

Bilan d'Activités 2014



Maison de Services au Public
SIVOM du Secteur de Riaille

182, rue du Cèdre 44440 RIAILLE

Tel : 02-40-97-35-23 – Fax : 02-40-97-04-26

Courriel : contact@maison-services-riaille.com

Site Internet : www.maison-services-riaille.com



Votre point de contact
avec toutes les administrations

Maison de Services



SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| <i>Introduction</i> | 3 |
| <i>Les Services</i> | 4 |
| <i>Emploi Formation Insertion</i> | 4 |
| <i>Logement</i> | 5 |
| <i>Point Infos Familles</i> | 6 |
| <i>Réseau baby-sitting</i> | 6 |
| <i>Tourisme</i> | 7 |
| <i>Vie associative</i> | 8 |
| <i>Vie économique</i> | 9 |
| <i>Autres actions</i> | 10 |
| | |
| <i>« Cohésion Sociale et Territoire »</i> | 11 |
| | |
| <i>Les permanences</i> | 12 |
| | |
| <i>L'accueil</i> | 15 |
| | |
| <i>Le site Internet</i> | 16 |
| | |
| <i>Le fonctionnement</i> | 17 |
| | |
| <i>Le budget</i> | 18 |
| | |
| <i>Conclusion</i> | 19 |

Suite aux élections communales 2014, de nouveaux élus sont venus rejoindre le SIVOM du secteur de Riaillé.

Un nouveau fonctionnement a été mis en place et une vice-présidente a été nommée. Ce binôme doit permettre à la Maison de Services au Public de se renforcer et de se renouveler.

Ce premier constat effectué et malgré le désengagement de certains services de l'état quant aux permanences qui disparaissent, il était important de poursuivre les axes de développement retenus par nos prédécesseurs et d'en faire émerger d'autres pour répondre aux besoins d'une population qui bouge et est de plus en plus axée sur les nouveaux outils de communication ; mais également un lieu ressource pour les personnes en difficulté ou plus vulnérables.

Chantal QUIVIGER VINDARD

Présidente du SIVOM du secteur de Riaillé

Les Services

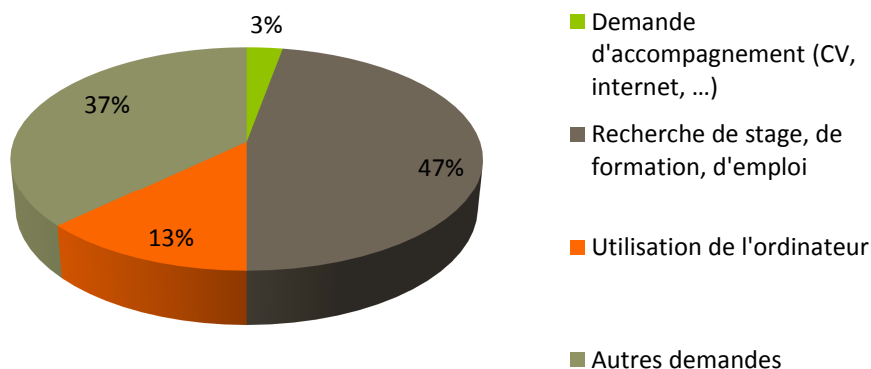
Emploi Formation Insertion

- **224 contacts :**
 - 42 visites
 - 28 appels
 - 154 mails reçus

Les principales actions :

- Accueil d'une stagiaire pour une Evaluation en Milieu de Travail
- Participation aux Comités Techniques du PREES (Point Relais Emploi Entreprises Salariés)
- Participation aux Comités Locaux SPRO (Service Public Régional de l'Orientation), en qualité de partenaire associé
- Participation à l'accueil de l'espace SPRO au Forum des Métiers du Pays d'Ancenis
- Accueil d'une formation « Plateforme d'orientation pour tous », organisée par le CFPP d'Ancenis, pendant un mois
- Participation au premier « Rallye entreprises » organisé par la Mission Locale, par l'accueil d'une équipe dans nos locaux

