



MAISON DES SERVICES AU PUBLIC À Combourg

**Comité de pilotage
Le 13 décembre 2018**

La Maison de services au public est un équipement public qui a pour vocation:

D'être un lieu d'accueil et un relais d'information de proximité

D'accueillir un ensemble de services sur des thématiques variées

De favoriser l'accès aux droits des habitants du territoire

De favoriser la collaboration professionnelle

D'être un lieu d'initiatives pour mener des actions collectives sociales

Les missions

- un rôle d'écoute, de conseil, de soutien, d'information et d'orientation

- Gestion des planning avec les partenaires
- **Participation à l'organisation et à l'animation du Point information jeunesse**

Assurer l'accueil du public

Coordonner le fonctionnement de l'activité

Soutenir et/ou coordonner des actions partenariales thématiques

Accompagner le public dans l'accès aux droits

- Création Forum emploi
- Consommation
- Précarité énergétique...

- - Identification des besoins
- Accompagnement administratif et numérique individuel et/ ou collectif
- ...





Les moyens



Un hall aménagé pour l'accueil du public



Le Point Information Jeunesse



Un point d'accès multimédia public (API)



De la documentation en accès libre



Dix bureaux et deux salles (réunions - formation)



Le point relais Europe



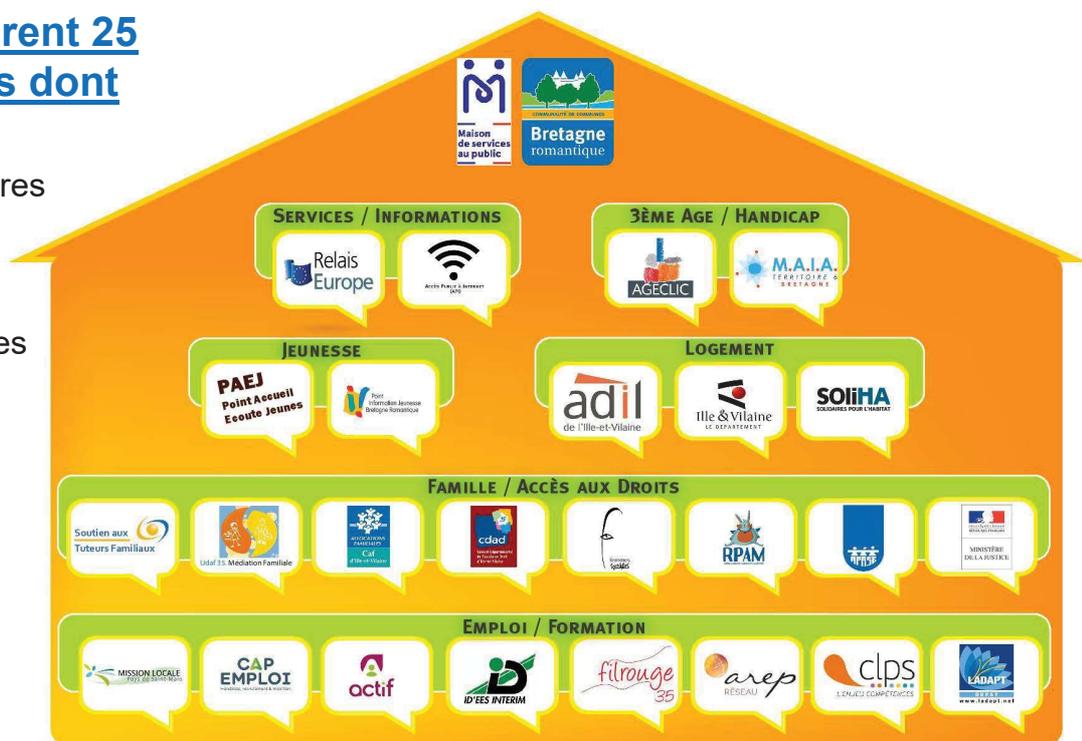
L'équipe

- Coordination et développement de la Maison des Services : **Cécile NORET** (60%)
- Accueil/orientation du public et accompagnement des démarches administratives et numériques : **Tiphaine Richard-Renault et Marie Esnault** (100%)
- Accueil de stagiaires tout au long de l'année

