

15 décembre 2017

VOSGES ACCUEIL SERVICES

**SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE
DES SERVICES AU PUBLIC DES VOSGES**

CAHIER N°3

**« LES PROJETS DES OPERATEURS ET DES
ASSOCIATIONS »**

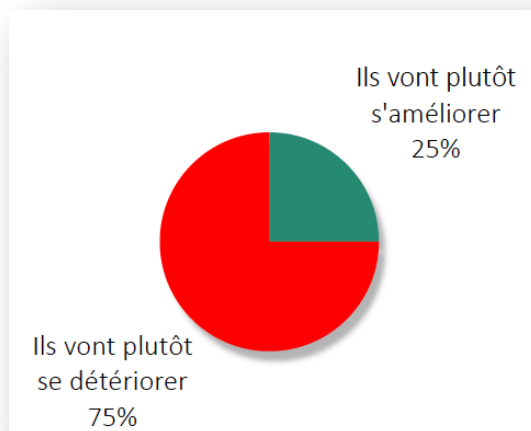
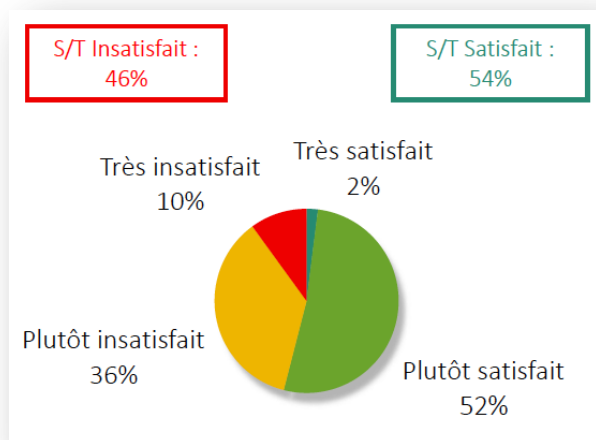
SYNTHESE DES ENTRETIENS

SOMMAIRE

| | |
|---|--------|
| SONDAGE NATIONAL SUR LES SERVICES PUBLICS LOCAUX | PAGE 3 |
| LES OPERATEURS DE SERVICES : | |
| VERS UNE DIGITALISATION DE PLUS EN PLUS IMPORTANTE DES SERVICES | PAGE 4 |
| LES ASSOCIATIONS D'USAGERS ET DE SOLIDARITE | PAGE 6 |

Réalisé au cours de l'année 2017, le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public « **Vosges Accueil Services** » est composé de **7 cahiers** : **n°1** – « Les services dans les Vosges » - Etat des lieux et atlas des services // **n°2** – « La parole des Vosgiens »- Synthèse du panel et analyse des deux enquêtes // **n°3** – « **Les projets des opérateurs et des associations** » - **Synthèse des entretiens** // **n°4** – « Les acteurs Vosgiens s'expriment » - Synthèse des ateliers participatifs // **n°5** – « Les services dans les territoires » - Diagnostic des 11 EPCI Vosgiens // **n°6** – « Les enjeux et les orientations proposées » // **n°7** - « Les orientations stratégiques et les actions ». Ces cahiers sont disponibles en téléchargement sur le site www.vosges.fr » ou sur demande auprès du Conseil départemental des Vosges – DPCDD – 8 rue de la Préfecture – 88000 EPINAL.

LES FRANÇAIS SONT MAJORITAIREMENT SATISFAITS DE LEURS SERVICES PUBLICS LOCAUX. MAIS LES ¾ PENSENT QU'ILS VONT SE DÉTÉRIORER À L'AVENIR



Résultats de l'enquête réalisée en janvier 2017 par ODOXA pour le compte de l'Institut de la Gestion Déléguée et la Presse Régionale.

Les services en ligne deviennent les principaux vecteurs de relations entre les opérateurs de services et les usagers.



Les nouvelles technologies de



télétransmissions de données vont se déployer très vite dans les prochains mois notamment avec les nouveaux compteurs Linky et Gazpar



Dans le cadre du diagnostic partagé, une série d'échanges avec les principaux opérateurs de services a permis de mieux connaître et comprendre leurs orientations et projets.

