



Bilan 2017

Maison de services au public



Guichet Initiative Pluriactivité Emploi Saint-Lary-Soulan



En 2012, l'Association « Construire la Pluriactivité » dénommée GIPE (Guichet Initiative Pluriactivité Emploi), située à Saint-Lary-Soulan a été labellisée Relais Services Publics. Son objectif : réduire les inégalités, sociales et territoriales, d'accès aux services pour la population.

En 2016, après 3 années d'accompagnement des personnes concernant les démarches administratives dans le cadre du Relais Services Publics, **le GIPE a été labellisé Maison de services au public.**

Le GIPE continue à accueillir, orienter et aider les usagers dans les relations avec les administrations et les organismes publics concernant le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi sans se substituer aux organismes eux-mêmes.

- **Simplifier les démarches des usagers,**
- **Rendre les usagers le plus autonome possible face à ces démarches,**
- **Aider pour la constitution de dossiers, (explication, aide à la rédaction, validation par la personne, transmission au service concerné, suivi de sa demande...)**
- **Faciliter la prise de rendez-vous auprès des services concernés**
- **Accompagner les personnes dans l'utilisation d'internet**

La Maison de services au public est ouverte de manière régulière, au minimum 24 heures par semaine répartis sur au moins trois jours, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues, avec des horaires permettant de satisfaire un large public.

Ouverture du lundi au vendredi **de 9h à 12h** et de **14h à 18h**. La Maison de services au public comporte :

=> Un point équipement informatique avec un accès internet en haut débit

=> Un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretien avec possibilité de téléphoner aux partenaires et une imprimante-scanner.

Liste des partenaires de la Maison de services au public en 2016 :

- le Pôle Emploi de Lannemezan
- la Mission Locale de Lannemezan
- la CAF des Hautes-Pyrénées
- la CPAM des Hautes-Pyrénées
- la Maison Départementale de la Solidarité
- la MCEF de Bagnères-de-Bigorre
- la Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Pyrénées
- Cap Emploi
- ADIL (Association d'Information sur le Logement)
- l'Association Départementale pour le Logement Saisonnier
- le RSI (Régime Social des Indépendants)

Permanences 2017

Madame FOURCADE, conseillère à la Mission Locale de Lannemezan est venue dans nos locaux pour recevoir en rendez-vous des jeunes suivis sur notre territoire les jeudis matins. Sur l'année, 11 personnes ont été reçues en rendez-vous.

M. Yann LAHIRE conseiller de Cap Emploi a effectué des rendez-vous, à raison d'une fois par mois en moyenne, dans les locaux du GIPE où 24 personnes ont été comptabilisées en rendez-vous. En réalité le nombre de rendez-vous sur l'année est de 60 (pour 12 personnes suivies sur notre secteur). En effet, nous avons commencé à enregistrer les rendez-vous en fin d'année 2017 seulement (signatures sur la feuille d'émarginement du GIPE).

Partenariats 2017

26 janvier 2017 : Deux animateurs du GIPE ont suivi une formation auprès du RSI dans leurs locaux à Tarbes, suite au récent partenariat au sein de la Maison de Services au Public. Une personne de la MSAP de Trie sur Baïse était aussi présente à cette journée de formation animée par Madame Isabelle CARBOU et Monsieur Philippe MAHES du RSI



6 Mars : Comité de Pilotage de la MSAP. A cette occasion, un bilan concernant le fonctionnement et les utilisateurs de la structure est réalisé en présence des partenaires. Il s'agit d'un moment d'échange important chaque année. Huit représentants des structures partenaires étaient présents :

M. CHARDENOUX, Directeur de Caisse d'Allocation Familiale
Mme Marie José CARRERE, CAP EMPLOI
M. Yann LAHIRE, CAP EMPLOI
M. Jacques SCHNEIDER, CIL
M. CHABANAT, CIL
Mme Rose-Anne VINCENT, Maison Commune Emploi Formation des vallées et du Piémont
Mme Solène DASQUE, MISSION LOCALE
Mme Isabelle CARBOU, RSI

Certains partenaires n'étaient pas disponibles à cette date mais nous avons eu d'autres occasions pour échanger à ce sujet au cours de rencontres ou de rendez-vous téléphoniques.