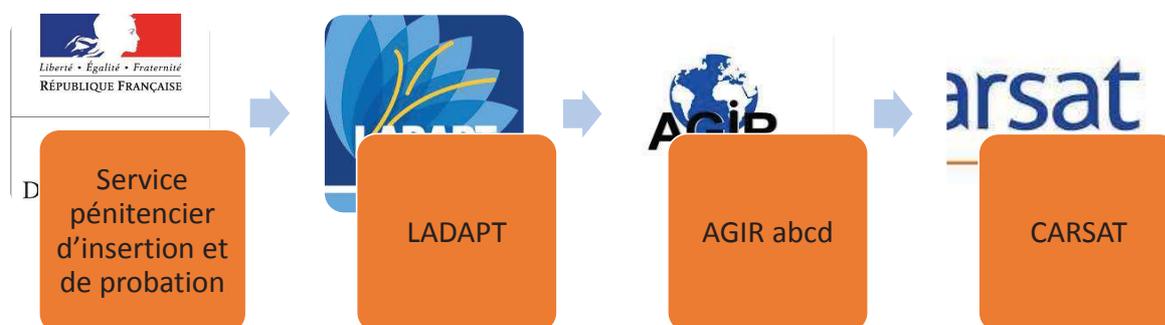


30 partenaires qui assurent 25 permanences régulières dont

- 14 permanences hebdomadaires
- 10 permanences mensuelles
- des formations professionnelles



