARTENARIAT

1) Les partenaires

► Les partenaires déléguant un 1er niveau d'information :

► Les partenaires réalisant des permanences au sein de la MSAP de Nègrepelisse :

cap emploi ressources handicaps	Marilyn Transon reçoit les demandeurs d'emploi qui ont une reconnaissance de travailleurs handicapés. En 2019, elle a effectué **9 permanences** et accompagné **37 personnes**.
MISSION LOCALE POUR L'INSERTION DES JEUNES TARN-ET-GARONNE	Des permanences, assurées par deux conseillères, se déroulent tous les lundis et jeudis matins et un lundi après-midi sur deux. En 2019, **94 demi-journées** de permanences ont eu lieu : **121 jeunes** de 16 à moins de 26 ans ont été en contact avec la Mission Locale sur la permanence de Nègrepelisse, dont **33 jeunes** reçus pour la première fois en 2018. Dans le cadre de l'accompagnement, **592 entretiens individuels** ont été réalisés par les conseillères. La Mission Locale a par ailleurs la possibilité de mobiliser le **"PACEA"**, Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie. En 2019, sur le territoire intercommunal, **37 jeunes ont intégré ce dispositif**.
Avie	Clémence Joffre a reçu un public en recherche d'emploi et prioritaire face à l'emploi, dans le but de les aider à trouver un emploi par des mises à disposition auprès de particuliers, collectivités, entreprises dans le secteur du nettoyage, petits travaux ou services à domicile. En 2019, elle a assuré **5 permanences** (dont 1 information collective) sur lesquelles elle a reçu **5 personnes**.
ANEFA Tarn-et-Garonne	L'Association Nationale pour l'Emploi et la Formation en Agriculture (ANEFA), a été créée par les partenaires sociaux de l'agriculture pour développer l'emploi et la formation en agriculture. Elle a pour objectifs de communiquer sur les métiers et les formations de l'agriculture, de promouvoir l'emploi agricole, d'informer sur les besoins en recrutement de salariés agricoles. En 2019, Antoinette Balocco a reçu **25 personnes** lors du forum agricole.

CIDFF Centre d'information sur les droits des femmes et des familles	Le Bureau d'Accompagnement Individualisé vers l'Emploi (BAIE) est un service du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF). Il a été créé pour favoriser l'autonomie des femmes, les soutenir dans leur vie professionnelle et promouvoir l'égalité professionnelle. Dans ce cadre, Hayat Hasnaouy propose une permanence mensuelle à Nègrepelisse. En 2019, **5 femmes** ont bénéficié de cet accompagnement, ce qui correspond à **12 entretiens**.
emf 82 Espace Médiation Famille	L'Espace Médiation Famille est une plateforme qui dépend de 2 associations : l'Union Départementale des Associations Familiales et La Sauvegarde de l'Enfance. L'EMF propose à son public des séances de médiation familiale délocalisées sur Nègrepelisse, qui permettent de dialoguer, d'aborder ensemble les difficultés à l'origine du conflit. En 2019, les médiatrices familiales Béatrice Guijarro et Ghyslaine Ruchaud ont accueilli **2 personnes** et ont réalisé **2 séances de médiation familiale**.
FINANCES PUBLIQUES	Dans le cadre de la période de déclaration des impôts, un agent des finances publiques s'est déplacé dans nos locaux pour recevoir les contribuables ayant besoin de conseils ou d'accompagnement en la matière. La permanence a eu lieu le 26 avril 2019 et **22 personnes** ont été reçues.
msa santé famille retraite services	La MSA effectue un accueil social dans nos locaux au rythme de 2 permanences par mois. Dans ce cadre, Pascale Vayssié-Hocquet reçoit les **adhérents MSA**.
Maia 82 Est L'intégration des acteurs pour l'autonomie des personnes âgées	La « Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie » est un dispositif porté par l'association Géronto 82. Jean-Paul MILLER intervient auprès de familles orientées par des professionnels. Egalement, Jordane Lacroux infirmière prévention à Géronto82 a animé un **atelier délocalisé à Nègrepelisse sur le thème du « Bien vieillir »**. A destination des plus de 60 ans, orienté par des professionnels de santé, le public a été reçu dans la salle de réunion du rez-de-chaussée le 4 juin 2019.
FEDERATION TARN-ET-GARONNE la ligue de l'enseignement un avenir par l'éducation populaire	Une permanence de la ligue de l'enseignement 82 a été réalisée dans les locaux de la MSAP le 23 septembre 2019. Organisé par Sandrine Jourdan en collaboration avec Olivier Lalande, animateur MSAP, l'objectif était de faire connaître le dispositif service civique aux jeunes et de proposer les offres de missions en cours sur le département. **1 jeune** du territoire a été reçu.
adil 82	L'ADIL offre au public un conseil juridique, financier et fiscal personnalisé en matière de logement et d'habitat. Des permanences assurées par Clémentine Guyader et Emeline Moro, juristes, permettent aux usagers d'obtenir un conseil neutre et gratuit sur leurs droits et obligations, les solutions de logement adaptées, les conditions d'accès au parc locatif et les aspects juridiques et financiers de projet d'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial. 7 662 consultations au total en 2019, dont **266 pour le territoire QVA, et 9 RDV en MSAP** depuis l'ouverture de la permanence (4 permanences).