M. MANCIET, M. le Sous Préfet
M. le Président et Directeur de la CDDE
Mme Christine ABADIE, Maison de la Solidarité, Lannemezan
Mme Mayalen PETERSON, Pôle Emploi Lannemezan
M. SANJOU, Caisse Primaire d'Assurance Maladie
M. le Directeur, CCI Tarbes

16 Mai: Deux animateurs du GIPE se sont rendus à la Caisse d'Allocations Familiales de Tarbes pour suivre une formation concernant les modifications relatives au site internet de la CAF, de manière à pouvoir mieux renseigner et accompagner le public lors de ses démarches.

15 Juin : Le GIPE a participé à l'Assemblée Générale de l'association ALATRAS. A cette occasion le GIPE est intervenu en préparant une fiche synthétique de présentation des MSAP et l'intérêt que peut représenter la labellisation MSAP pour une structure qui accueille du public saisonnier.

20 Juin : Le GIPE a participé à l'atelier relatif à l'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP), qui s'est tenu à SARRANCOLIN suite à une sollicitation pour notre contribution de la part de l'Etat et du Conseil Départemental par l'intermédiaire de la préfecture des Hautes Pyrénées.

29 Juin : Le Président Délégué, M. Daniel GASPA s'est rendu à Tarbes afin de participer à l'Assemblée Générale de la structure partenaire de l'ADIL (Association d'Information sur le Logement)

30 Juin : Monsieur Philippe MAHES s'est rendu au GIPE lors de la matinée afin de faire un point sur le fonctionnement du partenariat et les besoins des utilisateurs et des animateurs et animatrices.

4 Juillet : Le Pôle Emploi de Lannemezan s'est déplacé à Saint-Lary-Soulan pour une réunion dont le but était d'échanger avec le nouveau Directeur : Monsieur Arnaud BOUVERET, qui était accompagné de Mme Mayalen PETERSON, responsable d'équipe.

12 Septembre et 21 Novembre 2017 : réunions CAF et Communauté de Communes Aure-Louron

La Communauté des Communes Aure-Louron et la Caisse d'Allocations Familiales se sont mobilisées dans une démarche de diagnostic partagé afin d'adapter les politiques locales aux besoins des familles.

Le GIPE a été invité pour son implication sur le territoire et sa bonne connaissance du terrain, et tous les acteurs locaux ont pu réaliser des échanges de qualité lors de ces deux rencontres.

Les échanges se sont déclinés sur trois thématiques : (Petite enfance / Parentalité / Logement / Enfance jeunesse).

Le GIPE a également transmis l'enquête qu'il a réalisée auprès des employeurs en 2016 qui recense l'emploi saisonnier sur les vallées d'Aure et du Louron au Cabinet STRATER.

6 Octobre : Participation à une réunion à Bagnères-de-Bigorre concernant la mise en place d'une Maison de services au public. A cette occasion, notre structure a été sollicitée pour être partenaire de la MSAP de Bagnères-de-Bigorre.

18 Octobre : Le GIPE a participé à une rencontre mise en place par le Centre Communal des Actions Sociales (CCAS) de Hèches. L'objectif était de mieux connaître les fonctionnements et les ressources des différents dispositifs avec lesquels le CCAS de Hèches peut être amené à travailler, échanger sur les pratiques et les contacts utiles dans le cadre de ses missions.

23 Novembre : La Direction Départementale des Finances Publiques des Hautes Pyrénées a invité notre MSAP à une réunion dans le cadre de la semaine de l'innovation publique dans ses locaux à Tarbes où nous étions présents. L'ordre du jour était :

- 1/ -La présentation de la DDFIP 65 : son réseau ; ses missions, ses interlocuteurs.
-La démarche numérique dans le but de renforcer l'offre de services aux contribuables et aux usagers du secteur public local.
-Les principales échéances déclaratives et de paiement des impôts.
- 2/ Le portail rénové « impots.gouv.fr » et l'espace particulier, l'accueil personnalisé sur rendez-vous.
- 3/ Quels échanges demain entre la DDFIP et les MSAP ?