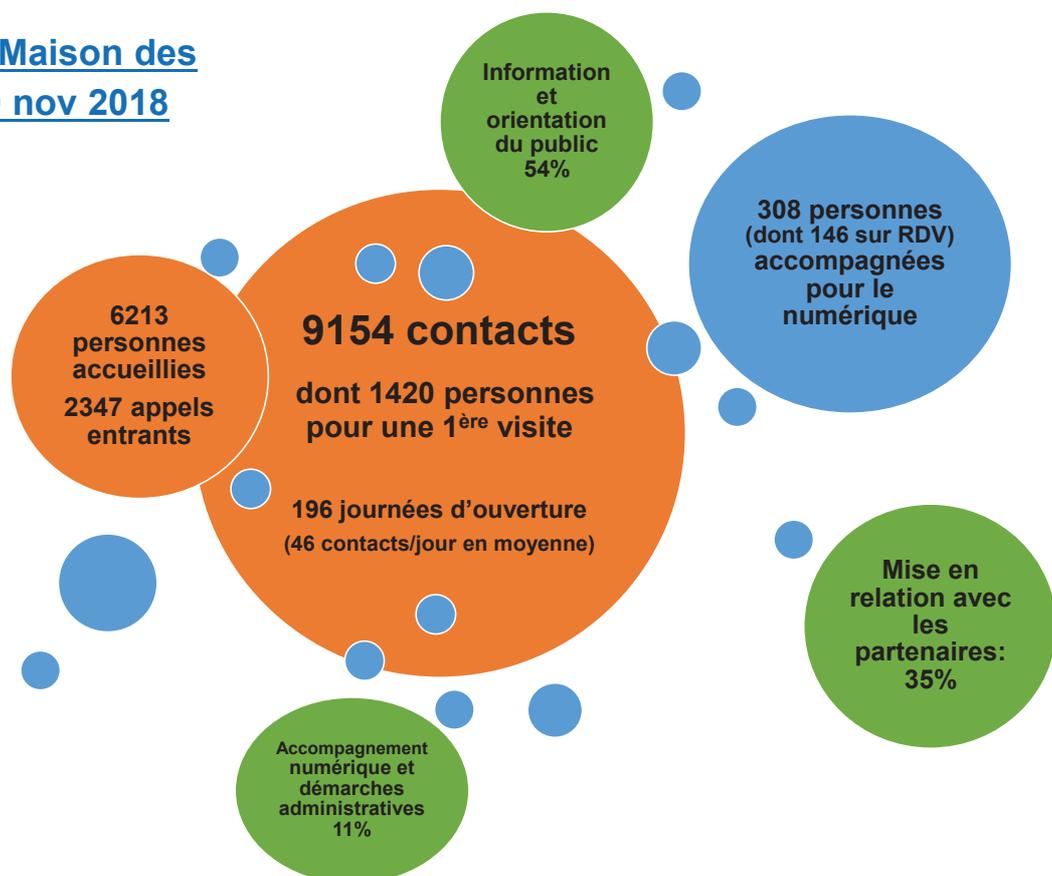
Accueil nouveaux partenaires



Evolution des permanences en 2018

- Arrêt des permanences sur la consommation: familles rurales et CSF
- **CAP emploi:** 3 jours par semaine
- **Soliha :** 3 heures par mois
- **CLPS:** 1 prestation supplémentaire -1 journée par semaine- Parcours vers l'emploi

La fréquentation de la Maison des Services du 1^{er} janv-30 nov 2018



Le public de la Maison des Services du 1^{er} janv-30 nov 2018



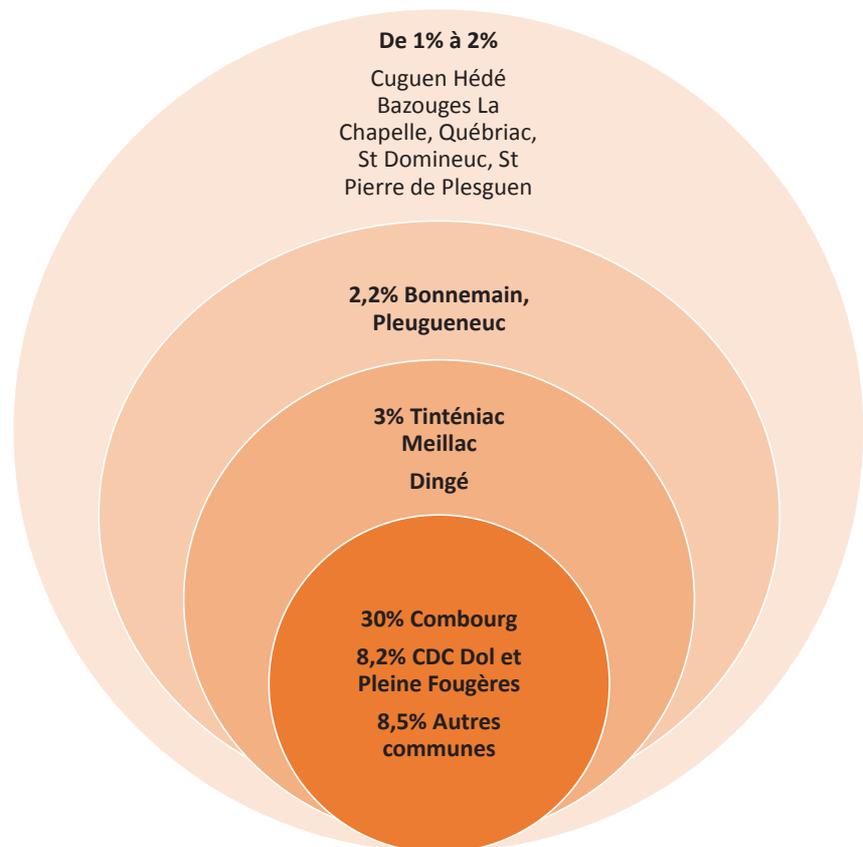
58% sont des femmes

- 10% ont entre 15 et 24 ans
- 50% ont entre 25 et 49 ans
- 23% ont entre 50 et 64 ans
- 13% ont + 65 ans

- 32% sont des demandeurs d'emploi
- 28% sont des inactifs
- 22% sont des actifs

Le provenance du public
du 1^{er} janv-30 nov 2018

Les 27 communes de la
Bretagne romantique sont
représentées



L'accueil du public – demandes et accompagnement (du 1^{er} janv-30 nov 2018)



20% pour l'API (accès public internet)



12% pour les photocopies/impression



68% pour un RDV avec un partenaire

60 % des usagers accèdent aux prestations de la Maison des Services dont:

