

GROUPE



cget

Enquête Nationale auprès des Maisons de services au public

SYNTHESE DES RESULTATS

Septembre 2015

Enquête réalisée par Ecins

ecins
ÉTUDES EN COMMUNICATION ET MANAGEMENT

Sommaire

L'enquête en bref	3
Qui sont les agents ?	4
Quelles satisfactions ?.....	5
Des missions très diversifiées	6
Un lieu de proximité	7
Un lieu polyvalent au service des usagers	8
Le budget moyen	10
Les publics et leurs demandes.....	11
Les partenariats.....	13
Les missions de l'agent.....	15
Les attentes.....	17

✓ Une enquête pour mieux connaître les Maisons de services au public et comprendre leurs attentes

Deux questionnaires en ligne :

- A compléter du 4 au 29 mai
- Adressés à **276** responsables et **537** agents
- 363 courriers d'information préalablement adressés à tous les sites
- 500 appels de sensibilisation effectués
- Une hotline disponible pendant l'enquête

L'**objectif de l'enquête** était de comprendre le macro-environnement des Maisons de services au public et les interactions entre les espaces, les agents et les publics.

L'enquête a ainsi permis de récolter des **informations sur le profil des agents**, de comprendre leur **cadre de travail**, leurs motivations, mais également leurs **besoins** en formation et en animation de réseau.

Par ailleurs, l'enquête permet de mieux cerner le **fonctionnement des Maisons de services au public** : leurs sources de financement, les partenariats mis en œuvre et leurs équipements.

✓ La participation du réseau a été remarquable



Une **forte mobilisation**, témoignage de la dynamique de réseau en marche

Qui sont les agents ?

✓ L'enquête met en lumière des profils variés : une richesse pour le réseau...



Les niveaux d'expérience, d'études et de compétences sont **extrêmement variés**.
3 sur 10 ont un niveau Bac +3 et plus



Les personnels sont diplômés dans des secteurs variés avec une prédominance dans le social, l'administratif, la comptabilité et le commerce/vente.
Toutes les **fonctions** sont représentées :

Responsables de MSAP
Directrice (eur) de service
Agents d'accueil
Coordinatrice (eur)
Médiateurs
Agent administratif

✓ ... mais de grandes tendances se dégagent

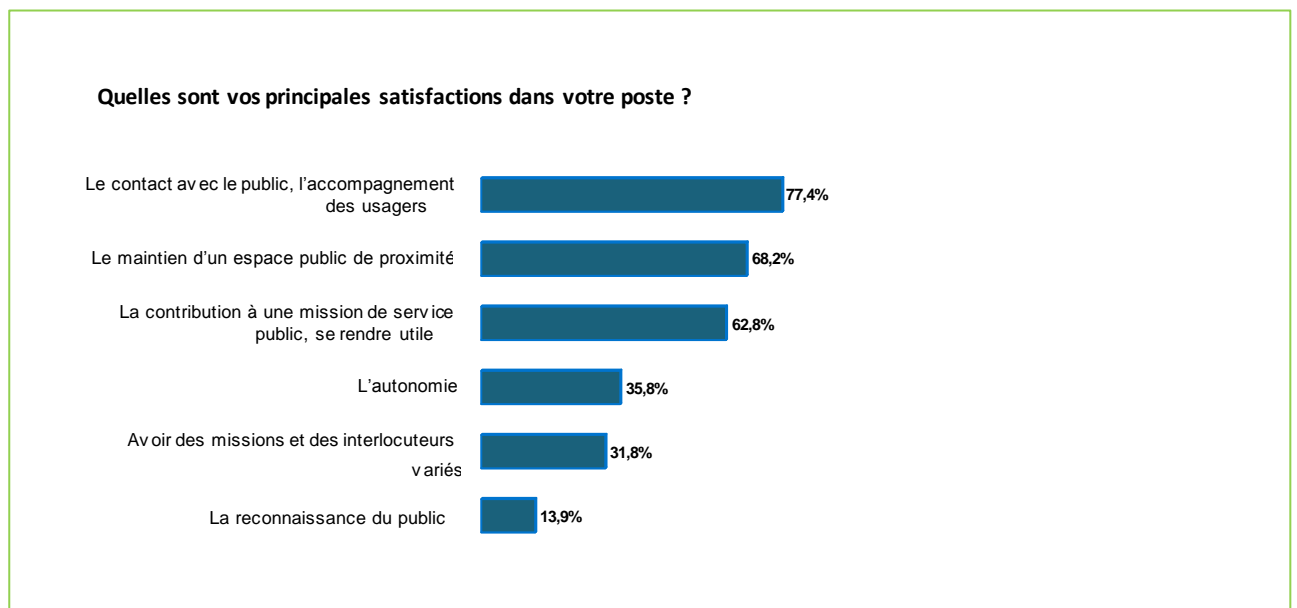


- C'est une **femme** dans 9 cas sur 10, avec toutefois davantage d'hommes parmi les fonctions de responsables
 - L'âge moyen est de **39,7 ans**. Le plus jeune a 20 ans et le plus âgé 64 ans.
 - La majorité travaille **depuis plus de trois ans** dans la Maison de services au public (62%) et une minorité a eu une expérience similaire avant.
 - **55% sont des fonctionnaires territoriaux** ; 16% sont en CDI, 12% en CDD et 11% en contrat aidé.
- **53%** des « moins de 27 ans » sont en contrat aidé.
 - **Un tiers** travaille **seul**.
 - **55% sont à temps partiel**, surtout les agents d'accueil : 62%.
 - Lorsqu'ils sont à temps partiel, le nombre d'heures moyen est de 20,2 heures (avec un maximum de 30h).