Lors de cette réunion, la Direction Départementale des Finances Publiques souhaitait savoir si le GIPE était prêt à aider les usagers à réaliser les démarches administratives accessibles sur leur site, à déclarer en ligne leurs impôts. Dans un premier temps, le GIPE souhaiterait qu'un partenariat officiel soit établi entre les deux structures de manière à ce que les échanges et collaborations puissent être formalisés par écrit. Cela permettrait aussi de mesurer la charge de travail supplémentaire pour l'association avant de s'engager davantage.

7 Décembre : Deux animatrices du Pôle Emploi de Lannemezan se sont déplacées à Saint-Lary-Soulan afin de réaliser une réunion d'information concernant la mise en place d'un nouveau service appelé : « Maintenant ». Il s'agit d'une application qui a pour vocation de mettre en relation rapidement des personnes en recherche d'emploi et des recruteurs selon des critères de compatibilité réciproques en particulier dans les domaines des métiers en tension. Cinq personnes ont assisté à cette présentation à destination des employeurs le matin et à l'attention des demandeurs d'emploi l'après-midi qui s'est déroulée dans une salle mise à disposition par la mairie de Saint-Lary-Soulan.

14 Décembre : Dans le cadre des actions financées par le Fonds Social européen, le GIPE a mis en place une réunion d'information à destination des entrepreneurs et créateurs d'entreprises animée par M. Marc VINCENT de la CCI, Tarbes et M. Philippe MAHES du RSI de Tarbes à Saint-Lary-Soulan, sollicitant ainsi les partenaires de la MSAP.

Les thèmes évoqués étaient les suivants : présentation des différents statuts, calcul des cotisations pour les entreprises classiques et pour les micros-entreprises, les services en ligne et les contacts pour vous aider, les nouvelles mesures en faveur du Travailleur indépendant en 2018. Cette réunion a permis à quatre porteurs de projets de s'entretenir directement avec des interlocuteurs compétents sur leurs projets. La réunion a eu lieu de 14h30 à 17heures dans la salle polyvalente mis à disposition par la mairie de Saint-Lary-Soulan.

Tout au long de l'année : Le GIPE est invité par la sous-préfecture au SPEP (Service Public de l'Emploi de Proximité) qui a lieu environ tous les trimestres. C'est un moment privilégié de concertation des acteurs territoriaux pour la mise en place de projets locaux de développement de l'emploi et de réponse aux besoins de sécurisation des transitions professionnelles par la mobilisation des outils de politique de l'emploi et de formation professionnelle. Le GIPE a participé cette année à plusieurs SPEP.

Sollicitation de partenaires ou de nouveaux partenariats :

La CAF des Hautes-Pyrénées, nous a sollicité afin de recueillir des statistiques liées aux services rendus pour les usagers allocataires Caf ou non allocataires, statistiques qu'elle se devait de faire remonter à la Caisse Nationale dans le cadre du contrat d'objectif et de gestion. Ces statistiques doivent permettre de valoriser notre activité, la progression de celle-ci. Ainsi, il nous a été proposé de communiquer « l'adresse IP » de notre box afin que la CAF puisse récupérer ces statistiques dans son entrepôt de données.

Nous avons réfléchi aux implications de communiquer l'adresse IP de la Box et il nous a semblé difficile de répondre favorablement pour des raisons de sécurité et de libertés individuelles. De plus, plusieurs ordinateurs sont utilisés pour aller sur le site de la CAF et souvent, les animateurs eux-mêmes utilisent leurs propres ordinateurs (autre Box) pour gérer les dossiers des usagers. Pour être fidèle en matière de statistiques, il aurait fallu donner toutes les adresses IP, ce qui était d'autant plus compliqué. Nous avons donc transmis à la CAF en pièce jointe le fichier que nous exportons (début d'année 2018 pour l'année 2017) où toutes les données saisies par nos soins dans le logiciel national MSAP sont spécifiées. Nous avons rajouté un filtre pour que les techniciens puissent sélectionner le partenaire concerné par la demande, la thématique des demandes, le niveau d'accompagnement ainsi que les dates des visites. Mme Chantal PEYRONNET, notre interlocutrice de la CAF, a été attentive à nos préoccupations et nous a recontacté pour nous indiquer que les données fournies convenaient. Il a donc été convenu que nous communiquerions dorénavant ce fichier en début d'année pour l'année précédente mais aussi ponctuellement sur demande.