40 % des usagers sont accompagnés par un agent d'accueil

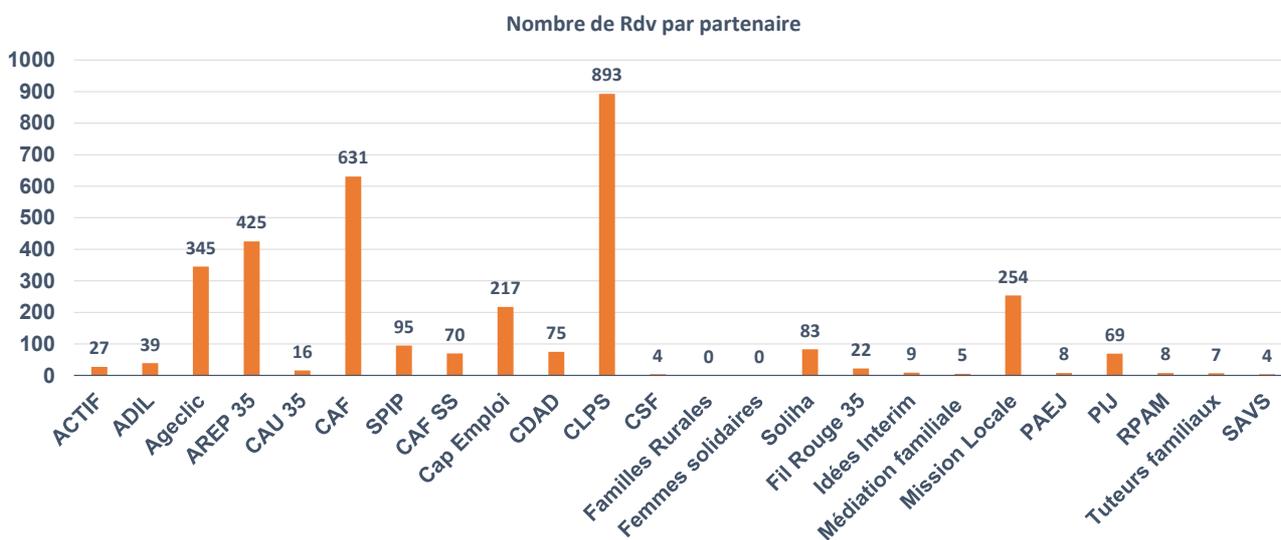


89% d'information et orientation vers les partenaires



11% d'accompagnement pour les services en ligne, aide administrative

L'accueil du public – 3236 personnes accueillies par les partenaires



Information
du public

31% sur le
social et la
solidarité

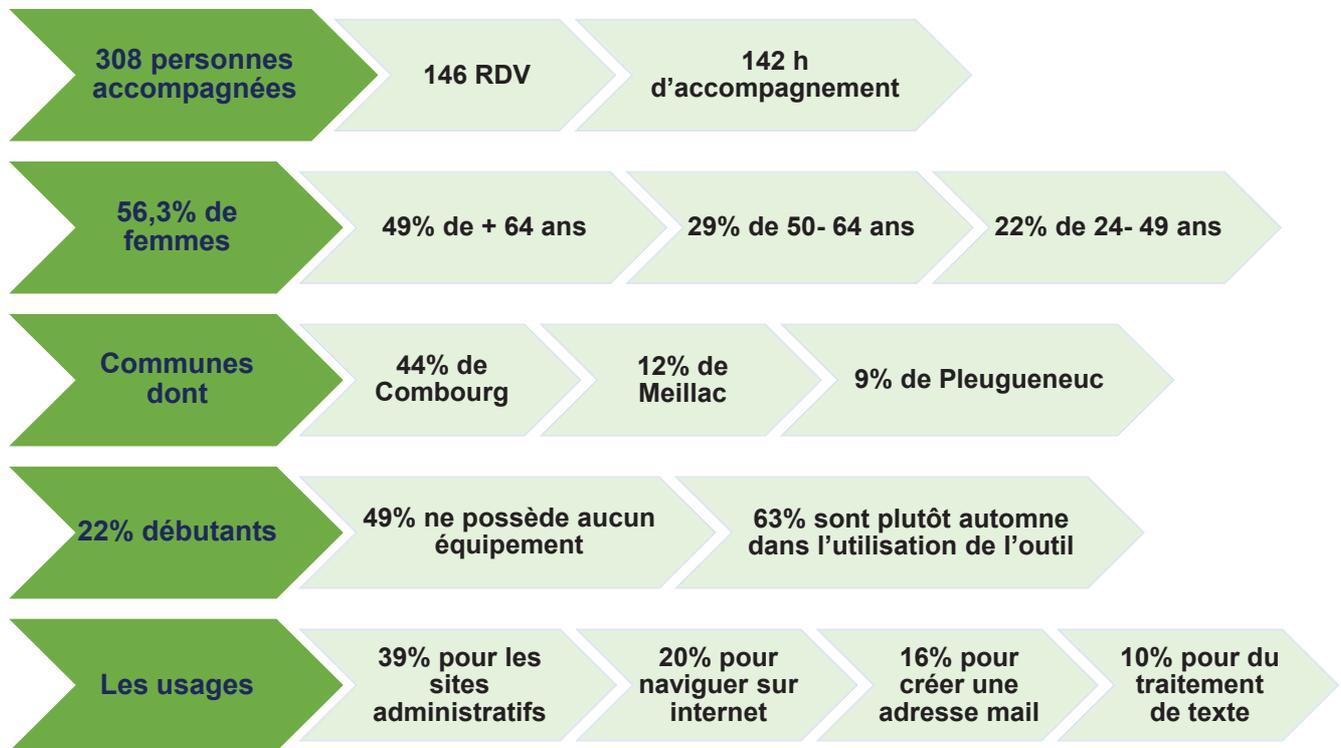
19% sur
Famille/
enfance/
jeunesse

10% sur
l'emploi et
l'insertion

10% sur la
MSAP

4% sur le
logement, les
droits et la
justice

L'accompagnement numérique- démarches e-administratives



La communication

- **Sept 2018 Un nouveau site internet:**

- Présentation des services
- Présentation des partenaires (avec lien direct vers chaque site)
- Rédaction d'articles numériques: actualités des partenaires, animations, ateliers...
- Diffusion d'une Newsletter

- **Articles dans le magazine communautaire**

- **Diffusion de 3000 flyers**



La MSAP c'est la possibilité, en un même lieu, d'être accueilli pour un rendez-vous, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches e-administratives.

NUMERIQUE
Approchez le numérique avec la CAF

1 atelier - 1 à 3 séances selon votre niveau
30 Postes par ateliers, connectés au réseau d'administration.

02 23 16 49 45 maison-des-services@lestage-normandie.fr

Accueil Services Actualités Contact

30 Août 2018
Atelier numérique de la CAF

28	11000	5	5
Partenaires	Usagers / an	Postes informatiques	ans d'existence