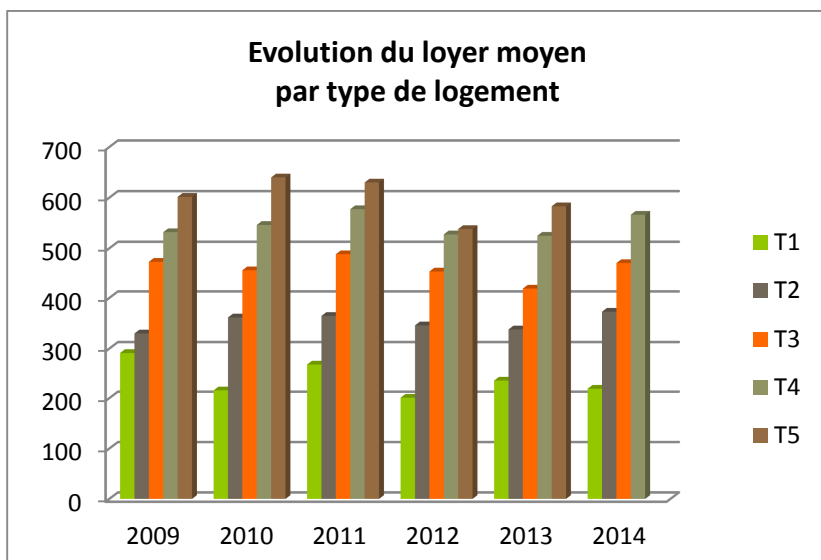
**Répartition des demandes
"Emploi Formation Insertion"**



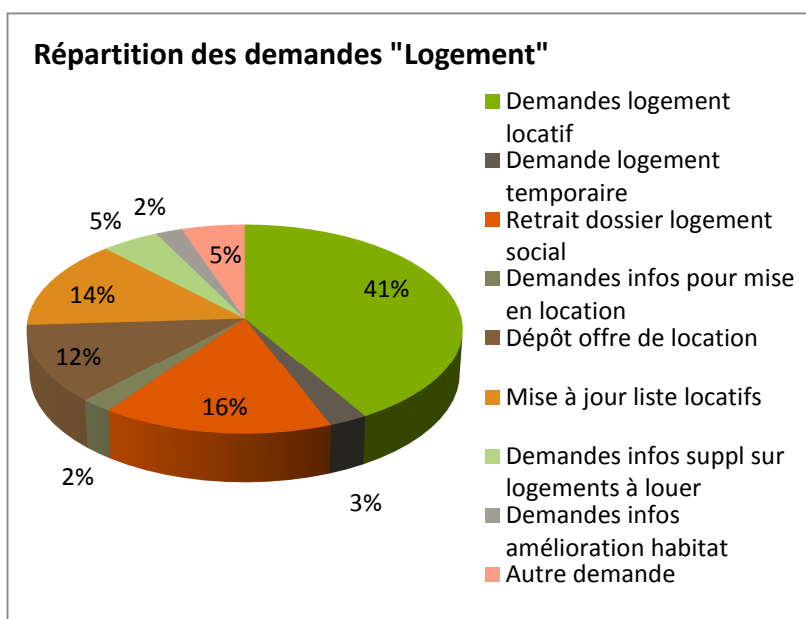
Logement

- **25 listes mises à jour de locatifs disponibles :**
 - 171 annonces (143 annonces sur le secteur dont 27 nouvelles)
 - 97 annonces par des particuliers

Les offres de logement locatif sont principalement des T2/T3 sur Riaillé et Pannecé



Pas de données pour les T5 en 2014



305 contacts :

- 111 visites
- 119 appels
- 75 mails reçus

Nouveauté 2014

Accueil d'une nouvelle permanence : Citémétrie, dans le cadre du programme « Habiter mieux en Pays d'Ancenis » de la Communauté de Communes du Pays d'Ancenis

Nouvelle thématique de travail

Réflexion sur la mise en place d'un service d'hébergement temporaire chez l'habitant