► Les partenaires réalisant des permanences au sein de la MSAP de Monclar de Quercy :

Katie Planchenault, assistante sociale à la Maison des Solidarités, assure des permanences bimensuelles à la MSAP de Monclar de Quercy. Elle accompagne les usagers dans leurs difficultés sociales, financières et familiales (accès aux droits, problématique logement, soutien à la parentalité, insertion ...).
En 2019, elle a assuré **6 permanences et a reçu 25 personnes**.

► Les actions collectives délocalisées au sein de la MSAP de Nègrepelisse :

L'ADPSPA a été retenue par le Conseil Départemental 82 pour conduire l'action « Illettrisme-savoirs de base » en réponse à l'appel à projet « Fonds d'appui au politique d'insertion » avec l'exigence de délocaliser ce stage, notamment sur Nègrepelisse. Cette action s'est déroulée dans nos locaux du 09/12/2019 au 05/03/2020. Elle s'adressait au public du territoire, demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme et de fragilité avec des difficultés d'insertion professionnelle. Cette action a donc permis à **6 personnes** de consolider leurs savoirs de base.

Le Greta Midi-Pyrénées Ouest est intervenu dans nos locaux à 2 reprises en 2019 :
- du 04/03/2019 au 24/05/2019 pour l'animation de l'action Parcours Orientation Insertion (POI),
- du 15/10/2019 au 28/02/2020 dans le cadre d'un Projet Pro (action mise en place jusqu'en 2022).

Ces 2 actions sont financées et rémunérées par le Conseil Régional pour les stagiaires. La nouvelle formation à temps plein, Projet Pro permet d'amener le stagiaire demandeur d'emploi dans un premier temps à travailler son orientation professionnelle et dans un second temps à construire un plan d'action pour sécuriser son projet.
En 2019, au total **20 stagiaires** du territoire ont pu bénéficier de ces actions.

Ozon est une Coopérative d'Activités et d'Entrepreneurs qui offre un environnement favorable à la création d'activité. Le porteur de projet peut tester son activité, démarrer progressivement, expérimenter la réalité de l'entreprenariat, créer son propre emploi. Ozon offre un hébergement juridique, fiscal et social, un statut de salarié, un accompagnement au pilotage du projet, un service administratif et comptable.
L'équipe d'Ozon est présente dans les locaux de l'EREF intercommunal pour des réunions collectives d'information et pour des entretiens d'accompagnement.