De ses entretiens il ressort une tendance forte vers une numérisation croissante de l'accès aux services et une réorganisation de leurs modalités de présence dans les territoires.

Mutuelle Sociale Agricole (MSA)

La MSA dispose d'un centre d'activités à Epinal et de quatre accueils décentralisés recevant sur rendez-vous à Saint-Dié-des-Vosges, Bulgnéville, Neufchâteau et Val d'Ajol.

La dématérialisation de l'accueil non spécialisé en orientant les premières démarches vers le site Internet est une priorité pour les prochaines années.

La MSA s'inscrit aussi dans le partenariat avec les Maisons de Services au Public (MSAP) en contribuant à la formation des animateurs sur les télé-services disponibles et sur les pièces à rassembler pour constituer les dossiers des adhérents (pour faciliter l'efficacité des rendez-vous dans les lieux d'accueil).

La volonté est que tous les services simples soient gérés directement par les adhérents sur le site Internet.

Par ailleurs, la mutuelle déploie des actions sociales sur l'ensemble du département notamment auprès des personnes âgées pour le maintien à domicile, ainsi que des actions de prévention (cinq travailleurs sociaux répartissent le territoire départemental).

Caisse Primaire d'Assurances Maladie (CPAM).

La CPAM affiche une volonté de maintien de présence sur le terrain mais compte-tenu de ses contraintes économiques, l'organisme est tenu de restructurer son organisation territoriale qui se traduit par des réductions des permanences dans les territoires.

Aujourd'hui la Caisse dispose de trois agences à Epinal, Saint-Dié-des-Vosges et Remiremont et d'une dizaine de points d'accueil avec une permanence d'une demi-journée par semaine.

Les rendez-vous dans les agences doivent faire l'objet d'une qualification pour assurer une bonne

programmation des entretiens (de 1/4 à 1/2 heure).

L'orientation vers les services numérisés est une priorité avec la carte Vitale et le site Améli.fr.

La CPAM est partenaire des MSAP mais le matériel de visioconférence installé devenant obsolète, les rendez-vous à distance ont diminué. Une ligne de téléphone directe et une adresse mail spécifique sont communiquées au responsable pour faciliter l'accès aux informations des assurés se présentant à la MSAP.

Pour renforcer la proximité auprès des assurés, des conventions de partenariats ont été établies avec différents partenaires : CCAS, mandataires judiciaires, associations caritatives, Adoma. Ces conventions prévoient des formations pour les partenaires afin d'être en capacité d'assurer un premier accueil et accompagnement notamment pour l'usage du site Améli.

Par ailleurs une attention est portée aux plus précaires (titulaires de la Couverture Maladie Universelle) pour les accompagner dans leur accès aux droits. Et des programmes spécifiques sont aussi mis en œuvre pour le retour à domicile des personnes sortant d'hospitalisation (programme PRADO).

Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

L'accès aux prestations de la CAF se fait de plus en plus de manière multi-canal : rendez-vous dans les permanences, téléphone, internet. Actuellement 3 personnes assurent des permanences dans le département sur 4 jours par semaine, mais cet effectif sera bientôt réduit à deux, ce qui impose de repenser la présence des permanences.

C'est pour cela que la CAF investit de manière importante dans les MSAP en formant les animateurs notamment à l'usage du site Caf.fr et en leur mettant à disposition une ligne téléphonique directe.

D'autres partenariats sont en cours avec des CCAS, des centres sociaux ou des associations pour les former à accompagner vers l'accès aux droits des usagers.

L'objectif national est de mieux faire connaître le site Caf.fr et d'aider les allocataires à l'usage du numérique. Le site internet doit permettre de répondre à 80 à 90% de demandes.

Par ailleurs, la CAF réalise pour le compte de l'Etat le schéma départemental des services aux familles (2017 à 2019). Au delà des actions obligatoires concernant l'accueil de la petite enfance et le soutien à la parentalité, celui-ci prendra en compte de manière volontaire des actions concernant la jeunesse et l'animation de la vie sociale.

Le diagnostic réalisé a permis d'identifier plusieurs enjeux : répartition équilibrée des offres de services, renforcement d'une offre de qualité aux familles, amélioration de la connaissance des offres disponibles et impulsion d'une dynamique impliquant les familles.