225 contacts

96 visites

108 appels

21 mails reçus

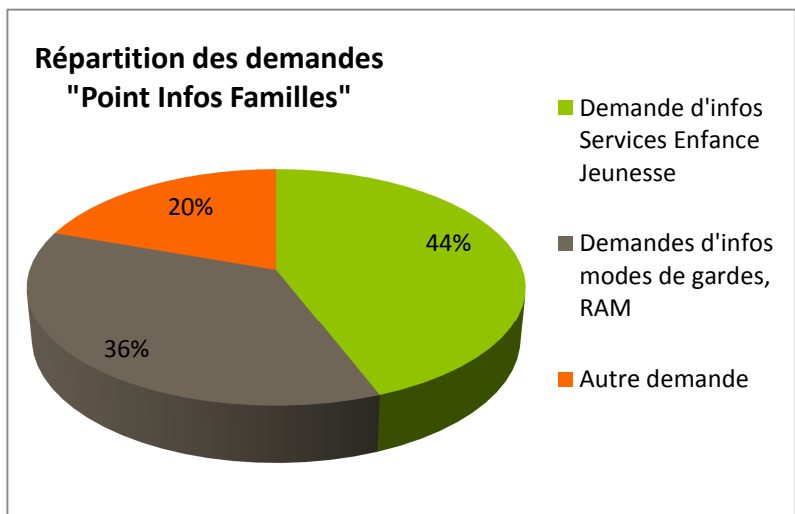
102 contacts

11 visites

36 appels

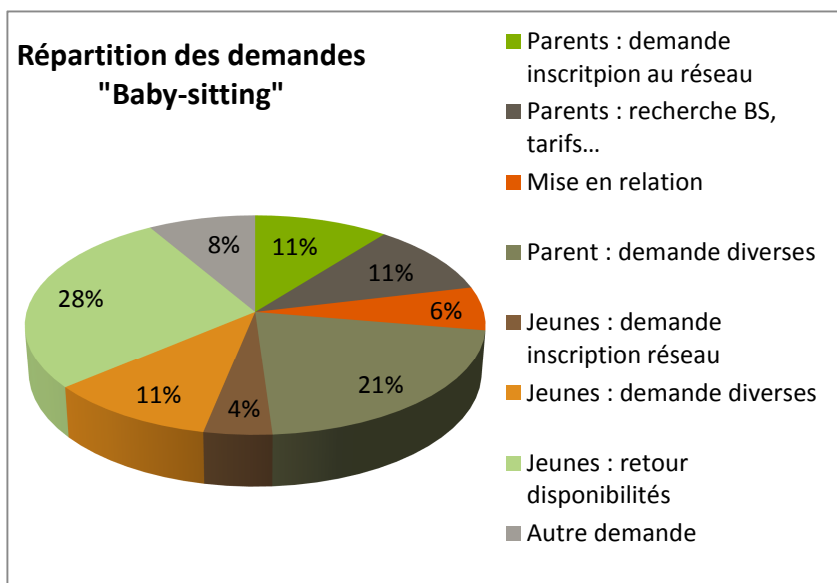
55 mails reçus

Point Infos Familles



Réseau baby-sitting

- 10 baby-sitters « formés »
- 26 baby-sitters en attente de la formation qui se déroulera en 2015
- 11 mises en relations, dont 5 pour des mariages au Domaine des Forges à Riaillé
- 16 baby-sitters ont travaillé via le réseau

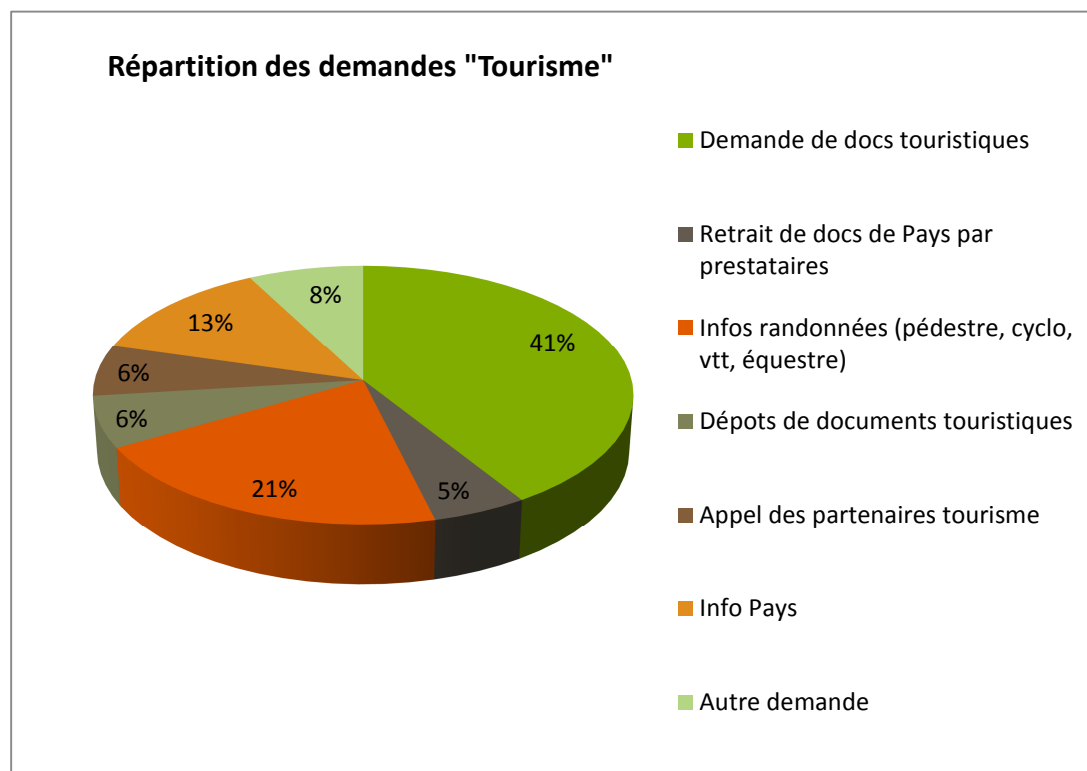


Tourisme

- **222 contacts**
 - 49 visites
 - 29 appels
 - 144 mails reçus

Les principales actions :

