



Journée du vendredi 9 octobre 2020

Éductour dans le Lot et échanges à Montpezat-de-Quercy autour du projet de service public itinérant
"France Services" en Tarn-et-Garonne, à l'échelle départementale

Contexte

Dans le cadre du Schéma Départemental de l'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) approuvé par l'assemblée départementale le 27 juin 2018, le Conseil départemental est engagé aux côtés de la préfecture dans le pilotage du programme d'actions. Parmi les actions identifiées, certaines portent sur le renforcement et le développement du maillage des 14 Maisons de Services au Public, transformées progressivement sur le territoire en « France Services ». Au titre de cet axe de travail, le Conseil départemental de Tarn-et-Garonne s'est proposé d'animer la réflexion autour de la question de l'itinérance des services à travers la création d'un bus "France Services" départemental. Ce projet s'inscrirait dans le dispositif national déployé par la Banque des territoires portant sur le financement de projets « France Services » itinérants. En août 2020 déjà 30 lauréats ont obtenu une aide de la Banque des Territoires pour mettre en place ce type d'initiative dans des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

En Tarn-et-Garonne, un service itinérant serait approprié aux configurations sociales et géographiques du territoire et répondrait aux besoins des populations sur les communes les plus isolées, notamment celles situées à plus de dix kilomètres des France Services/ MSAP existantes ou en projet. En effet, sur ces communes, l'éloignement géographique peut se conjuguer avec d'autres difficultés sociales et économiques, freinant les mobilités du quotidien. De possibles situations de non accès aux droits, de précarité sociale et de pauvreté, sans oublier les états d'isolement social peuvent alors être rencontrés. C'est pourquoi, aujourd'hui, la faisabilité de ce nouveau service d'envergure départementale va être étudié en partenariat avec le pôle des Solidarités Humaines, afin de doter l'offre « France Services » de missions sociales complémentaires.

Une des premières étapes de la concertation locale a eu lieu le 9 octobre 2020 à l'occasion d'un voyage d'études dans le Lot. La journée s'est décomposée en trois temps :

- 1) Présentation et visite du car des services au public en tournée ce jour-là à Cieurac
- 2) Atelier d'échanges à la mairie de Montpezat-de-Quercy avec la délégation tarn-et-garonnaise pour initier la réflexion collaborative autour de la mise en place de ce projet dans notre département.
- 3) Visite de la tout récemment labellisée « *France Services* » postale de Montpezat-de-Quercy.

Partie 1 : Présentation du car des services public itinérants de la communauté d'agglomération du Grand Cahors, à Cieurac.



La première étape de cette journée, initiée par Mme Mauriège, 1ère vice-présidente du Conseil départemental de Tarn-et-Garonne était à Cieurac, petite commune lotoise à 10 km de Cahors. Cette présentation a été l'occasion de découvrir une initiative de Service Public Itinérant (SPI) portée par la communauté d'agglomération du Grand Cahors. Les intervenants lotois étaient M. Peyrus le maire de Cieurac, qui nous accueillait dans sa commune, M. Régné le sous-préfet du Lot, M. Reix le vice-président de la CA Grand Cahors, Mme Ravera la directrice de l'habitat et de la cohésion sociale du Grand Cahors, Mme Gruszka la chargée de mission ruralité de la préfecture du Lot et enfin une membre du binôme FS présent dans le bus. Mme Mauriège, vice-présidente du Conseil départemental de Tarn-et-Garonne ainsi que Mme Ghobadi, sous-préfète de Castelsarrasin et référente ruralité en Tarn-et-Garonne ont également contribué au lancement de la présentation.

Lors de cette matinée, le car des services publics itinérants du Grand Cahors a été présenté comme une solution de proximité pour densifier le maillage des FS fixes existantes. La ruralité lotoise ayant des similitudes avec celle de Tarn-et-Garonne, l'échange autour de l'expérimentation du CA Grand Cahors a apporté un éclairage sur les facteurs de réussite d'un tel projet, bien que l'échelle intercommunale du projet présenté soit différente de celle du projet tarn-et-garonnais à vocation départementale. En effet, la présentation a été l'occasion pour tous de poser des questions concrètes sur l'organisation du bus et son adaptation à diverses problématiques : critère de choix des communes, parcours du bus, ambitions en terme de qualité de service plus que de fréquentation, éventail des missions tout en s'alignant avec les impératifs FS. Aussi a été évoqué le contexte expérimental de mise en place de ce nouveau service lié au dispositif « Carte Blanche » en 2017 porté



par l'État dans son plan d'action publique 2022. Ainsi, les délais de préparation du service ont été courts et ont impacté l'aménagement, le choix du véhicule, l'organisation des tournées. Également, ce service ne s'est pas construit en partenariat avec le département du Lot. Ainsi, l'UDAF a eu un rôle important dans la mise en place de ce bus, et notamment en mettant à disposition un ETP qui se substitue au travailleur social qui aurait pu être déployé par le CD46.

Le *powerpoint* présenté ce jour-là par l'Agglomération du Grand Cahors est mis à votre disposition en pièce-jointe de ce compte rendu. Néanmoins, il convient de retranscrire ci-dessous les principaux points ayant suscité des interrogations ou ayant été appuyés particulièrement.

- La question du mandat, de la confiance et la confidentialité au sein du bus.
- la nécessité de mobiliser les élus qui ont un grand rôle à jouer pour le succès de ce nouveau service, par la communication et l'accompagnement du projet, à l'échelle locale.
- la formation continue des agents qui sont formés au moins annuellement directement par les opérateurs
- la gestion des absences face aux critères du label France Services : 2 semaines de fermeture du bus en août et une en décembre et environ 15 à 20 % du temps, un seul agent présent dans le bus, en raison des temps de formation, des congés...
- un développement du projet en 2 phases expérimentales.
Phase 1 : communes rurales uniquement
Phase 2 : communes rurales + QPV de Cahors + Pradines.
- la complémentarité de ce service itinérant avec le maillage fixe
- la nécessité d'un parcours fréquent et régulier du bus : tournée par communes puis par bassin de vie pour couvrir un plus grand nombre de communes.



Photographie prise devant la salle polyvalente de Cieurac à la suite de la présentation – 09/10/20

Cette réunion de présentation s'est clôturée par la visite du camping-car aménagé, en tournée à Cieurac en fin de matinée. Cette première partie de la journée a contribué à informer, interroger et clarifier certains points autour de cette initiative, elle a facilité par la suite les échanges de l'après-midi en apportant aux participants présents du 82 une dimension plus concrète au projet mais également une réponse aux interrogations possibles quant à la pertinence du projet en Tarn-et-Garonne, sur la base des résultats convaincants du SPI du Grand Cahors.



Partie 2 : Ateliers d'échanges collaboratifs autour du projet de bus France Services en Tarn-et-Garonne.



À Montpezat-de-Quercy des ateliers ont été menés et furent l'occasion d'amorcer une discussion sur la mise en place d'un projet similaire à l'échelle du département en Tarn-et-Garonne. Sous forme de deux ateliers collaboratifs, les participants ont créé et imaginé le bus « France Services » en Tarn-et-Garonne sous deux angles de vue différents : celui de la complémentarité du service mobile avec les structures fixes (thème 1) et celui du parcours de l'utilisateur ou comment adapter au mieux ce nouveau service aux besoins de la population ? (thème 2). Vous trouverez en pièces-jointes les résultats de cet atelier, organisés sous la forme de bus.

L'objectif de ces ateliers était de progressivement amener les groupes mêlant divers acteurs et donc divers horizons, à l'élaboration d'une arborescence commune autour des thèmes sélectionnés afin de mettre en avant les grands enjeux à prendre en compte dans l'élaboration de ce bus « France Services » dans le département. Pour ce faire, les participants ont été invités dans un premier temps à formuler par phrases courtes et mots clés des idées, besoins, interrogations autour du thème auxquels ils étaient rattachés. Cette première étape d'expression libre et désorganisée a mené à la création d'un nuage de mots. Un second temps était dédié à l'organisation et la classification de ces idées pour faire émerger les grands axes du projet de bus France Services. Il est à noter que cet atelier se voulait être le lieu d'échange sans barrière ni contrainte. Ainsi, les idées exprimées sont parfois volontairement idéalistes afin de concevoir autant que possible par la suite un bus en phase avec les ambitions mentionnées durant ces ateliers.

ATELIER 1 : Quelle complémentarité entre un service fixe et un service mobile ?