2) Un nouveau partenariat : avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de Tarn-et-Garonne (ADIL82)

Le 17 septembre 2019, la Communauté de Communes a acté son partenariat avec l'ADIL 82. En effet, une rencontre officielle entre Monsieur Correcher, Président de la Communauté de Communes et Monsieur Gonzalez, Président de l'ADIL 82, s'est tenue à la Maison de l'intercommunalité à Nègrepelisse, en présence de Madame Guyader, Directrice de l'ADIL, de Monsieur Teulières, 1er Vice-Président et de Monsieur Monesma, adjoint au Maire d'Albias, Madame Magnani, en charge de la thématique de l'habitat.

► Les principaux enjeux de ce partenariat :

Une convention de partenariat lie les 2 structures afin d'apporter de nouveaux services via les MSAP du territoire. Ainsi, depuis début septembre, l'ADIL 82 est présente à Nègrepelisse et propose **une permanence mensuelle**.

En complément de cette mission, une **réunion d'information grand public s'est déroulée le 2 décembre 2019** sur le thème « des rapports locatifs ou comment améliorer les relations entre locataires et bailleurs ? ». Egalement, une **réunion d'information à destination des élus a eu lieu le 28 novembre 2019** sur « l'indécence des logements ».

Enfin, l'ADIL mène également une mission auprès des collectivités locales pour tous les domaines suivants : assistance au service urbanisme, OPAH, étude de baux communaux… dans la mise en œuvre de la politique locale de l'habitat et du logement.

3) Une rencontre avec Famille Rurales

Implantée sur la commune de Monclar de Quercy, « Familles Rurales » est une association reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles en milieu rural. Elle intervient dans plusieurs domaines : accueil de loisirs, espace ados, accompagnement scolaire, aide au transport, aide administrative et sociale…

Le 6 septembre 2019, nous sommes allés à la rencontre de Sylvaine Diene, Directrice de l'association Familles Rurales, afin d'organiser un travail en complémentarité suite à l'ouverture de la MSAP relais. En effet, il a paru essentiel d'organiser ce partenariat dans un but de service rendu de qualité aux usagers.

4) Une rencontre avec la Maison de la Région

Implantées dans chaque département, les Maisons de la Région relaient l'ensemble des services et missions de la Région au plus près des citoyens. Véritables lieux d'échanges, de rencontres et d'animation, elles sont aussi un centre de ressources, d'informations, de conseils et d'accompagnement.

C'est pourquoi nous avons rencontré François Albert, Coordinateur de la Maison de la Région de Montauban, afin de présenter nos services respectifs et travailler en collaboration afin que la population ait accès à toutes les informations.

5) Une rencontre avec Géronto 82

Le 4 avril 2019, accompagné de la Directrice des Services à la Population de la Communauté de Communes, nous avons rencontré Florence Visine, Jean-Paul Miller et Rémi Dufour de l'association Géronto 82.

Ce rendez-vous nous a permis de présenter respectivement les missions et services de nos structures, et également d'envisager des actions communes et la délocalisation d'atelier.

6) Une formation sur les Valeurs de la République et la Laïcité

Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a souhaité développer un **plan de formation national «Valeurs de la république et laïcité».**

Valeurs de la République et Laïcité

Cette formation visant à répondre aux besoins des professionnels sur l'application du principe de laïcité dans les situations qu'ils sont susceptibles de rencontrer au quotidien, notamment au contact des publics, propose des contenus directement opérationnels. En mêlant rappels historiques, approche juridique et cas pratiques, elle doit permettre de tenir un discours clair et sans équivoque sur ce qu'est la laïcité et d'adopter les bons réflexes.

Cette formation s'est adressée aux :

- élus politiques et associatifs,
- fonctionnaires ou agents territoriaux en contact direct des publics (animateurs, éducateurs sportifs, médiateurs, ATSEM, travailleurs sociaux, coordonnateurs de réussite éducative, forces de l'ordre…) ou qui interviennent dans l'espace public mais sans fonction d'animation ou d'éducation (gardiens d'équipement, policiers municipaux, personnels de centres sociaux ou mairies de quartier, agents de développement…),
- relais associatifs et institutionnels qui accueillent du public.