- Mise à disposition de la documentation touristique du Pays d'Ancenis et des environs (Pays de Châteaubriant, Segréen, Mauges, Erdre et Gesvre, ...), en libre-service
- Relais d'approvisionnement pour les prestataires touristiques du nord du Pays d'Ancenis
- Participation aux rencontres organisées par l'Office Intercommunal du Pays d'Ancenis

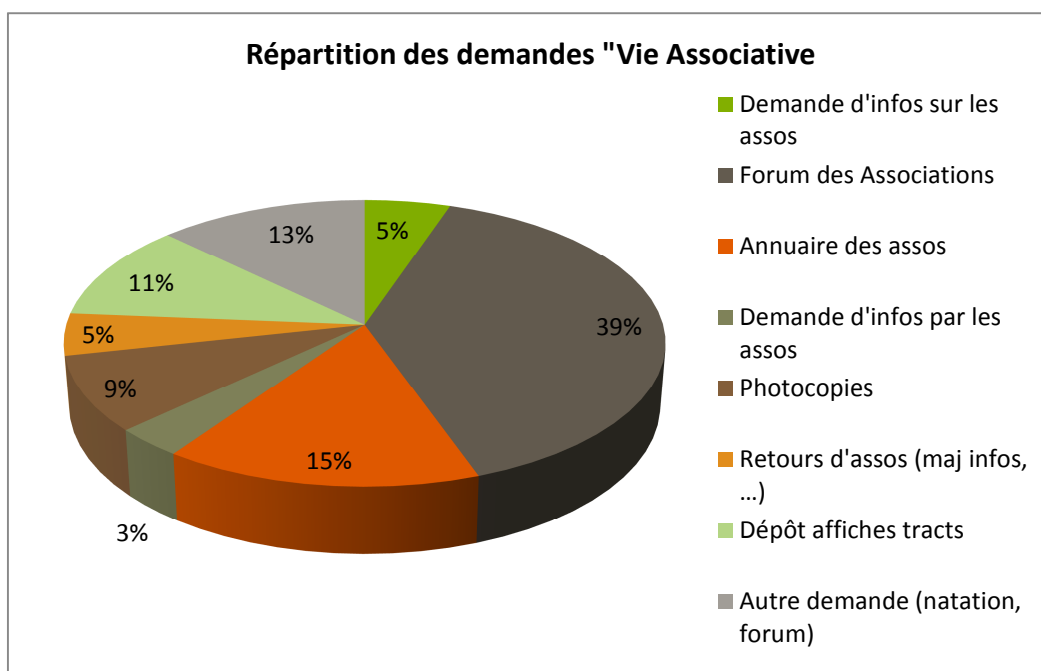


Vie associative

- **352 contacts :**
 - 102 visites
 - 31 appels
 - 219 mails reçus
 - 77 pour le Forum des Associations
 - 12 pour les stages de natation

Les principales actions :

- Edition de l'annuaire des associations du secteur de Riaillé à environ 600 exemplaires
- Préparation du Forum des Associations prévu le 6 septembre 2014. Ce forum a dû être annulé par manque d'inscription des associations
- Partenariat avec l'Office Intercommunal des Sports pour l'organisation de stages de natation :
 - Pour les enfants nés entre 2003 et 2009
 - 4 stages de 25 places complets
- Participation à différentes rencontres, de partenaires notamment (TroCantons, COTESS (Comité Territorial de l'Economie Sociale et Solidaire), OIS, ...)