Les principales conclusions :

- ✓ Il faut mener une **coopération plus large** entre les acteurs locaux et départementaux pour favoriser la co-construction du projet dans un premier temps et la communication/diffusion du service dans un second temps. Au titre des acteurs locaux sont évoqués les maisons de santé pluridisciplinaires, les élus locaux et intercommunaux, les associations locales comme l'ADMR, les CCAS, les associations de médiation numériques. Au titre des acteurs départementaux, ont été citées les associations à vocation départementale, les services du CD 82.
- ✓ **La question de la couverture territoriale** doit être posée pour dimensionner géographiquement ce service : quels critères retenir dans le choix des lieux à couvrir : Partout où il y a des « Invisibles » ? communes isolées uniquement ? Prise en compte des offres de service sur les départements limitrophes dans la cartographie de l'offre existante ? Passage en zone urbaine notamment QPV Montauban ? Quelle organisation des tournées ? par bassins de vie ... ?
- ✓ **Les aspects techniques de la solution mobile** : accès PMR, îlot numérique, espace confidentiel, lieux de stationnement diversifiés, véhicule pratique et praticable (permis C non nécessaire pour le conduire), bus « totem », espace d'accueil « sécurisé » ...
- ✓ **Définir le périmètre des missions** : ce travail devra donner lieu au préalable à une identification plus fine d'une cartographie des services par territoire. Ensuite s'interroger sur la complémentarité FS /maisons des solidarités et définir un cadre partenarial duquel se décline l'offre de services mobiles. Etre en capacité dans le bus d'accueillir tout type de public (familles avec enfants dont bébé, personnes âgées empêchées...). Les services du bus doivent pouvoir répondre aux problématiques d'illettrisme et d'illectronisme. L'offre du bus doit-elle être territorialisée ? L'offre de bus doit se construire aussi en fonction du besoin de opérateurs nationaux (à consulter).

ATELIER 2 : Service rendu / service attendu : quelles place et demande de l'utilisateur dans la construction de ce nouveau service ?

Les principales conclusions :

- ✓ La communication est un enjeu de taille pour atteindre l'utilisateur. En effet la première grande barrière est de passer la porte du bus. Comment le rendre attrayant, quels mots utiliser ? Quelle communication adopter pour les invisibles ? Insister sur la gratuité du service, donner confiance.
- ✓ Sécuriser et prioriser la confidentialité dans le bus : aménagement insonorisés, cloisonnés. Comment sécuriser l'agent qui utilise les codes personnels de l'utilisateur sans passer par le mandat (utilisé dans le bus du Grand Cahors) qui peut effrayer ?

- ✓ L'organisation du service au niveau territorial : passages réguliers, adaptabilité, pouvoir connecter les habitants des zones blanches numériques.
- ✓ L'accessibilité du bus : attente où ?, accès PMR, prise de rendez-vous ...
- ✓ Quelles sont les limites à aller vers l'utilisateur ? La question de l'investissement déraisonnable
- ✓ Évaluer en permanence le service pour son évolution et son adaptation aux constats faits.

Les ateliers ont été l'occasion d'échanges dynamiques et témoignent d'un réel intérêt des différents participants pour ce nouveau projet.

Partie 3 : Visite de la France Services postale de Montpezat-de-Quercy

Réhabilitée il y a peu, mais également récemment labellisée, l'ex-MSAP postale devenue *France Services* postale de Montpezat-de-Quercy a constitué l'étape ultime de cette journée dense et intense. Accompagnée du maire de Montpezat-de-Quercy, la délégation tarn-et-garonnaise a pu découvrir cet espace qui contient un lieu de libre service et un espace confidentiel pour l'accompagnement de l'utilisateur dans les démarches. C'est la première structure postale labellisée France Services en Tarn-et-Garonne.



Les conclusions de cet éducteur ainsi que les premiers travaux de réflexion autour du projet de bus France Services en Tarn-et-Garonne seront présentés le 2 novembre 2020 à l'occasion du COPIL du SDAASP. Également, un point sera fait avec les opérateurs courant novembre.



Un bus complètement
à l'offre des
MSAP / FS fixe.

Les acteurs de la complémentarité

→ LOCAUX

- MSP
- élus locaux | Com | EPCI
- Associations locales / assos médiation numérique (ADMN, ...)
- CCAS

→ DEPARTEMENT

- associations à vocation départementale
- Services du CD 82

→ COOPÉRATION
réseau à concevoir pour co-construire et diffuser le service (communication)

Couverture territoriale

- offres des territoires limitrophes
- QPV de Montauban
- communes isolées
- partout où il y a des invisibles
- adaptabilité aux territoires
- tournée par bassins de vie

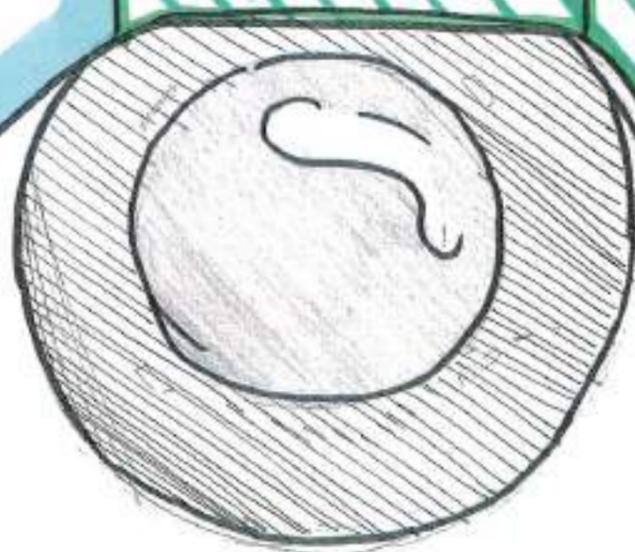
la solution mobile ?

- agencement + + +
- taille et dimension du bus
- accès PMR
- bus "totem"
- praticabilité
- sécurité

- îlot numérique
- confidentialité
- diversification des lieux de stationnement des bus
-
-

Périmètre des missions

- carte des services / territoires
- missions MDS / FS
- s'adapter à l'utilisateur
- accueillir tout le monde (PMR, famille, couple, ...)
- Répondre → illettrisme
→ illettrisme
- le bus n'est PAS une MDS
⇒ ACCESSIBLE À TOUS, ne remplace pas les MDS. → (reformulé)
- Homogénéité / territorialisation
- besoin des opérateurs





Un bus au
service de
l'usager

l'aménagement

→ CONFIDENTIALITÉ

- ↳ cloisonnement
- ↳ musique
- ↳ insonorisation
- ↳ 2 endroits distincts

→ COMMUNICATION

- ↳ flocage

→ ACCESSIBILITÉ

- ↳ accès PMR, rampe
- ↳ attente : où ? → mainie
→ extérieur
couvert(?)

Lisibilité / Communication

- informer et mobiliser le tissu associatif et les acteurs locaux
- créer une stratégie de captation du public → communication vers les "invisibles"
- tract
- consultation de l'utilisateur sur la communication
- VISUEL ATTRACTIF du bus
- insister sur la confidentialité et la gratuité de l'accompagnement
- insister sur la pluralité d'offres
- problème du label FS → pas parlant pour les usagers
- "vulgariser" l'explication de l'offre pour faciliter l'entrée, rendre moins "sévère" la structure
- "dédramatiser" le terme de "service public" / le clarifier

⚠ Charte FS est stricte sur le visuel / la communication

💡 les Facteurs
→ moyen de communiquer
→ relai de proximité
→ tiers de confiance

USAGER et TERRITOIRE

Organisation pratique

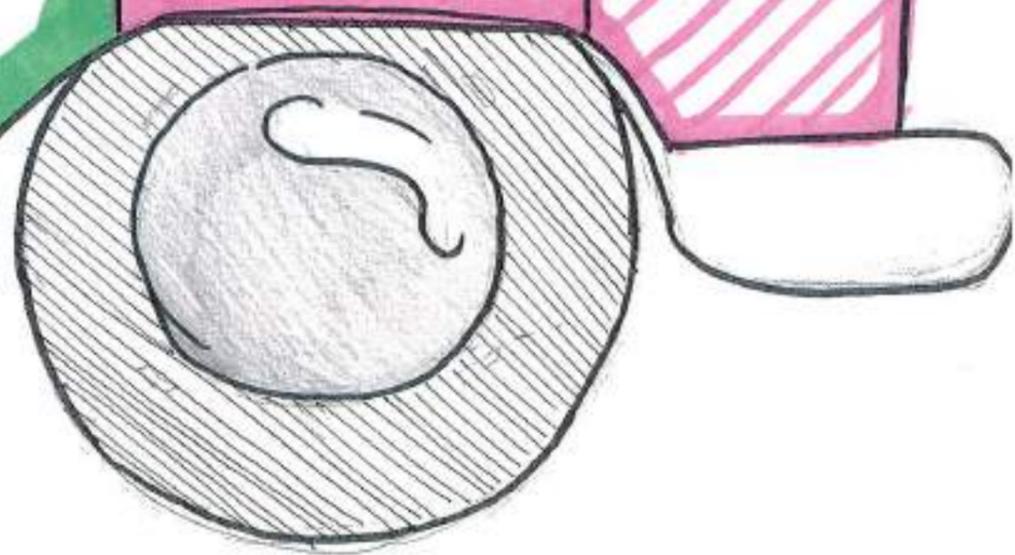
- régularité de passage
- agilité ponctuelle / de crise
- solution à la contrainte des zones blanches → pouvoir amener tout le monde à ce service
- tenir compte des distances
 - ↳ réelles
 - ↳ morales
 - ↳ sociales
 - ↳ ...qui éloignent l'usager de ce service

Accueil / offre.