Mme Sophie Simon, formatrice habilitée, nous a sollicités pour la mise à disposition de la salle de réunion pour animer une session sur Nègrepelisse les 23 et 24 septembre 2019. Ce stage a concerné **9 professionnels, dont l'animatrice MSAP de Monclar de Quercy**.

7) Les formations réalisées par les partenaires à destination des animateurs MSAP sur lesquelles nous avons été présents en 2019

Opérateur	Date	Thème
Caisse d'Allocations Familiales	Le 29 janvier 2019	Journée d'information CAF
Chambre de Commerce et d'Industrie	Le 15 mars 2019	Intranet, visite co-working, mission CCI
Direction Départementale des Finances Publiques	Le 15 avril 2019	Questions fiscales
Espace Médiation Famille	Le 9 septembre 2019	Présentation des missions de l'EMF

LES ANIMATIONS

1) Le joli mois de l'Europe

Dans le cadre des prestations Région, le Greta Midi-Pyrénées Ouest a délocalisé un stage « Parcours Orientation Insertion » dans les locaux de la MSAP de Nègrepelisse à destination des demandeurs d'emploi du territoire.

C'est ainsi qu'Olivier Lalande, animateur MSAP, a réalisé une animation auprès de ce **groupe de stagiaires (9 présents**) le 23 mai 2019 lors du « joli mois de l'Europe en Occitanie ». Cette manifestation co-pilotée par les services de l'Etat et la Région Occitanie poursuit l'objectif, à travers des jeux ludiques, de mieux repérer l'Europe et de développer un sentiment d'appartenance à une citoyenneté européenne.

2) Le forum de l'emploi agricole

Le 12 juin 2019, la communauté de Communes, via ses services MSAP et emploi, a organisé la 6ème édition de son Forum Agricole en coordination avec Pôle Emploi et l'Anefa. Cette opération poursuit plusieurs objectifs :

- faire découvrir les entreprises agricoles du territoire,
- présenter les postes de travail saisonnier local et satisfaire les offres d'emploi,
- favoriser les échanges entre les employeurs et les demandeurs d'emploi,
- maintenir et développer le partenariat avec les entreprises locales.

2 partenaires du secteur agricole et 15 employeurs avaient pris place pour recevoir les demandeurs d'emplois.

Type d'emploi	Nombre de postes	%
Ecimage de maïs, épuration du tournesol	145	40%
Conditionnement, manutention, chargement, déchargement	140	38%
Cueillette de fruits, de melons	45	12%
Conduite d'engins agricoles, chauffeur PL	20	6%
Tri, séchage de pruneaux	8	2%
Ouvrier agricole polyvalent, mécanicien	10	2%
Total	**368**	**100%**

► Enquête de satisfaction, quelques données chiffrées :

Concernant le public :

- 700 invitations envoyées aux demandeurs d'emploi,
- + de 200 participants,
- 68 questionnaires de satisfaction complétés,
- 40% d'hommes et 57% de femmes (4% de non-réponse),
- 53% de demandeurs d'emploi, 28% d'étudiants-lycéens, 12% de salariés, 4% de retraités (3% de non-réponse)
- 50% habitant CCQVA, 66% le Pays Midi-Quercy,
- L'accueil donné a apporté satisfaction à 93 % du public interrogé.

Concernant les employeurs :

- 15 employeurs locaux présents,
- 368 postes proposés,
- 100% ont été satisfaits de l'accueil et de l'organisation,
- 100% des exploitants ont jugé la mise en place d'un forum agricole utile sur le territoire,
- 100 % d'entre eux pensent qu'il est nécessaire de le renouveler,
- 87% ont été satisfaits de la date et des horaires choisis pour le forum,
- 93% des employeurs ont été satisfaits par les échanges avec les demandeurs d'emploi.