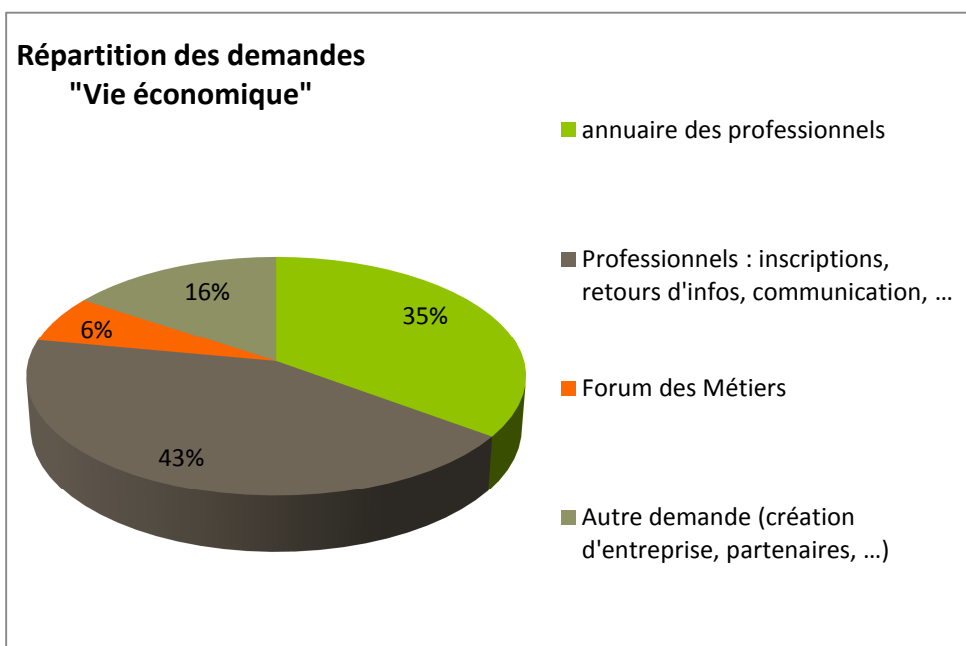


Vie économique

- **203 contacts**
 - 43 visites
 - 34 appels
 - 126 mails dont 61 pour le Forum des Métiers

Les principales actions :

- Edition de l'annuaire des professionnels du secteur de Riaillé à environ 700 exemplaires, recensant 298 professionnels
- Nouvelle édition du Forum des Métiers du Pays d'Ancenis, organisé par le Comité de Bassin d'Emploi
 - Coordination de la commission « Bâtiment Travaux Publics »
 - Nouveauté : participation de « l'Outil en main »
 - Etaient présents : 16 professionnels et 5 centres de formation.



Autres actions

- Participation à un groupe de travail du Conseil Général sur la mobilité
- Rencontres avec la Communauté de Communes du Pays d'Ancenis pour des points d'étape sur la convention de partenariat
- Organisation de formations « Excel » pour les agents du SIVOM
- Formation »Développement social : partenariats et réseaux » suivie par la Coordinatrice
- Participation à une conférence sur la république numérique par le Conseil de Développement de Loire Atlantique

Mobilité

25 contacts :

- 19 visites
- 5 appels
- 1 mail

PSC 1

(Prévention et secours civiques de niveau 1)

9 contacts

Pas de sessions organisées en 2014

« Cohésion Sociale et Territoire »

Suite à l'étude « Cohésion Sociale et Territoire » menée en 2013 et à la restitution du 9 décembre 2013, la commission a souhaité poursuivre la réflexion sur les axes de travail à engager.

Les propositions d'actions définies à l'issue de l'étude :

Axe 1 - anticiper et mieux accompagner les vulnérabilités potentielles

- Coordination par la Maison de Services de rencontres entre les CCAS et les acteurs de l'accompagnement social
- Développer l'offre d'hébergement (temporaire, d'urgence, ...)
- Soutenir, développer les actions liées à la mobilité
- Accentuer la présence de la Maison de Services sur les communes

Axe 2 - Soutenir et valoriser la communauté éducative

- Créer un multi-accueil
- Soutenir les actions de parentalité
- Initier des rencontres entre les acteurs de la petite enfance et de l'enfance pour constituer un réseau et mener une réflexion sur les rythmes de l'enfant
- Créer un « conseil de jeunes » pour leur donner la parole
- Accentuer et soutenir les actions en faveur de la jeunesse

Axe 3 - Conforter les liens de sociabilités voire le lien d'attachement au territoire

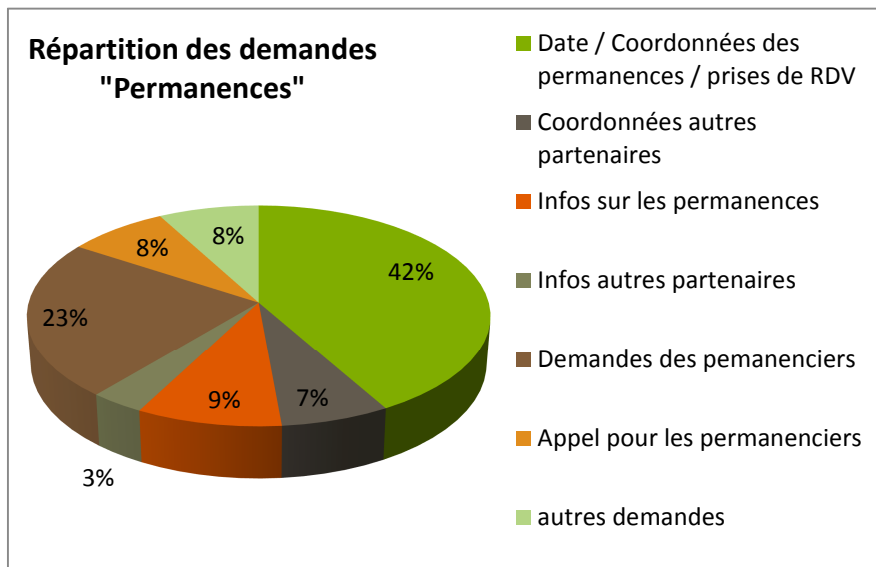
Favoriser l'interconnaissance / l'interconnexion entre les acteurs :