La CAF a conventionné avec trois associations pour assurer un service de médiation familiale sur l'ensemble du département (Adavie, PEP 88 et Adali Habitat).

La Poste

La présence postale est une mission de service publique avec un engagement que 90% de la population vosgienne soit à moins de 20 minutes d'un des 139 points de contact (66 bureaux de poste, 53 agences postales et 20 relais poste).

L'activité courrier est en baisse constante, entre 2009 et 2018 une perte de la moitié du flux sera effective. La Poste doit donc réorganiser ses moyens et optimiser son réseau au plan national et départemental. Dans les points de contact, il est constaté une baisse de fréquentation de 5 à 6% par an d'où la nécessité de rechercher de nouvelles formes de présence notamment en mutualisant avec d'autres partenaires.

La Poste est partenaire des MSAP. Une première Maison au sein d'un bureau de Poste vient d'ouvrir à Bulgnéville et une présence est effective au sein de la MSAP de Monthureux. Cette expérience pourrait se développer dans deux autres MSAP.

Des partenariats nouveaux peuvent être aussi envisagés dans le cadre de l'économie sociale et solidaire, par exemple l'expérience engagée avec l'ESAT de Dinozé.

500 facteurs rayonnent sur l'ensemble des Vosges (17 000 boîtes aux lettres). La Poste réfléchit sur les nouveaux services à domicile qu'ils pourraient aussi

rendre à la population. A ce jour deux nouveaux services sont en développement : « Veiller sur mes parents » et « la remise commentée » (enquête).

La Poste a aussi mis en service la tablette Ardoiz pour permettre au plus grand nombre d'accéder aux services numériques.

Enfin une convention nationale a été conclue avec l'ADMR pour développer des services aux personnes âgées.

ERDF

La société n'a plus d'accueil physique, toutes les relations avec les usagers se font par téléphone ou internet.

Le déploiement des nouveaux compteurs Linky s'engage à partir de cette année jusqu'en 2021, soit près de 220 000 unités qui permettront la télétransmission et une gestion sur internet de services associés pour les abonnés.

Une convention avec les MSAP du Pays d'Epinal permet de mettre à disposition des tablettes pour l'apprentissage à l'usage de ces nouveaux compteurs.

GRDF

Un partenariat avec les MSAP existe au plan national pour financer leur développement, mais celui-ci n'a pas pu être mobilisé pour la MSAP de Bulgnéville car l'enveloppe budgétaire était consommée.

GRDF s'engage aussi dans l'installation des nouveaux compteurs communicants Gazpar. Ils permettront la télé-relève mais aussi de disposer de services pour mieux maîtriser la consommation. Le début du déploiement se fera sur le secteur de Saint-Dié-les-Vosges à partir de 2017.

Par ailleurs dans le cadre d'une action nationale intitulée Civigaz conduite avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), GRDF a rencontré 1200 foyers (population en difficulté) pour la prévention de la précarité énergétique.

Dans le cadre des entretiens avec les acteurs locaux, une attention particulière a été portée sur le rôle et les actions menées par des associations vosgiennes en matière de services à la population, notamment auprès des personnes en précarité et/ou difficulté.

Onze associations ont été rencontrées et une vingtaine de leurs dirigeants auditionnés.

Les Associations rencontrées

- ADMR
- ADAVIE
- APF
- Secours Catholique
- Secours Populaire
- Conférences Saint-Vincent-de-Paul
- Croix Rouge
- ATD Quart Monde
- Restos du Cœur

Les associations sont des acteurs incontournables de l'accès aux services, de par les réponses qu'elles apportent en propre ou qu'elles facilitent.

Elles sont souvent le premier interlocuteur pour des populations éloignées des services publics qui les identifient comme pouvant résoudre leurs problèmes.

L'exemple type sont les associations ADMR et ADAVIE identifiées comme capables de répondre aux questions d'autonomie des personnes âgées là où le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) ou les Services sociaux ou la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) sont insuffisamment connus des personnes rencontrées recherchant des informations.