Le Groupe Suez a sollicité le GIPE afin de voir s'il pouvait accueillir, contre rémunération, les usagers du service public d'eau potable pour répondre à des questions simples.

Suez ne dispose en effet pas d'accueil physique sur la commune de Saint-Lary-Soulan, les clients préférant les autres moyens de communication (téléphone, mail, internet, ...) à l'accueil physique. Cependant, une partie de la population apprécierait un lieu d'accueil ouvert toute la semaine. Aussi, dans le cadre de l'appel d'offre que la ville a lancé pour choisir le prestataire qui gèrera le service public d'eau potable pour les 12 prochaines années, Suez s'est positionné et a souhaité proposer de s'adosser à notre structure pour proposer à la mairie ce service d'accueil.

Le GIPE, après en avoir débattu, n'a pas souhaité retenir le partenariat entre SUEZ et la MSAP de Saint-Lary-Soulan tel qu'il était proposé. En revanche, il a indiqué qu'une mise à disposition d'une partie des locaux pour assurer une permanence pourrait être envisagée. Nous n'avons pas été recontactés à ce jour.

Le Service de citoyenneté de la Préfecture des Hautes Pyrénées : Monsieur NEVEUX, a sollicité le GIPE car il souhaitait s'entretenir sur la possibilité pour les usagers de réaliser les cartes grises et les permis de conduire au sein des locaux de la MSAP avec l'aide des animateurs, suite à la fermeture de l'accueil physique en préfecture début Novembre. La Préfecture souhaitait communiquer auprès de la population sur le fait que le GIPE soit une structure permettant de faire ces nouvelles démarches en ligne. Pour autant, il n'est pas proposé de contrepartie financière concernant cette charge de travail supplémentaire. Aussi, le GIPE n'a pas souhaité réaliser cette communication. Cependant le GIPE permet tout de même aux usagers autonomes d'accéder aux outils informatiques pour réaliser ces démarches. La question du paiement en ligne et de la sécurité des données reste posée. Aussi, ce service n'est pas développé pour l'instant (pas de communication à ce sujet) compte tenu des conditions actuelles proposées. Les bases d'un partenariat pourraient être à nouveau évoquées.

Le public accueilli

Grâce au portail national des MSAP collaboratif accessible aux membres du Réseau des MSAP, les agents ont la possibilité :

- d'avoir accès à l'annuaire de toutes les Maisons de services au public en France,
- d'échanger avec le réseau (forum d'échanges sur des sujets spécifiques et des discussions libres),
- de suivre des conférences et des formations en ligne. Cela fonctionne selon un système de partage d'écran. L'organisateur partage une présentation sur son bureau, un diaporama par exemple, puis il fait sa présentation orale au fur et à mesure. Les participants peuvent poser des questions par écrit, via un tchat. Le formateur fait une synthèse des questions et y répond lors de son déroulé,
- de saisir les données locales : date et heure de la visite, si c'est une première visite, le type d'usager (homme/femme/personne morale), la tranche d'âge, le statut d'activité (demandeur d'emploi, inactif, actif ayant un emploi), la nature de la demande, la thématique de la demande, le partenaire concerné, le niveau d'accompagnement et si la demande a été résolue.
- de faire un report de l'activité (tableau EXCEL permettant le traitement de toutes ces données).

Le GIPE avait déjà, grâce au logiciel PERENNITAS, la possibilité de faire un bilan détaillé concernant l'activité de la Maison de services au public. Ainsi, en 2017, les animateurs ont saisi alternativement les données du public accueilli sur PERENNITAS et sur le portail de la Maison de services au public.

En effet, sur le portail national sont saisies des visites non nominatives. Cela permet de faire remonter des statistiques sans pour autant pouvoir réaliser le suivi des personnes accompagnées. Grâce à PERENNITAS, ce suivi peut non seulement être réalisé mais il est également possible de justifier nominativement des visites. Le public accueilli émerge également lors des visites.

Suite au reporting de la saisie des données sur le portail internet des Maisons de services au public concernant l'année 2017, une analyse des profils des usagers a été réalisée.