- Entre les associations, en contribuant aux échanges de savoirs
- Entre les élus des communes
- En créant des temps d'échanges entre les élus et la population
- En créant, au sein du SIVOM, un fond de dotation d'aide au démarrage de nouveaux projets collectifs

5 rencontres des membres de la commission « Maison de Services » en charge de ce travail ont eu lieu. Il a été décidé de travailler en priorité sur **l'offre d'hébergement temporaire et l'interconnaissance entre les acteurs, notamment entre les élus et les associations**. Un projet de rencontre entre élus et associations est prévu le 11 avril 2015, sur les outils numériques de communication.

Les permanences

- **230 contacts**
 - 60 visites (hors rdv permanences)
 - 109 appels
 - 61 mails reçus



Les organismes présents

Sur le logement :

- ADIL (*Agence Départementale d'Information sur le Logement*)
- SCL (*Service Conseil Logement*)
- CAUE (*Conseil Architecture Urbanisme Environnement*)
- Citémétrie Programme « Habiter mieux en Pays d'Ancenis »

Sur l'Emploi / Formation / Insertion :

- Erdre et Loire Initiatives
- CIBC (*Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétences*) dans le cadre du CEP (*Conseil en Evolution Professionnelle*)
- Espace Multimédia du Pays d'Ancenis
- Mission Locale

Permanences démarrées en 2014 :

- ADMR, aide aux aidants (démarrage en décembre, pas de RDV)
- Citémétrie, dans le cadre du programme « Habiter mieux en Pays d'Ancenis de la Communauté de Communes du Pays d'Ancenis (pas de RDV en 2014)

Permanences arrêtées en 2014 :

- Service Social de la CARSAT
- Médecine du Travail de Châteaubriant

Sur les prestations sociales et familiales :

- Puéricultrice de la PMI (*Protection Maternelle et Infantile*) du Conseil Général de Loire Atlantique
- Consultations prénatales de la PMI (*Protection Maternelle et Infantile*) du Conseil Général de Loire Atlantique
- Bureau Infos Aînés du Pays d'Ancenis
- Service Social du Conseil Général de Loire Atlantique
- Service Social de Protection de l'Enfance
- Maison des Adolescents
- ADMR, aide aux aidants

Services de médecines du travail :

- Centre de gestion
- MSA

Fréquentation des permanences

| <i>Structure</i> | <i>Nombre de permanences</i> | <i>Nombre de RDV</i> |
|--|------------------------------|----------------------|
| ADIL | 9 | 23 |
| Bureau Infos Aînés - CLIC | 1 | 1 |
| CAUE | 5 | 5 |
| Espace Multimédia du Pays d'Ancenis | 19 | 50 |
| CIBC | 2 | 4 |
| Maison des Adolescents | 34 | 45 |
| Erdre et Loire Initiatives | 17 | 21 |
| Mission Locale | 11 | 42 |
| PMI - consultations prénatales | 7 | 1 |
| PMI - consultations Puéricultrice | 19 | 53 |
| Service Social Protection de l'Enfance | 4 | 4 |
| Service Conseil Logement | 8 | 5 |
| ADMR | 1 | 0 |
| Service Social Conseil Général 44 | 25 | 45 |
| Service Social CARSAT | 2 | 6 |
| TOTAL | 167 | 305 |

chiffres non confirmés

Utilisations de la salle de réunion

- **75 utilisations en journée**
 - 34 par les services du SIVOM
 - 41 par des structures extérieures (partenaires, associations, ...)
- **72 utilisations en soirée**
 - 21 par les services du SIVOM
 - 51 par des structures extérieures

On note une augmentation de l'utilisation par rapport à 2013, alors même que les commissions des services du SIVOM ont désormais lieu dans les différentes communes du secteur.