- Possibilité de prendre RDV
 - ↳ 2 créneaux horaires
 - ↳ 1 avec RDV
 - ↳ 1 sans RDV
- instaurer une relation de confiance.
- VEILLER À LA PROTECTION DES DONNÉES
 - ↳ coffre fort numérique
 - ↳ digiposte
- AMPLITUDE HORAIRE
 - ↳ créneau entre midi et 14h + samedi
- SECURISER juridiquement le personnel sans faire peur à l'usage → question du HANDBAT
- accueil téléphonique / aiguillage téléphonique
- aller vers l'usage... jusqu'ouï → investissement déraisonnable

évaluation en continu

- plateforme partagée de
- renseignement, communication.
- niveau personnes/intervenants.
- partenaires et collectivités pour faire évoluer l'offre de service.



CAR DES SERVICES PUBLICS ITINERANTS

Octobre 2020



CAR DES SERVICES PUBLICS ITINÉRANTS



- Contexte : démarche Carte blanche sur le Grand Cahors
- Un préalable : des « agents polyvalents » formés
- Fonctionnements expérimentés du Car des SPI
- Perspectives et enjeux



36 communes
43 435 habitants
(25 % de la population lotoise)

Une ville centre :
Cahors, ville préfecture du Lot
21 000 habitants



Cosignataire du Schéma Départemental pour l'accessibilité des services au public (SDAASP)
+ Compétence optionnelle « **création et gestion de Maisons de Services Au Public (MSAP)** ayant pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics (...) »

Il porte 2 MSAP situées sur les 2 pôles d'équilibre de l'agglomération (Catus et Saint Géry – Vers).

Présentation de la démarche Carte blanche

Démarche amorcée en décembre 2017 avec la venue du Premier Ministre à Cahors, qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation de la fonction publique et du **projet « Action publique 2022 »**

Ambition : Donner la parole aux usagers et aux agents de terrain pour qu'ensemble ils imaginent de nouvelles solutions de services publics

Expérimentation pilotée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP)

Démarche menée avec tous les acteurs du territoire : Grand Cahors, Préfecture, Département, Pôle Emploi, Mission Locale, DIRECCTE, DDCSPP, La Poste, CAF, MSA, ARS, CPAM, DDFIP, UDAF, Enedis, CARSAT

... qui a fortement alimenté la circulaire "France Services"



Les 5 pistes retenues / Carte blanche

- **Le Car des services publics itinérants**
- **L'agent polyvalent**
- **La plateforme de mobilité**
- **Le centre de ressources RH**
- **Le partage de données**



Un préalable : des « Agents POLYVALENTS (AP) »



L'AGENT POLYVALENT PREND EN CHARGE ET ACCOMPAGNE L'USAGER DANS LA REALISATION DE SES DEMARCHES ADMINISTRATIVES. C'EST UN AGENT D'UN SERVICE PUBLIC, EN POSITION DE CONTACT DIRECT AVEC L'USAGER.



Il porte un engagement de service transversal : assurer la prise en charge de l'utilisateur pour l'information et la réalisation des démarches administratives au-delà de son organisme d'appartenance



6 MODALITÉS de prise en charge



Information



Réalisation des démarches



Accompagnement



Intermédiation



Mise en contact directe



Suivi



Une formation dédiée

- Une **formation sur mesure** construite avec les partenaires afin de couvrir l'ensemble des compétences métiers et transversales requises
- +
- Des **formations complémentaires** ouvertes aux AP, en fonction de l'actualité et des besoins



Un outil spécifique

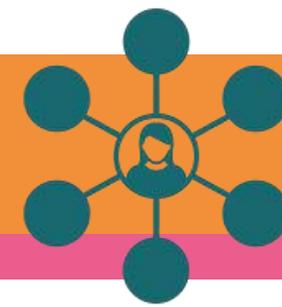
- **Le Bureau des agents polyvalents** : un outil numérique agrégeant plusieurs briques : liens directs vers les portails d'accès aux espaces personnels des usagers, applications (Start-ups d'Etat), back-office (messagerie spécialisée...)



Un réseau structuré

- L'appartenance au **réseau A+**, plateforme d'échange et d'entraide entre AP et référents dans les différents services publics
- +
- La possibilité pour l'agent de **solliciter l'expertise** d'un interlocuteur chez chaque partenaire, par un moyen de contact privilégié + par la mise en place par les partenaires d'un **circuit de réponse** rapide (sous 48h ouvrées)

Le Bureau de l'agent polyvalent : www.carte-blanche-cahors.fr



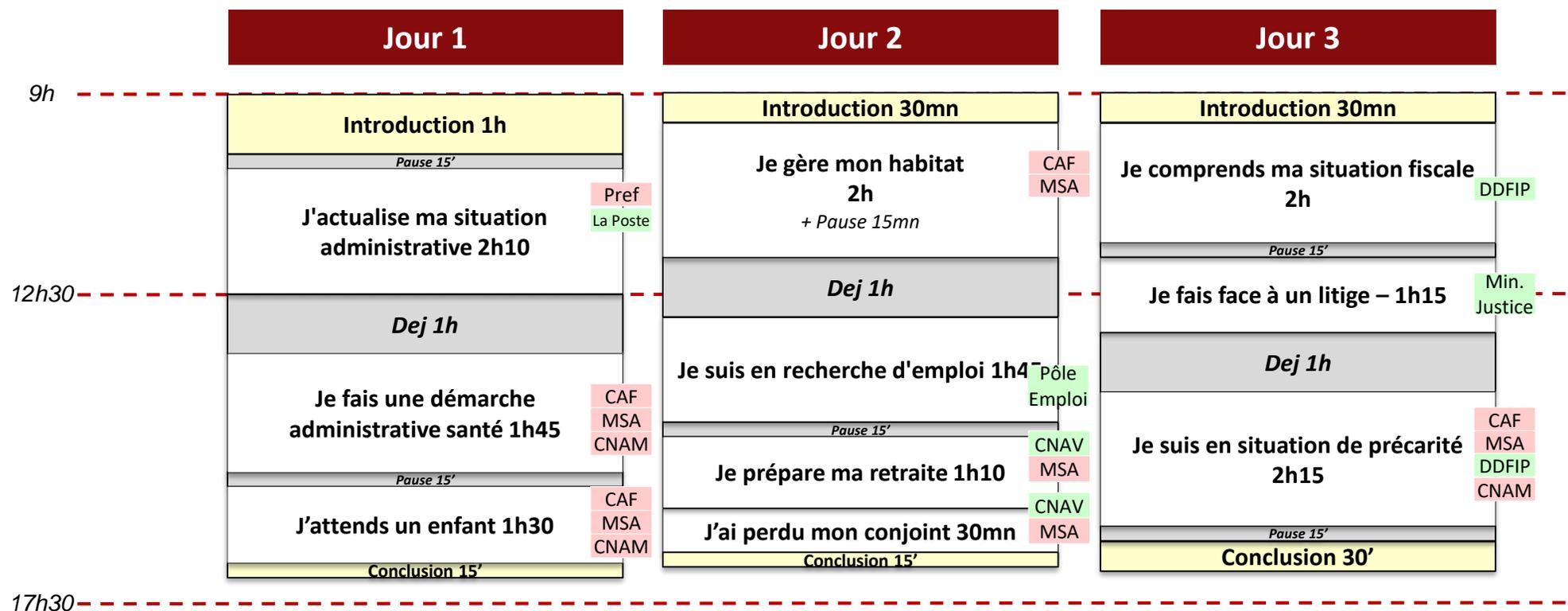
Démarches

Mes Aides Évaluez vos droits à 35 aides sociales. En moins de 7 minutes.	ALLOCATION FAMILIALE Site des allocations familiales	ma.in-emploi.fr Aide à trouver la solution d'accueil souhaitée	ameli.fr Compte ameli: suivi de remboursement, démarches en ligne, et estafette...	pôle emploi Espace personnel Pôle Emploi
la bonne boîte Trouvez les entreprises qui embauchent sans déposer d'offres d'emploi!	bonne formation Trouvez une formation en fonction de votre profil ET du marché du travail.	Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)	FRANCAIS PUBLICS Direction générale des Finances publiques (DGFiP)	l'Assurance Retraite Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)
MSA service famille retraite services La MSA gère la santé, famille, retraite, accidents du travail des exploitants et salariés agricoles.	Accésions de Toulouse	LE POSTE Le Poste		