Fréquentation de la MSAP

273 personnes reçues

545 visites

577 demandes (motifs de visite)

Au total, nous avons comptabilisé **577 demandes (108 de plus qu'en 2016)**. On peut dire que le GIPE a été sollicité par **273 personnes (45 en plus par rapport à 2016)**. Ces demandes majoritaires sont liées à l'emploi, la formation, l'insertion, la création d'entreprise, l'enfance, le logement, la santé, la retraite, la solidarité... mais aussi à un accès libre aux équipements (internet, téléphone, scan) et les rendez-vous de permanence avec nos partenaires.

Répartition Hommes/ femmes du nombre total de visiteurs (demandes)

HOMMES	215	37%
FEMMES	362	63%
TOTAL	577	100%

Cette année encore plus de visites féminines que masculines sont comptabilisées, 362 femmes et 215 hommes. La proportion en pourcentage d'hommes et de femmes reste identique à celle de l'an passée même avec un nombre global de visites en hausse.

Répartition des visiteurs par âge

15 à 24 ans	64	11%
25 à 49 ans	339	59%
50 à 64 ans	170	29,5 %
65 ans et plus	4	0,5%
TOTAL	577	100%

La tranche d'âge des 25-49 ans est toujours la plus représentée (59%) mais on enregistre une baisse de la proportion de cette tranche d'âge au profit de la tranche des 50- 64 ans (29,5%). En effet, l'an passé 67% des personnes avaient entre 25 et 49 ans et 13% seulement entre 50 et 64 ans alors que cette année cette tranche d'âge atteint 29,5%. Les utilisateurs de la MSAP sont aussi des personnes plus âgées qui ne sont pas nécessairement équipées en matériel informatique et/ou qui ont besoin d'être épaulées dans leurs démarches. Le pourcentage des 15-24 ans a aussi baissé, il est passé de 20% en 2016 à 11% en 2017.

Répartition des visiteurs par statuts

Demandeur d'emploi	315	55%
Salarié	229	39%
Inactif	33	6%
TOTAL	577	100%

Une majorité de demandeurs d'emploi (55%) a été reçue dans le cadre de la Maison de services au public en 2017,(l'an dernier cela représentait 67%) on note une augmentation de la fréquentation de la part des salariés (39% cette année contre 28% l'an passé).

Les visites en 2017, répartition par motifs de visites

Utilisation libre des équipements	150	26%
Rendez vous lors d'une permanence de cap Emploi	14	3%
Motif POLE EMPLOI	180	31%
Motif CAF	51	9%
Motif CPAM	79	13%
Motif CAP EMPLOI	23	4%
Motif CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	1	1%
Motif MISSION LOCALE	10	0,5%
Motif RSI	3	1,5%
Autres demandes qui ne concernent pas les partenaires (liées à la retraite, aux impôts, au transport, à la vie locale...)	66	11%
TOTAL	577	100%

En 2017, nous avons donc enregistré 577 demandes : 150 demandes ne nécessitant pas d'accompagnement des animateurs, 413 demandes liées à un accompagnement spécifique de la part des animateurs et 14 demandes liées au rendez-vous avec Cap Emploi. En réalité, les RDV avec Cap Emploi sont plus nombreux mais nous n'avons commencé à les comptabiliser dans notre logiciel qu'à partir de la fin d'année 2017. En effet, 60 Rendez-vous Cap Emploi ont eu lieu dans les locaux de notre MSAP, 12 personnes sont suivies localement.

Cela signifie que les personnes nous ont sollicités pour plusieurs questions. Par exemple, cela peut être à la fois pour une aide à l'inscription à Pôle Emploi et une aide pour une demande d'Allocations Logement auprès de la CAF.

- **150 demandes soit 26% concernaient un accès libre** aux équipements mis à la disposition, gratuitement, des usagers.
- **14 demandes soit 3% concernaient des rendez- vous Cap Emploi.**
- **347 demandes soit 60 % nécessitaient un accompagnement spécifique** pour des motifs liés à Pôle Emploi **31%** (augmentation de 10% par rapport à l'an passé), la CAF **9%**, la CPAM**13%**, CAP EMPLOI **4%**, la Chambre de Commerce et d'Industrie **1%**, la Mission Locale **2%**.
- **66 demandes soit 11%** des demandes ne concernaient pas nos partenaires de la Maison de services au public mais sont liées à des demandes d'aides administratives. En effet, nous sommes aussi sollicités sur des questions liées aux impôts, à la mobilité (transports), à la retraite... Nous essayons d'apporter notre aide à toutes les demandes.