L'accueil

- **2962 contacts (pour 3153 demandes)**

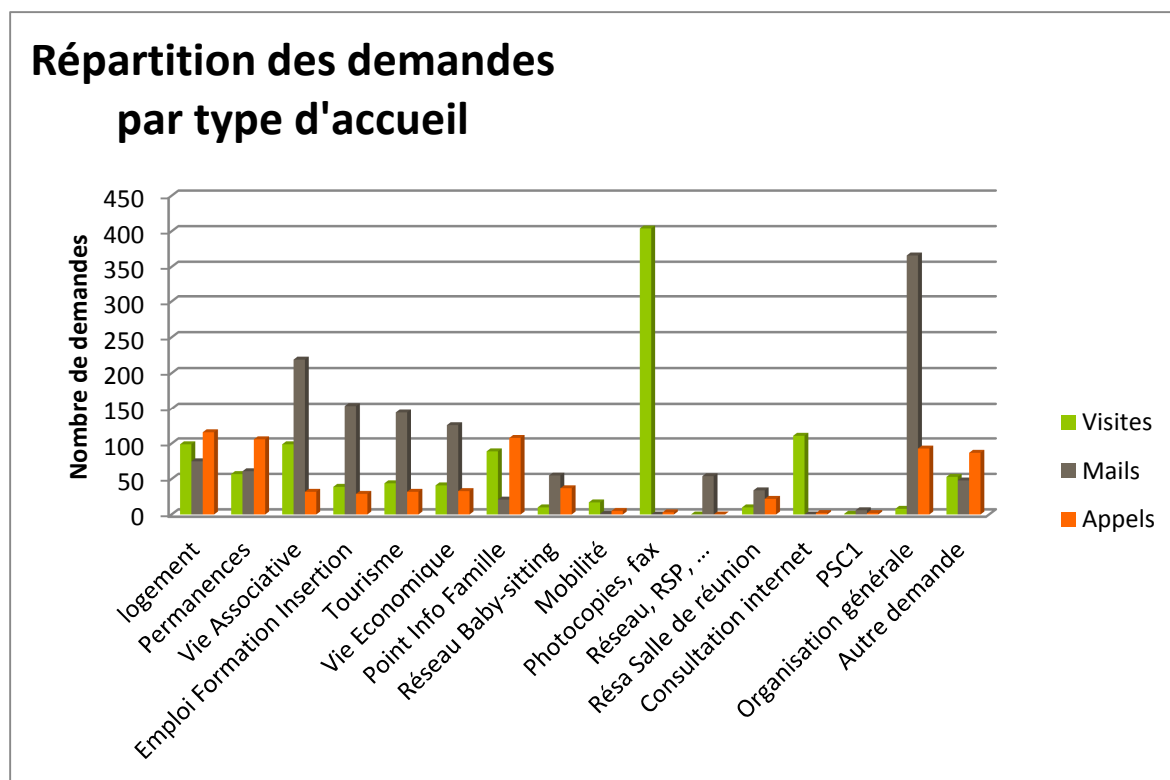
- 930 visites
- 668 appels
- 1364 mails reçus

On note une forte diminution des contacts par rapport à 2013 (3677 contacts). Cette diminution est en partie due au changement de personnel au sein de la structure : trois agents d'accueil se sont succédés sur le poste au cours de l'année :

- Valérie MAGNE, présente depuis mars 2012 a quitté ses fonctions en mars 2014
- Malika BALLUT est arrivée en avril et a signé un CDI dans une autre entreprise en septembre
- Jennifer MALENFANT est en poste depuis le 13 octobre.

La Maison de Services au Public a connu des périodes de fermeture supplémentaires et la prise de poste de chaque agent n'a pas permis un enregistrement des statistiques au plus juste.

Toutefois, on retrouve les chiffres de fréquentation de 2012 (2504 contacts).