Le réseau A+

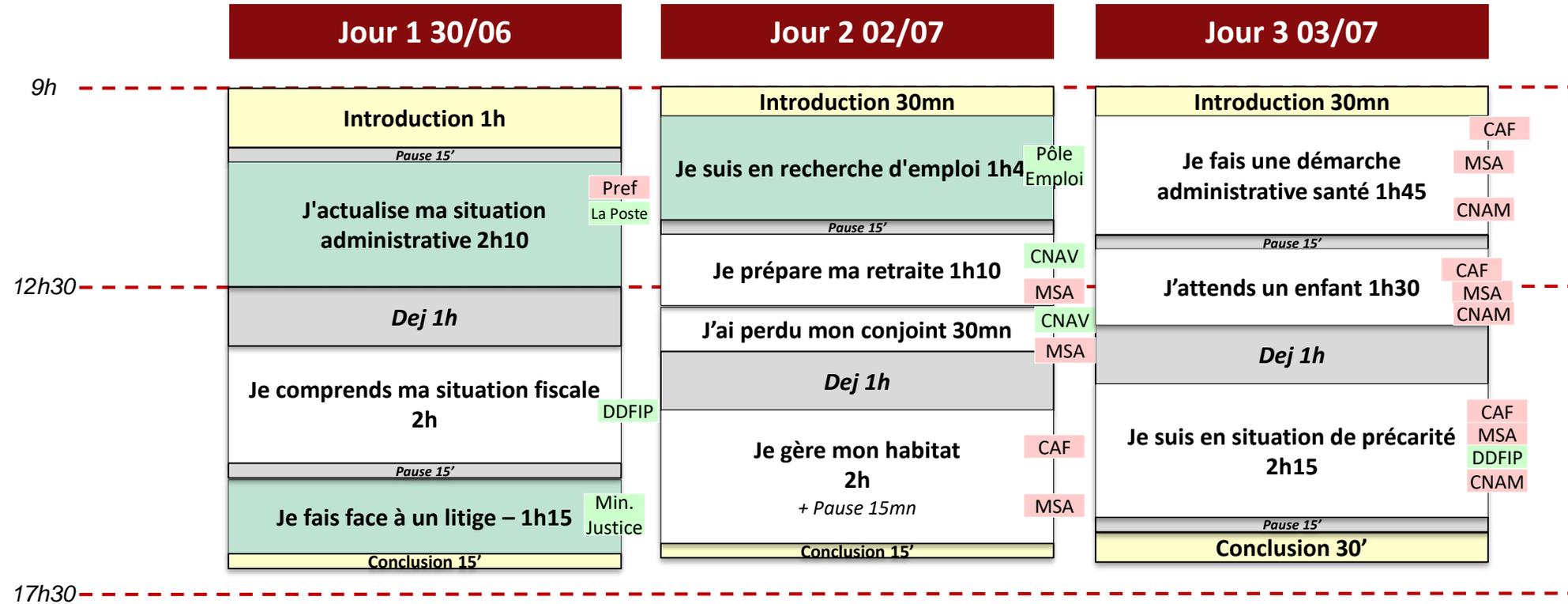


Des agents polyvalents formés (1/2)



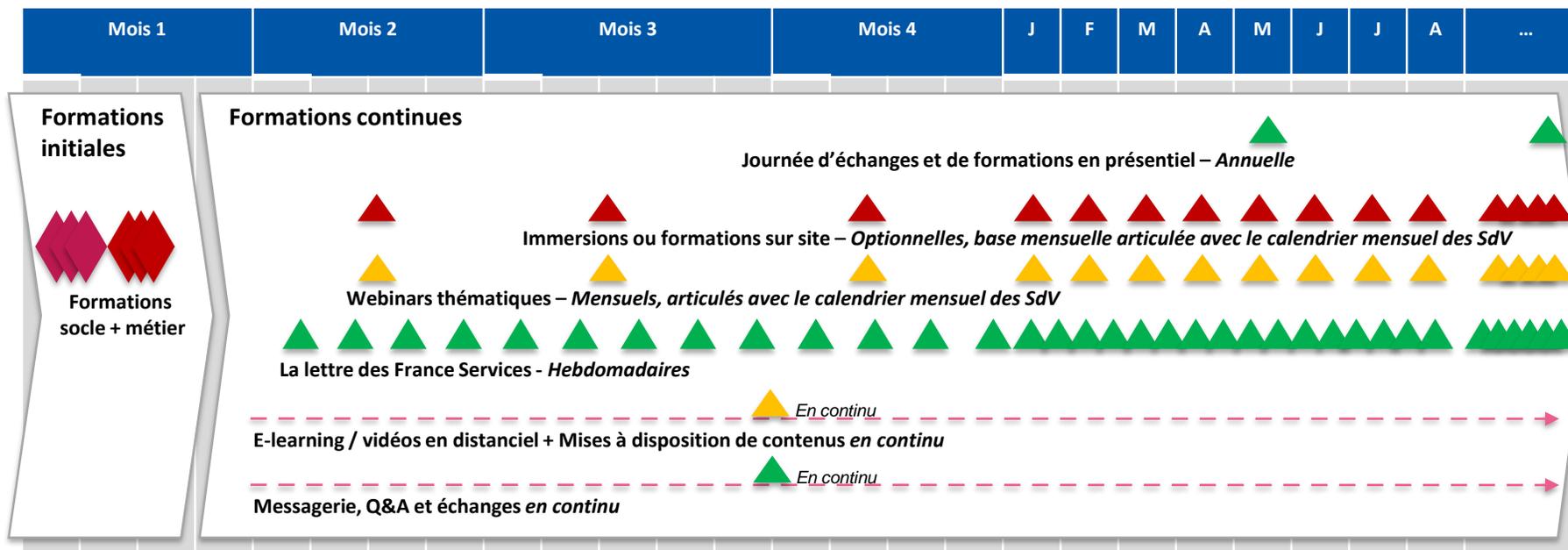
Légende : CAF Opérateur sollicité plusieurs jours en physique
CNAV Opérateur sollicité sur une seule journée en physique

Des agents polyvalents formés (2/2)



Légende : ■ CAF Opérateur sollicité plusieurs jours en physique
■ CNAV Opérateur sollicité sur une seule journée en physique

Une formation continue des agents polyvalents et la participation à un réseau départemental



Situation de vie 1

Situation de vie 2

Situation de vie 3

...

Légende

- ▲ Animation par les opérateurs locaux
- ▲ Animation par les opérateurs nationaux
- ▲ Animation CNFPT
- ▲ Animation par l'ANCT et la Banque des territoires/CdC + contributions opérateurs

A préciser : modalités éventuelles de coanimation par le prestataire ou la préfecture

Des agents polyvalents outillés : le mandat



Mandat d'un aidant réalisant des démarches administratives numériques au bénéfice d'une personne aidée

Moi soussigné, Monsieur/Madame ... (nom de l'utilisateur), habitant ... tel. ... reconnaît mandater Monsieur/Madame ... (nom de l'agent), exerçant la fonction de ... dans la structure ..., pour m'accompagner dans la réalisation des démarches administratives numériques suivantes (précisez lesquelles)¹.

A cette fin, j'autorise expressément Monsieur/Madame ... (nom de l'agent), à m'accompagner dans la réalisation de l'ensemble des formalités nécessaires à ces démarches et à utiliser les informations à caractère personnel me concernant, pour la réalisation de celles-ci.

Dans ce cadre, Monsieur/Madame ... (nom de l'agent), s'engage à :

1°/ n'utiliser que les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de ces seules démarches administratives et dans mon intérêt et bénéfice ;

2°/ n'utiliser lesdites données à caractère personnel qu'en ma présence ;

3°/ n'utiliser ni conserver lesdites données à caractère personnel que dans le cadre de ces démarches et exclusivement pendant la durée de celles-ci.