Elles sont l'interface entre les personnes souvent sous le seuil de grande pauvreté et le service public, interface qu'elles jugent insuffisamment reconnue par les pouvoirs publics.

Pour certaines, elles partagent et investissent le champ de l'accès aux droits, de manière plus ou moins structurés. C'est pour elles une réponse à la sortie de situations difficiles que rencontrent leurs publics.

Elles ont une capacité de réponses importantes dont la marge de progrès et d'efficacité pourrait être

décuplée si elles disposaient de moyens supplémentaires (formation, relation coordination) et d'une plus meilleure attention de la part des pouvoirs publics.

Elles sont sensibles aux enjeux portés par le SDAASP : proximité, médiation numérique, accueil physique.

Elles soulignent parfois un sentiment de reconnaissance insuffisante, une absence d'échanges, de pilotage, de coordination notamment quand la force publique se sent démunie.

L'exemple de la prise en charge des réfugiées est une illustration saillante de cette situation.

Elles sont aussi nombreuses à souhaiter des collaborations institutionnelles pour leur apporter et apporter des savoirs qui manquent, notamment autour des enjeux d'information et d'orientation des publics.

Quelques spécificités des associations caritatives

Restos du Cœur : association sans aucun salarié, les Restos du Cœur sont une véritable force d'intervention (600 bénévoles). L'association est sensible et agit déjà autour de la thématique de l'accès aux droits.

ATD Quart Monde : petite structure portée par quelques bénévoles, elle se caractérise par la prise de parole de ces membres issus en partie de la grande pauvreté pour faire entendre et faire comprendre ce que eux pensent de leurs réels besoins.

Croix Rouge : elle se concentre sur la distribution alimentaire pour le volet caritatif.

Conférence Saint-Vincent-de-Paul : son objet premier est d'aller à domicile, notamment dans la lutte contre l'isolement. Démarche intéressante et répondant largement à un besoin actuel pour sortir de l'isolement des personnes fragiles.

Secours Populaire : son champ d'intervention est large. L'association travaille à associer les bénéficiaires à ses actions et est en attente de collaboration avec les institutions.

Secours Catholique : l'association dispose de quelques permanents et collabore avec le Conseil Départemental sur des d'actions notamment autour d'activité d'insertion.

solutions en réponse aux besoins des populations dont elles ont la charge.

Une initiative à expérimenter avec l'Association des Paralysés de France : une réflexion a été menée et reste à approfondir autour de la création d'un ESAT (Etablissement Spécialisé d'Aide par le Travail) pouvant remplir les fonctions d'une Maison de Services au Public notamment pour l'accès/interface numérique qui pourraient très bien être assuré par des personnes hanidcapées.

L'ADMR et l'ADAVIE

Ces associations proposent de nombreux services aux familles et personnes âgées. Elles emploient un nombre important de salariés, emplois au sein des territoires ruraux (non délocalisables).

L'ADMR dispose d'une bonne notoriété sur l'ensemble du département.

L'ADAVIE est un peu moins connu et souffre d'un manque de visibilité.

Elles s'appuient sur des modèles organisationnels différents. L'ADMR disposent d'implantation territoriales nombreuses et s'inscrit donc dans les dynamiques locales. L'ADAVIE s'inscrit dans un modèle de service plus institutionnel.

Leur champ d'action se concentre autour du maintien et du bien vivre à domicile

Elles connaissent bien les difficultés et les besoins de leur population souvent liés à la dépendance et à l'isolement parfois.

Elles sont au cœur des difficultés liées à la dépendance : la mobilité, l'isolement, la prévention.

On y retrouve aussi la fracture numérique et la santé.

Elles pensent qu'un rôle pourrait leur être attribué en interface, en référent de situation dès lors que des moyens (du temps) pourraient leur être attribuée pour jouer cette fonction.

Il ne leur resterait plus qu'a outiller (formation, outils numérique, réseau) leurs professionnels notamment pour assurer l'accès aux droits des personnes.

Elles soulignent aussi la nécessité de penser les réseaux en proximité au sein de chaque territoire, avec la nécessité d'un pilotage local pour coordonner les acteurs et co-élaborer les bonnes



LA VIE EN
VOSGES
le Département