Le site Internet

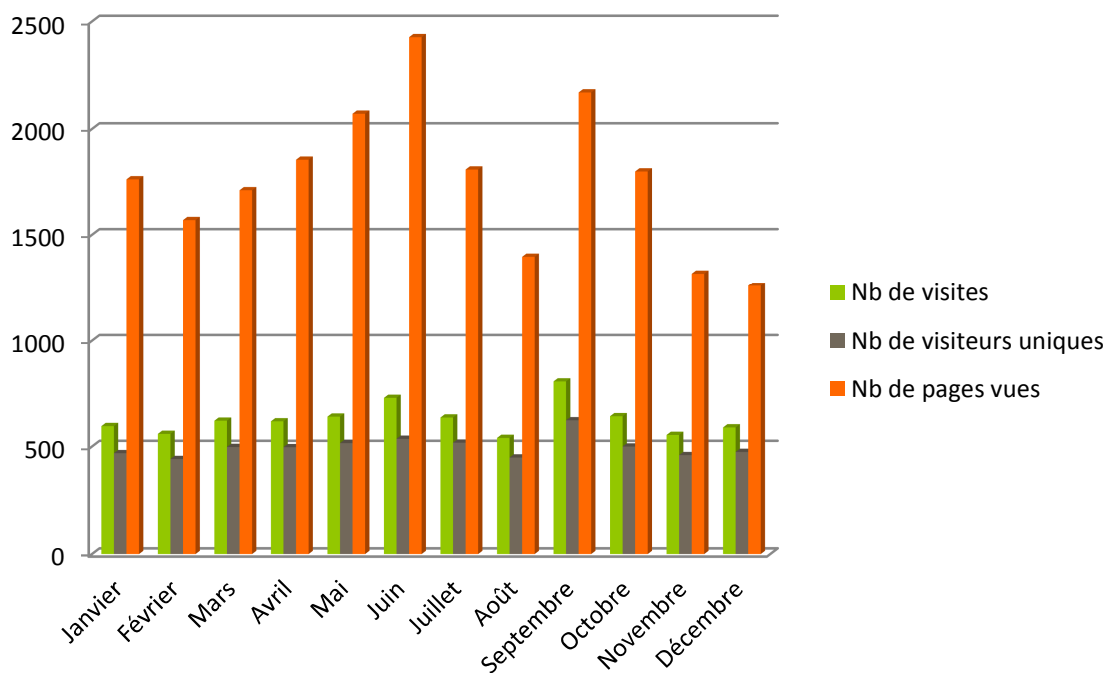
- **7556 visiteurs** (7728 en 2013)
 - Dont 5298 visiteurs uniques (5448 en 2013)
- **21135 pages vues** (20316 en 2013)
- 64% des internautes passent par un moteur de recherche, 25 % par des sites référents et 11 % par accès direct

A noter : le site a connu des failles de sécurité et a été inaccessible pendant plusieurs jours d'avril à mai. Ces failles ont été corrigées en juin.

Les pages les plus consultées :

- Accueil de loisirs
- Accueil périscolaire
- Annonces logement
- Permanences
- Tourisme

Fréquentation du site internet



Le fonctionnement

Depuis les dernières élections en mars 2014, la Maison de Services est suivie par la Vice-Présidente du SIVOM, Marie-Thé LHERIAU, nommée en juin 2014. Elle est accompagnée dans cette mission par les membres de la Commission « Maison de Services au Public » du SIVOM du secteur de Riailé, composée d'élus du SIVOM et de représentants de la société civile.

Des rencontres régulières entre la Vice-Présidente et la coordinatrice de la structure sont programmées (12 en 2014).

L'équipe de la Maison de Services est composée de :

- Jennifer MALENFANT, agent d'accueil, 24 heures par semaine, en Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
- Priscille DELANOË, Coordinatrice, 35 heures par semaine.

Le budget

| DEPENSES DE FONCTIONNEMENT | | | |
|----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | <i>REALISE</i> 2013 | <i>PREVISIONNEL</i> 2014 | <i>REALISE</i> 2014 |
| Communication | 6 787,10 € | 7 400,00 € | 6 693,67 € |
| Charges Locatives | 11 685,63 € | 10 750,00 € | 10 790,56 € |
| Consommables / Maintenance | 4 925,86 € | 7 700,00 € | 7 024,89 € |
| Charges de personnel | 54 904,72 € | 58 800,00 € | 54 423,81 € |
| TOTAL | 78 303,31 € | 84 650,00 € | 78 932,93 € |

| RECETTES DE FONCTIONNEMENT | | |
|---|------------------------|------------------------|
| | <i>REALISE</i> 2013 | <i>REALISE</i> 2014 |
| Communauté de Communes du Pays d'Ancenis | 10 000,00 € | 9 324,62 € |
| Etat | | |
| Emplois aidés | 7 845,72 € | 8 160,24 € |
| Relais Services Publics | 0,00 € | 16 318,08 € |
| Autres recettes (régie) | 691,45 € | 585,05 € |
| SIVOM | 59 766,14 € | 44 544,94 € |
| TOTAL | 78 303,31 € | 78 932,93 € |

L'année 2014 a été une année de transition qui a vu la mise en place d'une nouvelle organisation avec l'installation d'une équipe d'élus renouvelée. Nous avons, au cours de cette année, pris nos fonctions et défini nos principales orientations.

Il nous appartiendra donc, dans la politique engagée, de conforter nos échanges avec l'intercommunalité du Pays d'Ancenis et d'être toujours un laboratoire de réflexion mais également un lieu transversal avec les associations intermédiaires car nous avons un rôle très important à jouer avec les acteurs du territoire.

C'est donc avec beaucoup d'espoir que je conclus ce bilan d'activités de la Maison de Services au Public.

*Chantal QUIVIGER VINDARD
Présidente du SIVOM du secteur de Riaillé*