Date, Lieu et Signature
Monsieur/Madame

Date, Lieu et Signature
Monsieur/Madame

Mandat

Car des services publics itinérants - Bus France Services



Le car des services publics itinérants

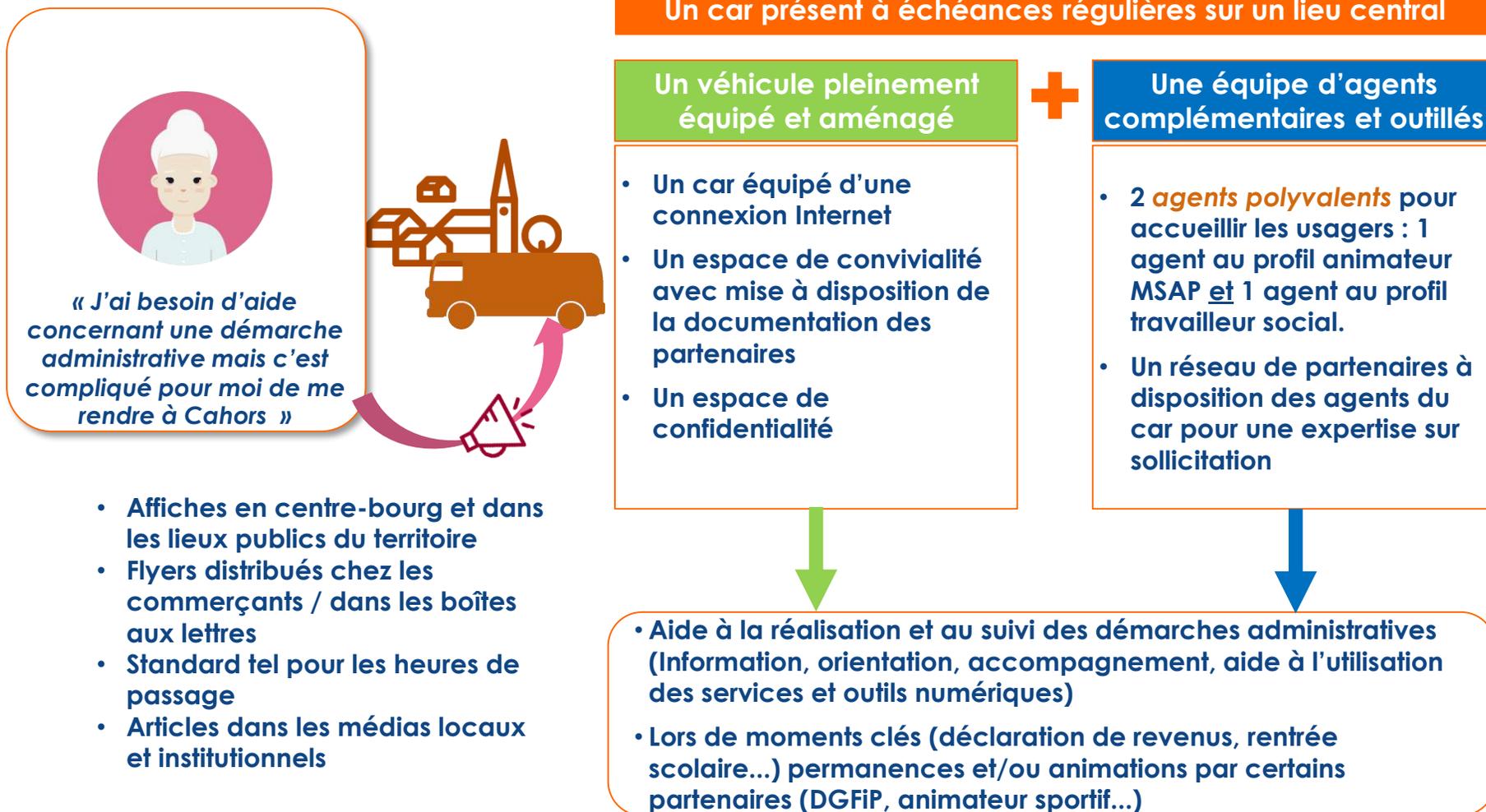
Modalités pratiques de l'expérimentation

- **Portage par le Grand Cahors en partenariat avec l'UDAF du Lot**
 - Expérimentation depuis octobre 2018
 - Une intervention en **relais des MSAP existantes** (Catus, Saint-Géry-Vers, Lalbenque...)
 - Acquisition du camping-car par le Grand Cahors (financement DETR à hauteur de 80 %)
- **Les critères de choix des communes intégrées dans le plan de tournée du car :**
 - Débit numérique > 4Mbits/s
 - Population > 230 habitants
 - Communes non limitrophes des MSAP existantes
 - Communes peu desservies par les transports en commun
- **Organisation de l'équipage :**
 - 1 **CESF**, mise à disposition par l'UDAF
 - 1 **animatrice**, recrutée en CDD par le Grand Cahors

Postes financés à 50 % par le FNADT-FIO dans le cadre d'une labellisation « MSAP mobile »
+ convention de partenariat et de financement Grand Cahors – UDAF



Le car des services publics itinérants



Une communication importante

- Flyer dans toutes les boites aux lettres du bassin de vie
- **Banderoles, flyers et affiches** diffusés par les 12 communes desservies auprès des acteurs locaux
- **Médias locaux & régionaux** : Bulletins municipaux, Grand Cahors Mag, La Dépêche, Médialot, Radio France Occitanie, TV Via-Occitanie
- **Médias nationaux** : Le Monde, Figaro, Europe 1, France 2, TF1, France 3, BFM
- **Réseaux sociaux** (Préfecture et Cahors agglo)



Dessertes expérimentées de Octobre 2018 à Juillet 2019



Un car présent à échéances régulières sur 12 communes du Grand Cahors



Semaines paires

(à partir du 2 octobre 2018)

Mardi

Boissières (Place de la mairie):
09h15 - 12h30

Francouls (En face de la mairie):
14h00 - 17h15

Jeudi

Lherm (En face de la mairie):
14h00 - 17h15

Mercredi

Arcambal (En face de la mairie):
14h00 - 17h15

Vendredi

Cleurac (Devant la mairie):
09h15 - 12h30

Fontanes (Parking de la mairie):
14h00 - 17h15



Semaines impaires

(à partir du 2 octobre 2018)

Mardi

Callac (Parking de la salle des fêtes):
09h15 - 12h30

Trespoux-Rassols (Parking de la mairie):
14h00 - 17h15

Jeudi

Espère (Parvis du marché
et des transports scolaires [RD&I]):
14h00 - 17h15

Mercredi

Tour-de-Faure (Devant le foyer rural):
14h00 - 17h15

Vendredi

Cours (En face de la mairie):
9h15 - 12h30

St-Pierre-Lafeuille (Place de la mairie):
14h00 - 17h15



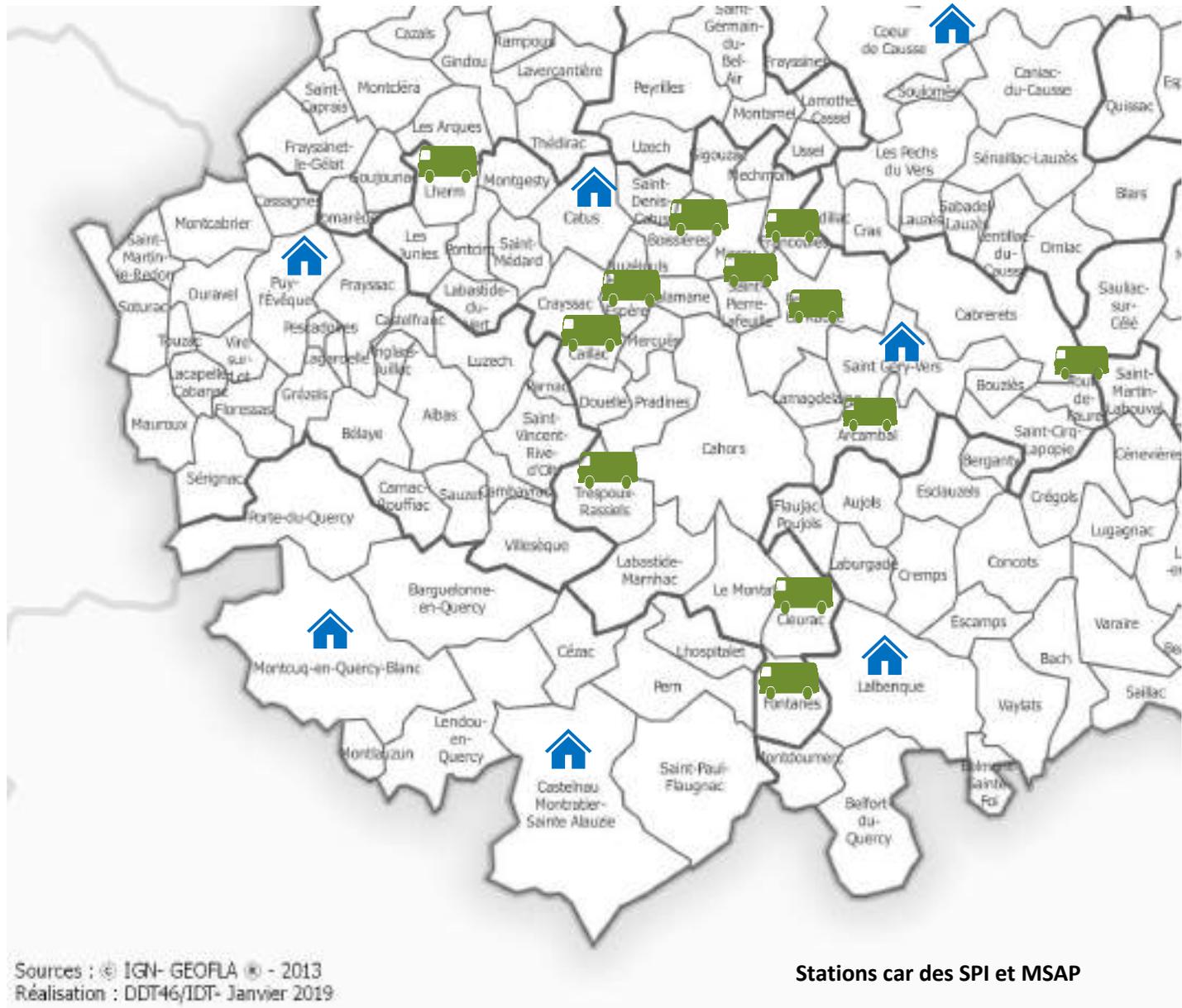


**12 Stations du Car des SPI
au 30/01/19**

Commune :	Population légale 2016 (en hab.)
Arcambal	1032
Boissières	400
Caillac	625
Cieurac	550
Cours - Bellefont La Rauze	1249
Espère	1053
Fontanes	478
Françoulès	227
St Pierre Lafeuille	380
Lherm	234
Tour-de-Faure	335
Trespoux-Rassiels	843