Un grand merci aux exploitants mobilisés pour cette manifestation :
l'EARL Fraysse M. Jérémy Fraysse, l'EARL Sigal M. Jean-Marc Sigal, l'EARL La Bouligaire Mme Corinne Calvet, l'EARL La Bouffière M. Jean-Michel Debeda et Mme Sandrine Lalanne, l'EARL Bonnet M.Jérôme Bonnet, l'EARL de la Verrouille M.Yves Delamarre, le GAEC Raujol Frères Raujol Mme Céline Raujol, Rouquette et fils M. Morgan Tellier, GE C2A 82 Mme Charlotte Laborie et M. Damien Sorasio, l'EARL Maubert Mme Lucie Filippa, l'EARL Nafine M. Jérôme Bessou, la fédération départementale des CUMA M. Joris Salinguardes, les Vergers de Monteils M. Fabien Delmas, les Vergers de Thibaut M. Olivier Thibaut.

3) La journée Portes Ouvertes MSAP

Le 10 octobre 2019, la MSAP de Nègrepelisse a organisé une "Journée portes ouvertes" sur le thème de l'accompagnement numérique pour les démarches de cartes grises.

Ce fut l'occasion pour la population de découvrir ce service de proximité, rencontrer les animateurs et de les conseiller sur cette démarche en ligne de demande de cartes grises.

LE RESEAU

1) Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public

Dans le cadre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public (SDAASP) mis en œuvre par le Conseil Départemental et la Préfecture de Tarn et Garonne, la Communauté de Communes est présente aux divers comités d'appui et groupe de travail sur le thème des « services à la population ».

Vincent TEULIERES, Vice-Président en charge de la commission service à la personne, représente la collectivité et est accompagné de la responsable et/ou d'un animateur MSAP.

Plusieurs réunions se sont déroulées en 2019, co-présidées par Marie-José MAURIEGE, Vice-Présidente du Conseil Départemental de Tarn et Garonne et de Céline PLATEL, Sous-Préfète de l'arrondissement de Castelsarrasin, et ont permis de mettre en place plusieurs axes de travail pour améliorer le maillage territorial et harmoniser les services MSAP.

2) L'extranet départemental MSAP

Depuis novembre 2018, l'extranet départemental est effectif. Il a été créé par la Chambre du Commerce et de l'Industrie pour mettre en commun les documents MSAP, les informations collectées par le réseau afin de créer du partage et faciliter les échanges entre les animateurs.

ECOBOOST
E-RÉSEAUX

3) Le réseau des partenaires de l'insertion sociale et professionnelle

A l'initiative de la Maison des Solidarités de Nègrepelisse, la Communauté de Communes et l'association Familles Rurales de Monclar-de-Quercy se sont associées pour animer un **réseau des partenaires de l'insertion sociale et professionnelle en Quercy Vert-Aveyron**.

Les organisatrices ont souhaité insuffler une nouvelle dynamique et permettre aux différents acteurs qui interviennent dans le secteur de l'insertion sociale et de l'emploi, de s'identifier, de mieux se connaître et d'échanger autour de leurs missions respectives.

Des rencontres socio-professionnelles, rassemblant plus d'une trentaine de partenaires (élus, associations, Pôle Emploi, Conseil Départemental, PETR Midi-Quercy …), permettent des échanges de pratiques et d'information, tout en présentant les actualités de chaque structure, et les éventuelles pistes de développement en vue d'une meilleure coordination des actions, voire l'émergence de projets communs.

Aussi, les réunions du 18 mars et du 3 juin 2019, ont permis de travailler sur la question de la **fracture numérique** en utilisant une méthode participative pour élaborer une définition commune à l'ensemble des partenaires et un listing des réponses actuelles déjà apportées sur le territoire.

4) La communication

Afin de compléter notre communication, aujourd'hui réalisée sur le site internet du réseau national MSAP (www.maisondeservicesaupublic.fr) et sur le site de la Communauté de communes (www.quercyvertaveyron.fr), nous avons souhaité être présents sur les réseaux sociaux pour toucher le plus grand nombre.