On note une augmentation du nombre de personnes qui ont besoin d'être accompagnées.

En effet, de plus en plus de personnes savent que les animatrices et animateurs du GIPE peuvent les accompagner dans leurs démarches et ces demandes vont croissant. L'an dernier le pourcentage était de 54% **soit une augmentation de 17% d'accompagnement en un an.**

La population accompagnée se situe dans une tranche d'âge plus âgée qu'auparavant. En effet, il s'agit souvent de personnes qui manquent de maîtrise pour l'utilisation des outils informatiques et numériques et/ou de personnes qui ne sont pas équipées en matériel informatiques : ordinateur, imprimantes, scans, copieurs. De plus, les démarches administratives se font maintenant par internet et beaucoup de documents doivent être scannés pour être envoyés par mail ce qui est parfois impossible à réaliser pour certaines personnes sans notre dispositif.

La baisse de la fréquentation des équipements en libre utilisation s'explique sans doute par le fait que la jeune génération (moins de 25 ans) a moins besoin d'aide dans ce domaine. De plus, la démocratisation des Smartphones et de la 4 G permettent aux jeunes de faire un certain nombre de démarches de façon

autonome même s'ils ont besoin pour certaines démarches d'avoir accès à nos services (notamment pour scanner et pour les copies).

L'utilisation en libre service, nécessite cependant souvent une intervention de la part des animateurs : aide à la connexion, scan, copies ; qui n'est pas comptabilisée comme accompagnement puisqu'il s'agit vraiment d'un service de premier niveau. Cependant cela représente aussi du temps de travail pour les animatrices et animateurs.

Niveau d'accompagnement

Pas d'Accompagnement

Visite pour l'utilisation des équipements, pas d'accompagnement spécifique	150	26%
--	------------	------------

Nombre d'accompagnement et répartition par type

Accompagnement à l'utilisation des services en ligne (pour la CAF/ CPAM/ POLE EMPLOI/ Autres)	67	16 %
Mise en relation avec le partenaire (pour la CAF/ CPAM/ POLE EMPLOI / CCI / Mission Locale / Cap Emploi/ Autres)	44	11 %
Accueil et information de premier niveau (pour la CAF/ CPAM/ POLE EMPLOI et CCI/ Autres)	184	45 %
Aide à la constitution de dossier (pour la CAF/ CPAM/ POLE EMPLOI)	118	28 %
TOTAL	413	100%

Pour **16%** des demandes, les animateurs ont accompagné les usagers à l'utilisation des sites en ligne, de Pôle-Emploi (pour des actualisations, des inscriptions, des impressions d'attestations, l'envoi de documents...), de la CPAM (inscription, impression d'attestations...), de la CAF (demande de prestation en ligne, déclaration trimestrielle pour le RSA et la prime d'activité, l'envoi de documents...).

Pour **11%** des demandes, les animateurs ont permis la mise en relation avec les partenaires par mail ou téléphone. En effet, le partenariat permet d'avoir les coordonnées directes de référents, ce qui est un avantage pour avoir des réponses précises sur des dossiers et mettre en place des rendez-vous.

Pour **28%** des demandes, les animateurs ont accompagné les personnes dans la constitution de dossiers (listing des pièces requises, copies, aide à la rédaction de courriers, envoi des documents), il s'agit d'une aide importante car bien souvent les personnes ne sont pas en mesure de faire les demandes. Il s'agit aussi pour beaucoup de personnes d'origine espagnoles qui ont des problèmes de compréhension du français, en particulier concernant des demandes auprès de la CPAM et de la CAF.

Pour **45%** des demandes, le GIPE a donné une information de premier niveau concernant l'offre de service de partenaires mais aussi de structures qui ne sont pas encore partenaires.