MSAP



Stations car des SPI et MSAP

Bilan de l'expérimentation première période octobre 2018-juillet 2019

953 personnes

1216 demandes, soit 1,28 dem. / personne

41% hommes & 59% femmes

75 % de + de 50 ans

Durée moyenne d'un contact : 22 mn

Le CSPI est un bon outil pour **répondre aux besoins des publics isolés** en zone rurale ou péri-urbaine

Mais on remarque un essoufflement de la fréquentation => proposition de **passer à une fréquence mensuelle de passage** en zone rurale

Une demande potentielle de la Communauté de communes de la **Vallée du Lot et du Vignoble**

En parallèle, un **besoin en zone urbaine** toujours aussi prégnant : 6.000 demandes relevant de l'accès aux droits traitées en 2018 au sein des 4 Espaces sociaux et citoyens de Cahors

Nouveau circuit à compter de septembre 2019

- **19 communes rurales ou péri-urbaines desservies** (sur 34)
 - Communes volontaires (sur candidature)
 - éloignement MSAP existantes
 - débit numérique (> 4Mbits/s)
 - Fonctionnement par **groupe de 3 à 4 communes** (= passage du Car 3 à 4 fois par mois à proximité pour les habitants de ces communes)
- **Réflexion sur la pertinence de la création d'une MSAP urbaine : test du service sur les 2 communes urbaines** (Cahors et Pradines)
 - 4 quartiers testés
 - articulation étroite avec les centres sociaux municipaux des deux villes
 - Élaboration de protocoles de coopération avec principaux partenaires (Dept, Pôle Emploi, CAF...)

+ labellisation France Services !



>



Le car des services publics itinérants : nouveau circuit

Un car présent à échéances régulières sur 19 communes rurales et 4 quartiers urbains du Grand Cahors



ESPACE SOCIAL ET CITOYEN Terre-Rouge

105, rue Camille-Desmoulins
Tél : 05 65 53 13 95

Les lundis, de 9h à 12h

MAISON du CITOYEN Croix-de-Fer

474, avenue Moysse-Baïlé
Tél : 05 65 22 26 06

Les lundis, de 14 h à 17 h 15
20 juil / 17 août / 14 sept / 12 oct / 16 nov / 14 déc

ESPACE SOCIAL ET CITOYEN Sainte-Valérie

Avenue du Corps franc Pamplà
Tél : 05 65 20 50 43

Les vendredis, de 14h à 17h15,

17 juil / 21 août / 24 août / 20 août / 11 sept / 25 sept / 9 oct / 23 oct / 13 nov / 27 nov / 11 déc

ESPACE SOCIAL Les Escalles - Pradines

Rue du Commerce
Tél : 06 65 20 85 31

Les mardis, de 14h à 17h 15

Sauf le 18 août

Calendrier des lieux et jours de passage du car

sans rendez-vous, présentez-vous directement à bord du car

Arcambal | Bellefont-La Rauze (Court) | Boisières | Caillac | Calamane | Cleurac | Douelle | Espère | Fontanes | Francoules | Labastide-du-Vert | Lemagdelaine | Lherm | Masou | Mercuès | Pontcirq | St-Pierre-Lafeuille | Tour-de-Faure | Trespoux-Rassiels |

Lundi 14 h - 17 h 15

Francoules	6 juil / 3 août / 31 août / 28 sept / 2 nov / 30 nov
St Pierre Lafeuille	13 juil / 10 août / 7 sept / 5 oct / 2 nov / 7 déc
Bellefont-La Rauze	27 juil / 24 août / 21 sept / 19 oct / 23 nov / 21 déc

Mardi 9 h 15 - 12 h 30

Boisières	7 juil / 4 août / 1 ^{er} sept / 29 sept / 3 nov / 1 ^{er} déc
Masou	21 juil / 18 août / 15 sept / 13 oct / 17 nov / 15 déc
Calamane	28 juil / 25 août / 22 sept / 20 oct / 24 nov / 22 déc

Mercredi 9 h 15 - 12 h 30

Espère	8 juil / 5 août / 2 sept / 30 sept / 4 nov / 2 déc
Caillac	15 juil / 12 août / 9 sept / 7 oct / 9 déc
Douelle	22 juil / 16 sept / 14 oct / 18 nov / 16 déc
Mercuès	29 juil / 26 août / 23 sept / 21 oct / 25 nov / 23 déc

Jeudi 9 h 15 - 12 h 30

Trespoux-Rassiels	30 juil / 27 août / 24 sept / 22 oct / 26 nov / 24 déc
-------------------	--

Jeudi 14 h - 17 h 15

Lherm	9 juil / 6 août / 3 sept / 1 ^{er} oct / 5 nov / 3 déc
Pontcirq	16 juil / 13 août / 10 sept / 8 oct / 12 nov / 10 déc
Labastide-du-Vert	23 juil / 20 août / 17 sept / 15 oct / 19 nov / 17 déc
Lemagdelaine	30 juil / 27 août / 24 sept / 22 oct / 26 nov / 24 déc

Vendredi 9 h 15 - 12 h 30

Tour-de-Faure	10 juil / 24 juil / 7 août / 21 août / 4 sept / 18 sept / 2 oct / 16 oct / 6 nov / 20 nov / 4 déc / 18 déc
Cleurac	17 juil / 14 août / 11 sept / 9 oct / 13 nov / 11 déc
Fontanes	31 juil / 28 août / 25 sept / 23 oct / 27 nov

Vendredi 14 h - 17 h 15

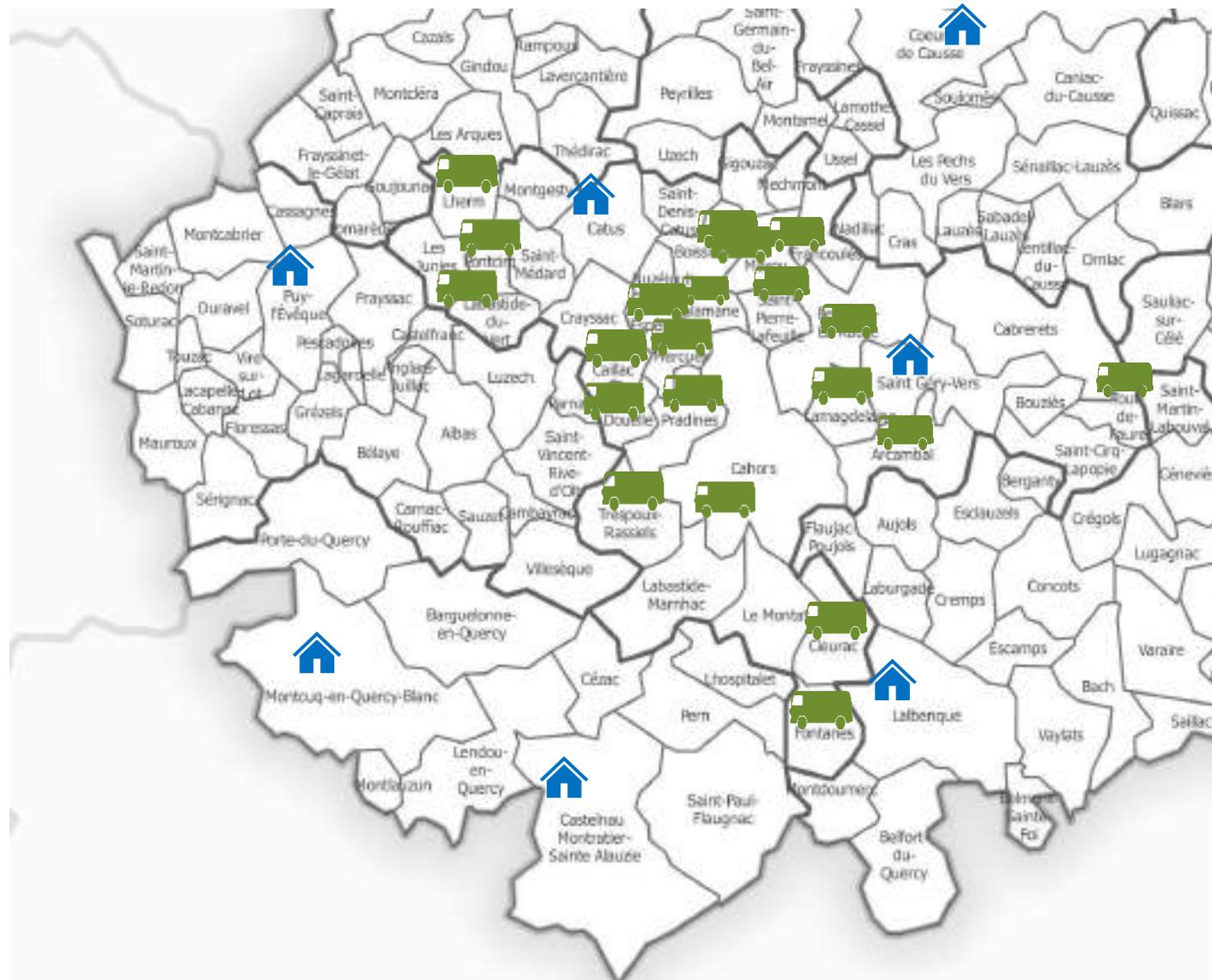
Arcambal	10 juil / 24 juil / 7 août / 21 août / 4 sept / 18 sept / 2 oct / 16 oct / 6 nov / 20 nov / 4 déc / 18 déc
----------	--