Les animations partenariales

Les objectifs:

- Découvrir les services de proximité près de chez soi
- Rencontrer des professionnels
- Avoir des informations pratiques



octobre 2018

- 4 thématiques : Logement, accès aux droits, famille, emploi/formation
- 3 lieux : Combourg - St Pierre de Plesguen-Tinténiac

16 partenaires mobilisés
52 usagers touchés



Les animations partenariales



Les Ateliers « Pixels » en partenariat avec l'AGECLIC
un accès au numérique pour les séniors (+ 60 ans)

- Une approche ludique et créative avec l'association Electronik



Les ateliers numériques avec la CAF en oct-nov

3 ateliers pour :

- Découvrir l'ordinateur
- Utiliser internet et l'e-mail
- Utiliser le site caf.fr

Les animations partenariales: la mobilité, parlons-en!

Un guide de la mobilité

Pour présenter l'offre de mobilité et initiatives

- Les transports collectifs
- La voiture...différemment
- A pied ou à vélo
- Mobilité solidaire
- Une cartographie

Un Point info mobilité / conseil en mobilité - travail en cours

Dans le cadre du **Schéma Départemental de l'Accessibilité aux Services Publics (SDAASP)**, et des groupes de travail, la Communauté de communes va expérimenter la mise en place d'un :

- ⇒ **Point info mobilité/** un conseil en mobilité au sein de la MSAP : informer, accompagner la mobilité, expérimenter du covoiturage pour l'accès aux services, réseau de professionnels autour du covoiturage de proximité...