*L'aide aux démarches des usagers est donc de plus en plus importante, le pourcentage de personnes ayant reçu un premier niveau d'information est passé de 8% en 2016 à **45 % en 2017**, ce qui représente une énorme augmentation. L'aide à la constitution de dossier est aussi en forte augmentation même si cette dernière est moins marquée. En effet ; l'an dernier ce pourcentage représentait 16% et il est en 2017 de **28%**.*

Répartition du type d'accompagnement par partenaire par ordre de fréquentation en demandes

Partenaire	Aide à l'utilisation des services en ligne	Mise en relation avec un partenaire	Accompagnement à la constitution de dossiers	Accueil et information de premier niveau	Total
POLE EMPLOI	60	1	55	64	180
CPAM	2	0	37	40	79
CAF	4	1	26	20	51
CAP EMPLOI	0	22	0	1	23
MISSION LOCALE	8	0	0	2	10
CCI	0	0	0	1	1
RSI	0	0	0	3	3
Autre	1	1	0	65	66

- L'accompagnement concernant le **Pôle Emploi est le plus important**. Pour ce partenaire l'aide à l'utilisation des services en ligne est la plus demandées (**30%**). En effet, les animateurs du GIPE aident beaucoup pour les inscriptions en ligne et les demandes d'actualisation. De même, de nombreux documents sont à numériser pour ces démarches. L'Accueil et le premier niveau d'information représentent **35%** des demandes et l'aide à la constitution de dossiers **30%**.

- Les demandes d'aide concernant la CPAM arrivent en deuxième position avec un nombre de demandes d'accompagnement presque équivalentes concernant un accueil et une information de premier niveau (**49%**) et une aide à la constitution de dossiers (**46%**).

- Les accompagnements des animateurs pour la CAF consistent majoritairement à apporter de l'aide à la constitution de dossiers (**50%**) et l'information de premier niveau (**39%**)

- Pour Cap Emploi il s'agit surtout de mises en relation avec le partenaire.

- Concernant la Mission Locale, **80%** des demandes étaient relatives à l'aide à l'utilisation des services en ligne et **20%** à un accueil de premier niveau.

- 100% des demandes ont été réalisées pour un accueil de premier niveau concernant la CCI et le RSI

- Enfin, les autres démarches administratives concernent des structures qui ne sont pas partenaires et sont majoritairement liées à de l'accueil et de l'information de premier niveau.

Périodes de fréquentation

Mois	Demandes	RDV Cap Emploi	Libre Accès	Total
Janvier	46		18	64
Février	46		21	67
Mars	37		13	50
Avril	48		12	60
Mai	39		16	55
Juin	29		11	40
Juillet	21		11	32
Aout	30		6	36
Septembre	22	6	9	37
Octobre	29		6	35
Novembre	32	3	13	48
Décembre	34	5	14	53
Total	413	14	150	577

La période qui correspond à la saison d'hiver sur notre territoire (de Décembre à Avril) représente celle lors de laquelle la MSAP de Saint-Lary-Soulan est la plus fréquentée. En effet, cela s'explique car la population est plus importante localement à cette période avec la présence de travailleurs saisonniers qui ont aussi besoin d'accompagnement et d'accès au matériel informatique. L'été et le début d'automne (Septembre-octobre) sont les périodes les plus creuses.

En Mai, la fréquentation reste supérieure à la moyenne qui est de 48 visites par mois pour la MSAP, en effet en fin de saison les personnes ont aussi souvent des démarches administratives à finaliser et il est aussi important de pouvoir préparer la saison d'été.

Périodes de fréquentation par partenaire

Mois	Pole Emploi	CPAM	CAF	Cap Emploi	Mission Locale	CCI	RSI	Autres
Janvier	19	7	11	0	2	0	0	7
Février	11	15	5	0	1	0	0	14
Mars	14	15	3	0	1	0	0	4
Avril	23	9	5	6	0	0	0	5
Mai	22	3	5	0	0	1	0	9
Juin	11	8	2	2	2	0	1	3
Juillet	6	4	2	2	0	0	1	4
Aout	14	3	4	6	2	0	0	1
Septembre	13	3	2	0	1	0	0	3
Octobre	16	4	2	7	1	0	0	1
Novembre	17	4	7	0	0	0	1	2
Décembre	13	4	4	0	0	0	0	13
Total	180	79	51	23	10	1	3	66

- Les démarches concernant le Pôle Emploi sont plus importantes au mois d'Avril et Mai ce qui est certainement lié au contexte de fin de saison et au besoin de se réinscrire comme demandeur d'emploi bien que l'écart par rapport aux autres mois ne soit pas très prononcé.
- Les démarches pour la CPAM apparaissent plus nombreuses en Février et Mars, Février étant le mois durant lequel la MSAP reçoit le plus de visites.
- Les demandes concernant la CAF sont aussi plus nombreuses en début de saison (janvier), période où les personnes demandent souvent l'aide au logement car elles louent un logement pour la saison d'hiver voir plus.