21 Stations du Car des SPI au 30/09/2020

Communes	Population (2017)
Cahors	19 878
Arcambal	994
Bellefont-La Rauze	1 230
Boissières	397
Caillac	599
Calamane	458
Cieurac	550
Douelle	816
Espère	1 044
Fontanes	476
Francoûls	220
Labastide-du-Vert	269
Lamagdelaine	698
Lherm	229
Maxou	305
Mercuès	1 116
Pontcirq	158
Pradines	3 467
Saint-Pierre-Lafeuille	367
Tour-de-Faure	323
Trespoux-Rassiels	812



Sources : © IGN- GEOFLA © - 2013
Réalisation : DDT46/IDT- Janvier 2019

Stations car des SPI et MSAP

HYPOTHESE VF PERIODE DE TEST

SEMAINE		LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	Temps total
1	Trajet aller	00:15	00:30	00:20	00:30	00:45	02:20
	Permanence 9h(15)/12h30	PRADINES	BOISSIERES	ESPERE	REUNION MSAP	TOUR DE FAURE	16:30
	Trajet intercommune	00:30	00:15	00:20	00:30	00:45	02:20
	Permanence 14h/17h15 ou 30	FRANCOULES	TERRE ROUGE		LHERM	ARCAMBAL	13:15
	Trajet retour	00:20	00:15		00:45	00:20	01:40
2	Trajet aller	00:15	00:15	00:30		00:30	01:30
	Permanence 9h(15)/12h30	TERRE ROUGE	REUNION DE SERVICE	CAILLAC	TA	CIEURAC	17:00
	Trajet intercommune	00:20	00:30	00:30	00:30	00:45	02:35
	Permanence 14h/17h15 ou 30	SAINTE PIERRE LA FEUILLE	STE VALERIE		PONTCIRQ	PRADINES	13:30
	Trajet retour	00:30	00:15		00:30	00:15	01:30
3	Trajet aller	00:15	00:20	00:20	00:30	00:45	02:10
	Permanence 9h(15)/12h30	PRADINES	MAXOU	DOUELLE	REUNION MSAP	TOUR DE FAURE	16:30
	Trajet intercommune	00:15	00:20	00:20	00:30	00:45	02:10
	Permanence 14h/17h15 ou 30	TERRE ROUGE	STE VALERIE		LABASTIDE DU VERT	ARCAMBAL	13:15
	Trajet retour	0:15	0:20		0:40	0:20	01:35
4	Trajet aller	00:30	00:10	00:20		00:15	01:15
	Permanence 9h(15)/12h30	FONTANES	CALAMANE	MERCUES	TA	PRADINES	17:30
	Trajet intercommune	00:45	00:10	00:20	00:15	00:15	01:45
	Permanence 14h/17h15 ou 30	COURS (BLR)	TRESPoux		LAMAGDELAINE	TERRE ROUGE	13:15
	Trajet retour	00:20	00:15		00:15	00:15	01:05



Quartiers urbains

+ 1 couleur par regroupement intercommunal



Commune bénéficiaire du CSPI depuis oct 2018

Durée des permanences :
3h30 en zone urbaine
3h15 en zones rurale et péri-urbaine

Réunions : 3h15
TA (travail administratif) : 4h

Fréquentation (du 1^{er} septembre 2019 au 25 septembre 2020)

Principaux chiffres

306 permanences - 1210 personnes, soit **3,3 pers. / permanence**

1383 demandes, soit **1,17 dem. / personne**

 40% hommes & 60% femmes 

70 % de + de 50 ans

Durée moyenne d'un contact : **22 mn**

3,4 visites/ permanence
avec des disparités fortes

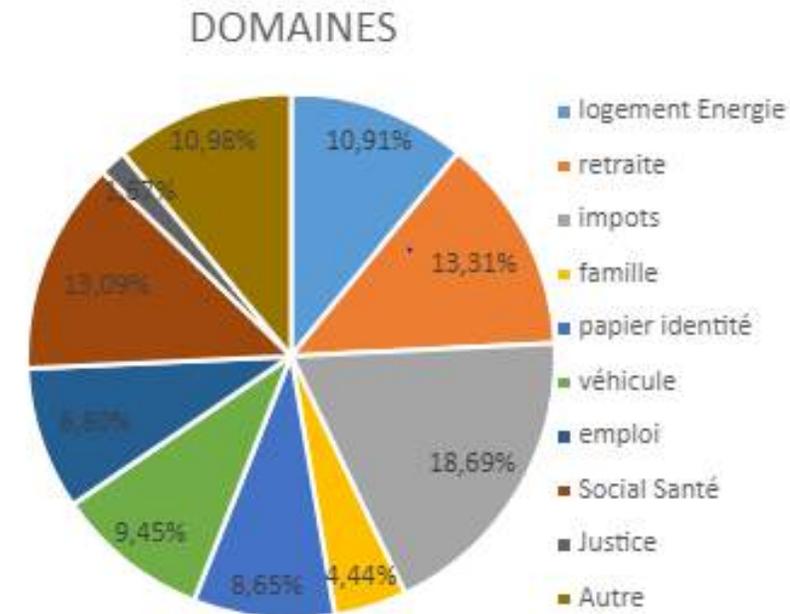
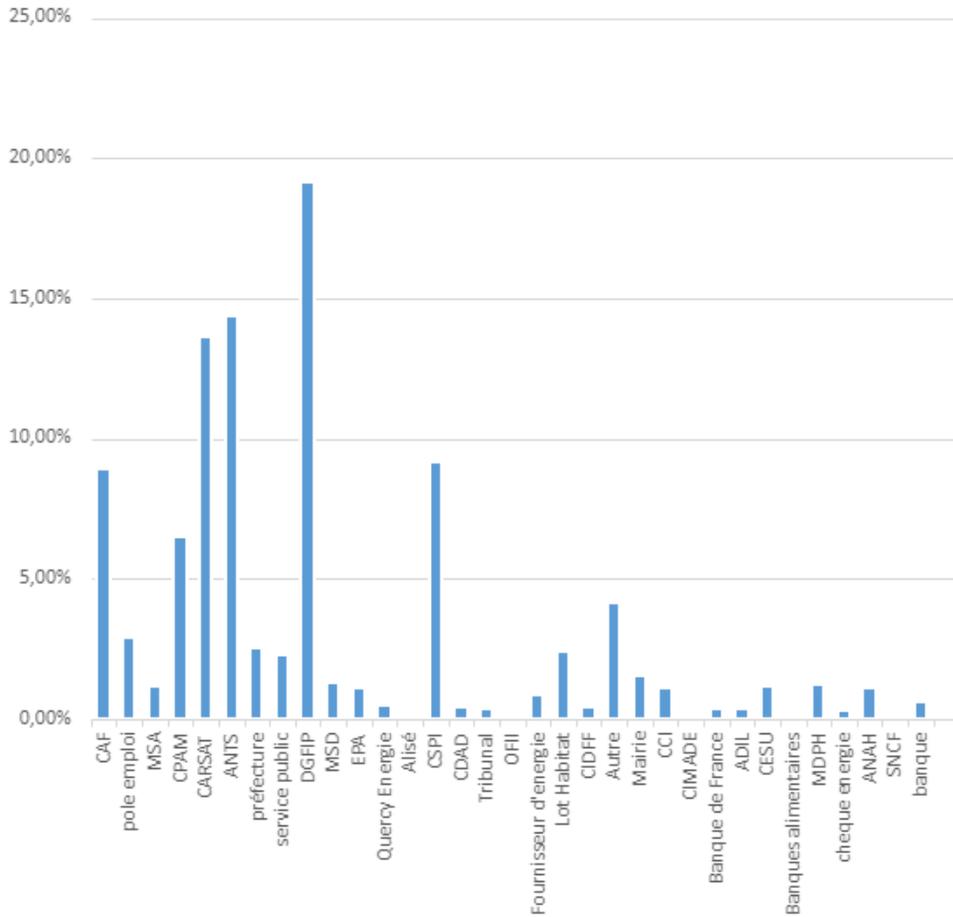
Nb de visites physiques	nb moyen / visite
sur sites	
Centre social Terre Rouge	4,48
Cnetre Social Pradines	3,95
Centre social Ste Valérie	2,23
Centre Social Croix de Fer	1,5
Tour de Faure	3
Arcambal	3,32
Francoulès	1,8
Boissières	1,8
Espère	4,5
Lherm	3,9
Saint Pierre La feuille	2,63
Caillac	4,56
Pontcirq	3,67
Cieurac	1,33
Maxou	2,86
Douelle	5,75
Labastide du Vert	2,56
Cours	3,38
Calamane	4,75
Merquès	5,43
Trespoux	2,5
Lamagdelaine	2,13
Fontanes	1,63