A présent, il est donc possible de retrouver les actualités de la Msap, ainsi que de ses partenaires sur Twitter et Facebook sous Msap Qva :

- https://fr-fr.facebook.com/pg/msap.qva82/posts/
- https://twitter.com/search?vertical=default&q=Msap%20Qva&src=typd

Egalement, nous avons actualisé notre plaquette et l'avons distribué auprès des mairies et des partenaires de notre intercommunalité.

LE PUBLIC

1) La fréquentation et les demandes 2019

Nous entendons par fréquentation, le nombre de visites. Tous les jours, nous enregistrons les visites ainsi que le type de demande de chaque personne, c'est pourquoi nous pouvons présenter les données suivantes.

Site de Nègrepelisse

La fréquentation par mois :

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
2018	407	317	415	357	366	362	367	302	388	365	376	291	4313
2019	385	381	355	381	285	332	346	291	344	368	306	242	4016

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	55%	**-15 ans**	0%
		15-25 ans	9%
Nombre d'hommes	45%	**25-40 ans**	21%
		+ 40 ans	70%
Total	**100%**	**Total**	**100%**

La fréquentation par commune de résidence :

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	7%	3298	15%
Bioule	6%	1139	5%
Bruniquel	3,5%	620	3%
Genebrières	0%	667	3%
La Salvetat Belmontet	0,5%	818	4%
Léojac Bellegarde	0%	1299	6%
Monclar de Quercy	2,5%	1976	9%
Montricoux	6%	1204	5%
Nègrepelisse	56%	5693	25%
Puygaillard de Quercy	2%	397	2%
St Etienne de Tulmont	9%	3825	17%
Vaïssac	3,5%	865	4%
Verlhac Tescou	0%	534	2%
Autre	4%	Total QVA : 22 335	100%
Total	**100%**		

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	1188	25%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	695	15%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	826	18%
Aide à domicile	595	13%
Vie quotidienne	1129	24%
Environnement - Technique	221	5%
Total des demandes	**4654**	**100%**

Site de Monclar de Quercy

La fréquentation par mois :

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
2019	0	0	0	0	0	0	0	0	82	97	10	43	325

La fréquentation par âge et sexe :

Sexe	%	Age	%
Nombre de femmes	60%	**-15 ans**	0%
		15-25 ans	2%
Nombre d'hommes	40%	**25-40 ans**	23%
		+ 40 ans	75%
Total	**100%**	**Total**	**100%**

La fréquentation par commune de résidence :

Communes	Fréquentation en %	Nombre d'habitants	En %
Albias	0,5%	3298	15%
Bioule	0%	1139	5%
Bruniquel	0%	620	3%
Genebrières	1%	667	3%
La Salvetat Belmontet	3,5%	818	4%
Léojac Bellegarde	0%	1299	6%
Monclar de Quercy	80%	1976	9%
Montricoux	0%	1204	5%
Nègrepelisse	1%	5693	25%
Puygaillard de Quercy	1%	397	2%
St Etienne de Tulmont	0%	3825	17%
Vaïssac	2%	865	4%
Verlhac Tescou	7%	534	2%
Autre	4% *	Total QVA : 22 335	100%
Total	**100%**		

**Montauban et Hors département*

La fréquentation par type de demandes :

Demandes	Effectif	%
Recherche d'emploi	19	4%
Petite-enfance - Enfance jeunesse	10	2%
Utilisation d'Internet et de l'informatique	193	36%
Aide à domicile	4	1%
Vie quotidienne	292	54%
Environnement - Technique	17	3%
Total des demandes	**535**	**100%**

2) L'enquête de satisfaction 2019

Au cours de l'année 2019, nous avons réalisé une enquête pour recueillir l'opinion et les attentes des personnes qui utilisent les services proposés dans la MSAP – site de Nègrepelisse uniquement.