- Les autres types de demandes qui ne sont pas liées à un partenaire mais qui sont relatives à d'autres questions administratives (retraite, impôts, transport, vie locale) ont lieu pour beaucoup en Décembre et Février.

L'Evaluation du dispositif

Sur les **577 demandes**, **427 demandes** ont été résolues, il s'agit des 413 demandes d'accompagnement et des 14 rendez-vous Cap Emploi. Nous pouvons dire que l'intégralité des demandes a trouvé une réponse satisfaisante.

Les **150 autres demandes** concernent l'accès libre aux équipements, pour lesquelles nous n'avons pas d'évaluation.

On observe cette année encore une augmentation de la fréquentation du dispositif. En effet, le nombre de visites ne cesse d'augmenter d'années en années, car le dispositif a de plus en plus de notoriété. Les personnes aidées communiquent sur l'efficacité du dispositif auprès de leurs connaissances.

Les usagers sont satisfaits de l'aide apportée (retour de satisfaction du public accueilli). D'une part, ils n'ont pas à se déplacer à plusieurs kilomètres et trouvent un service de proximité, et d'autre part, ils trouvent auprès des conseillers, un soutien précieux dans leurs démarches administratives : de l'écoute, de l'efficacité, de la convivialité. Les personnes viennent pour une aide personnalisée et le public accueilli est davantage varié, et on note aussi son vieillissement.

Les animateurs sont beaucoup sollicités pour un accompagnement de type : aide aux démarches et à la constitution de dossiers.

Les démarches administratives étant pour la plupart dématérialisées, des personnes qui ne sont pas équipées en matériel informatique et /ou qui ne savent pas ou mal l'utiliser font appel aux animatrices et animateurs de la MSAP. Cette aide est donc essentielle à la population locale. De plus, le suivi administratif des personnes demande beaucoup de temps, puisque toutes les doivent être saisies sur le portail national des MSAP. Une feuille d'émargement est également renseignée par le public pour chaque visite et les animatrices et animateurs saisissent aussi ces visites sur le logiciel PERENNITAS pour réaliser un suivi plus détaillé et nominales des demandes.

Le financement de la Maison de services au public de Saint-Lary-Soulan

En 2017, une demande auprès du Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT) a été rédigée et déposée en Préfecture pour un budget total de 54 225 euros. Le GIPE a reçu 23 114 euros : 11 557 au titre du FNADT, et 11557 au titre du fonds inter opérateur.

Cette année, le temps de travail alloué à la Maison de services au public est de 1916h. Le temps a été en très grande partie consacré à l'accompagnement du public mais aussi au suivi administratif des dossiers et à la saisie des données (inscriptions des personnes, saisie sur le portail national, statistiques, bilan). Nous avons également eu beaucoup de sollicitations pour des réunions notamment avec les services de l'Etat (Schéma d'accessibilité, services financiers) et la CAF (diagnostic enfance/jeunesse).

Pour 2018, une nouvelle demande au Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire au titre de la Maison de services au public va être déposée.

Perspectives 2018

La Maison des services au public GIPE poursuivra ses missions auprès des habitants.

Le travail de mise en réseau pourra prendre de l'ampleur, puisqu'aujourd'hui nous avons 9 MSAP sur le Département. La MSAP de Bagnères-de-Bigorre a été retenue pour être « tête de réseau » départementale.

Nous avons également eu une proposition de rencontre de plusieurs MSAP à NERAC, l'objectif étant de fortifier le réseau MSAP de niveau 2 (dans un rayon de 200 Km environ) pour échanger sur nos pratiques professionnelles et se nourrir de ce qui se fait ailleurs. L'idée serait que chaque année, une MSAP accueille ses homologues. Ce type d'échange permet de se confronter à d'autres pratiques et de voir concrètement comment cela fonctionne sur d'autres territoires. Cela nous paraît vraiment intéressant, nous essaierons donc de donner suite à cette proposition.

Nous sommes à l'écoute des partenaires pour tout questionnement ou toute suggestion.