Problématiques rencontrées

- Situations administratives bloquées
- Précarité numérique
- Mauvaises connaissances de leurs droits
- Arrêts de démarches trop compliquées
- Pas de moyens de transports

LES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES

DEUX DEMANDES PRINCIPALES : S'INFORMER ET « FAIRE DES PAPIERS »



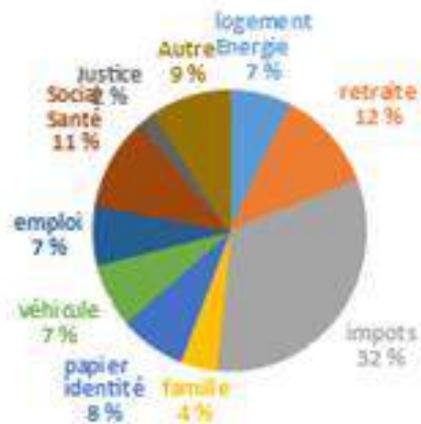
- Les 3 demandes pour lesquelles nous sommes le plus souvent sollicités concernent la DGFIP (18%), l'ANTS (14%) et la CARSAT (17%)
- Les 3 domaines le plus souvent concernés sont : les impôts (19%), la retraite (13%) et le Social Santé (13%)

COMPARAISON ZONE RURALE / ZONE URBAINE

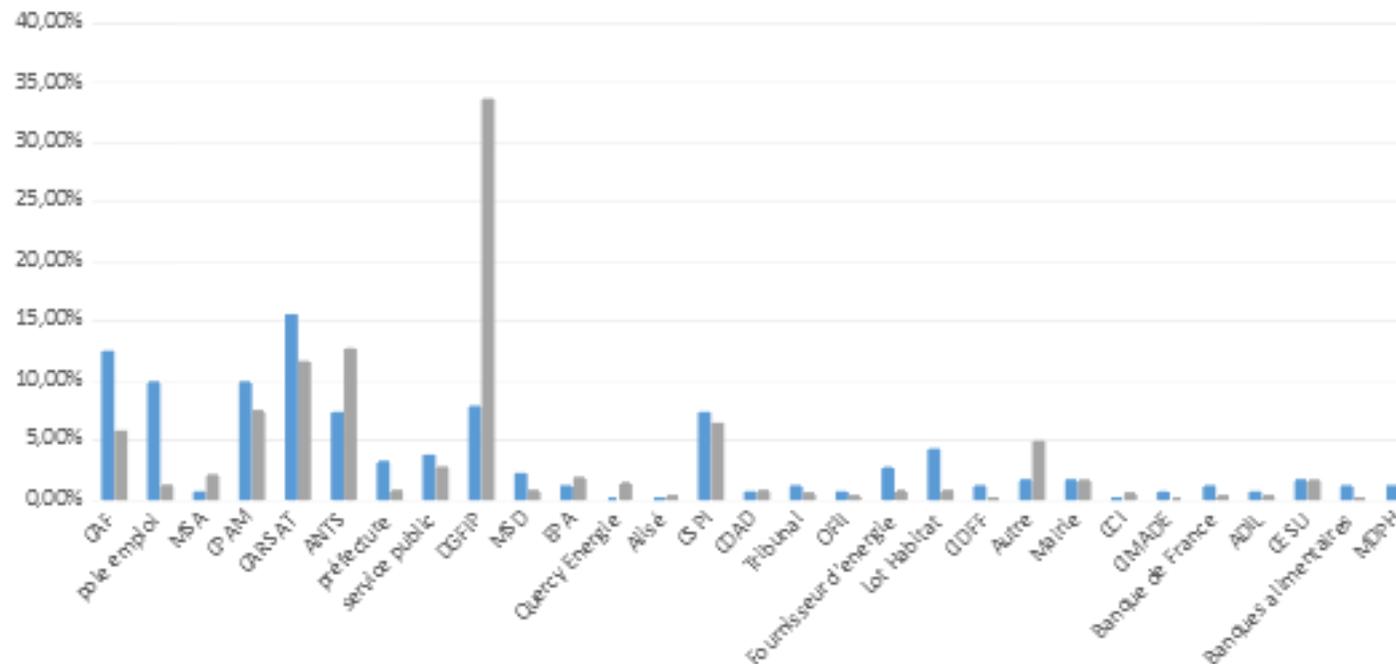
URBAIN



RURAL



	ZONE URBAINE	ZONE RURALE
	42%	d'hommes 44%
	58%	de femmes 56%
	41%	-50 ans 13%
	12%	demandeurs d'emploi 2%



LES ESPACES FRANCE SERVICES du Grand Cahors

structures de proximité au cœur des territoires pour l'accès aux droits

- Le CSPI, un des **outils du maillage** et de la cohésion territoriale :
 - ➔ Le déploiement de 3 structures : 2 en fixe, 1 itinérante
- Une **équipe structurée** :
 - ➔ Des réunions d'équipe EFS mensuelles pour faciliter l'organisation
 - ➔ Des analyses de pratiques pour favoriser le partage d'expériences
 - ➔ Une inscription dans le service "développement social et solidarités"
- Des **professionnels complémentaires** et en constante évolution par la formation : 3 animateurs polyvalents, 1 animateur numérique et 1 travailleur social
- Un **réseau de partenaires** opérationnels et engagés: plateforme A+, permanences, actions collectives, ...



2020/2021

LES ENJEUX DES ESPACES ET DU BUS FRANCE SERVICES

- En période du "tout numérique", **répondre au défi de l'accès aux droits pour tous** par un service public de proximité, humain, bienveillant et pertinent
- Apporter un **accompagnement global aux personnes les plus fragilisées** en cohérence avec les opérateurs partenaires et les institutions présentes sur le territoire
- Etre un **outil de l'attractivité** des territoires ruraux
- **Diversifier les publics** accueillis notamment en terme générationnel
- **Asseoir l'organisation et la péreniser** pour faciliter le déploiement des missions et leurs visibilités par les habitants

BUDGETS

FONCTIONNEMENT

BUDGET PREVISIONNEL SUR 1 AN				
CHARGES	MONTANT* EN EUROS	PRODUITS	MONTANT* EN EUROS	%
60 – Achat (2)		70 - Vente		
Achats non stockés de matières et fournitures (essence)	6 000 €	74- Subventions d'exploitation		
Fournitures et petit équipement	500 €	Etat : FNADT	15 000 €	34,5%
Autres fournitures		Fonds inter-opérateurs	15 000 €	
61 - Services extérieurs		Région(s):		
Sous traitance générale		Département(s):		
Entretien et réparation	900 €	Grand Cahors	39 620 €	45,6%
Documentation	300 €	CC Vallée Lot et Vignoble		
Divers	200 €	-emplois aidés		
62 - Autres services extérieurs		UDAF du Lot	17 300 €	19,9%
Rémunérations intermédiaires et honoraires		75 - Autres produits de gestion courante		
Publicité, publication	1 000 €	Dont cotisations		
Frais postaux et de télécommunications	540 €	76 - Produits financiers		
64- Charges de personnel		77 - Produits exceptionnels		
Rémunération des personnels,	50 218 €	78 – Reprises sur amortissements et provisions		
Charges sociales,	21 406 €	79 - Transfert de charges		
Autres charges de personnel (repas et formation)	5 856 €			
TOTAL DES CHARGES PREVISIONNELLES	86 920 €	TOTAL DES PRODUITS PREVISIONNELS	86 920 €	100,0%

INVESTISSEMENT

Dépenses HT		Recettes	
Bus aménagé	57 233 €	DETR	47 628 €
Matériel informatique	1 825 €	Autofinancement Grand Cahors	11 907 €
Matériel téléphonique	477 €		
TOTAL	59 535 €	TOTAL	59 535 €



Perspectives du Bus France Services

- L'organisation actuelle du BFS est en place jusqu'à fin août 2020
- Avant la période de confinement, la collectivité avait porté sa réflexion sur une continuité de l'expérimentation zone rurale / zone urbaine jusqu'à la fin de l'année qui devait être validée en COPIL au mois de mai 2020. Les perspectives du BFS pour l'année 2020 vont être largement interrogées au regard de la crise sanitaire que nous traversons comme l'ensemble des services d'accueil au public.
- Le BFS du Grand Cahors est un outil essentiel qui participe à l'**égalité d'accès aux droits pour les habitants du Grand Cahors et à la cohésion du territoire.**
- Intégration à venir du BFS et des EFS dans le **réseau PASIP (premier accueil social inconditionnel de proximité)** du Département / plan pauvreté



A SUIVRE...