Ce que nous pouvons retenir des réponses des usagers :

- 85% sont tout à fait satisfait de la capacité des agents à les aider dans leur démarche
- 92 globalement 92% sont tout à fait satisfait de leur visite
- 84% des usagers considèrent que leur demande a été résolue
- 20% viennent pour des demandes qui concernent l'emploi et la formation, 67% pour des démarches administratives (impôts, carte grise…)
- 63% des visites concernent de l'accompagnement dans les démarches administratives et dans les démarches en ligne sur internet
- 91% disent que la MSAP permet de faciliter l'accès aux outils numériques, 85% permet de maintenir la présence des services publics sur le territoire

Le profil des usagers :

- 46% des utilisateurs ont entre 50 et 65 ans, 38% entre 35 et 49 ans
- 62% sont des hommes, 31% des femmes
- 23% sont en recherche d'emploi, 31% des actifs, 38% des retraités et 8% des inactifs
- 46% habitent Nègrepelisse et 46% à moins de 10 kilomètres
- 23% ne sont pas équipés d'un ordinateur à leur domicile
- 30% ne sont pas connectés à Internet

LES PROJETS

1) La labellisation France Services

Durant l'été 2019, la Communauté de Communes s'est positionnée pour labelliser son service MSAP au titre du dispositif Maison France Services (MFS).

Une « grille d'évaluation » renseignée et déposée auprès des services de la Préfecture a permis à l'Etat d'évaluer si les services rendus étaient bien en adéquation avec les nouvelles obligations du label. A suivi un audit qui s'est déroulé le 15 octobre 2019 pour notre structure.

Le 15 novembre 2019, le Premier ministre, Édouard Philippe, a annoncé les sites retenus pour cette première vague de labellisation, à l'occasion du 4è Comité interministériel de la transformation publique. Pour le Tarn-et-Garonne, 5 structures ont été labellisées : Grisolles, Lafrançaise, **Nègrepelisse** (et son relais de Monclar de Quercy), Lauzerte et Saint-Nicolas-de-la-Grave.

Le 1er janvier prochain, les 460 premières structures France Services vont faciliter l'accès des habitants aux services publics, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ce réseau de proximité est appelé à s'étendre.

D'autres structures France Services seront, en effet, labellisés en 2020 et 2021. Le préfet a co-présidé avec Mme Mauriège, vice-présidente du Conseil départemental, un comité de pilotage qui a permis de faire le point sur les avancées de ce dispositif qui prévoit une montée en gamme des Maisons de services au public (MSAP) existantes et la création de nouvelles structures afin de couvrir tous les cantons.

Démarches administratives du quotidien liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi, les espaces France Services dispenseront au minimum neuf services : ceux du ministère de l'Intérieur (aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise), des finances publiques (déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source), de la justice (accompagnement de l'usager dans l'accès au droit), de l'assurance maladie, de l'assurance retraite, des allocations familiales, de Pôle emploi, de la Mutualité sociale agricole et de La Poste.

2) Les perspectives 2020

A travers la labellisation France Services, nous poursuivons plusieurs objectifs à développer en 2020 :

- Consolider nos partenariats,
- Démystifier l'outil informatique auprès des usagers,
- Etre mieux repéré et identifié par les usagers et les partenaires (signalétique, kakémono…),
- Continuer à développer de nouvelles compétences via la formation,
- Actualiser une nouvelle plaquette de communication,
- Développer notre relais de Monclar de Quercy.

Maisons de Services Au Public Quercy Vert Aveyron

twitter et facebook : Msap Qva / site internet : www.quercyvertaveyron.fr

370, avenue du 8 mai 1945 – 82800 Nègrepelisse
Téléphone : 05.63.30.90.90 / mail : msap@quercyvertaveyron.fr

33, avenue du Colonel Raynal – 82230 Monclar de Quercy
Téléphone : 05.63.30.46.46 / mail : msaprelai@quercyvertaveyron.fr

Maison de services au public