Quelles satisfactions ?

✓ Les deux principales sources de satisfaction sont liées à la proximité et au contact avec le public

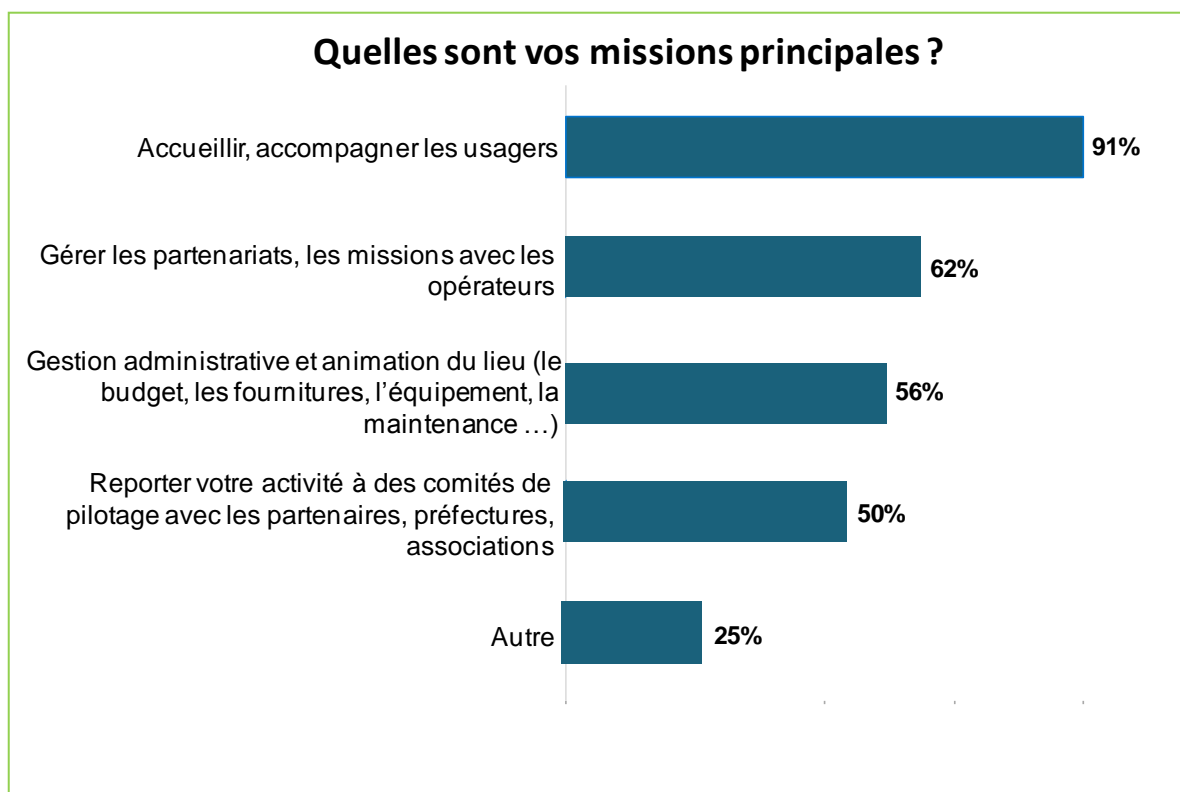
- Le **contact** avec le public à 77%
- Le maintien d'un **espace public de proximité** constitue un moteur de travail à 68%



✓ L'autonomie est particulièrement appréciée chez :

- Les personnes qui occupent à la fois un poste de responsable et d'agent d'accueil
- Les personnes présentes depuis moins d'un an
- Les plus jeunes
- Les contrats aidés

- ✓ La gestion du lieu implique une réelle polyvalence des agents et des responsables



- ✓ Focus sur la fonction de « responsable »



- Pour les personnes à la fois « responsable » et « agent d'accueil » **toutes ces tâches** font partie de leurs **priorités**.
- Les responsables gèrent en priorité les **partenariats**.
- 1 responsable sur 2, inscrit dans l'étude comme étant « uniquement responsable », fait tout de même de l'accueil physique.

✓ Les Maisons de services au public enregistrent en moyenne une forte affluence du public ...

- 55 visites hebdomadaires en moyenne, soit près **d'1 million par an**, par extrapolation, sur la base des 363 lieux.

✓ ... mais, la fréquentation est extrêmement hétérogène au sein du réseau existant

Nombre de visites hebdomadaires :



✓ Les espaces sont accessibles mais leur visibilité est à développer

- **20%** n'ont pas d'enseigne extérieure !
- Les plus petites structures sont les moins bien loties (75% disposent d'une enseigne extérieure).



- Les **Maisons de services au public de grande envergure** sont plus **accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite** et disposent d'**un parking à proximité (100%)**.

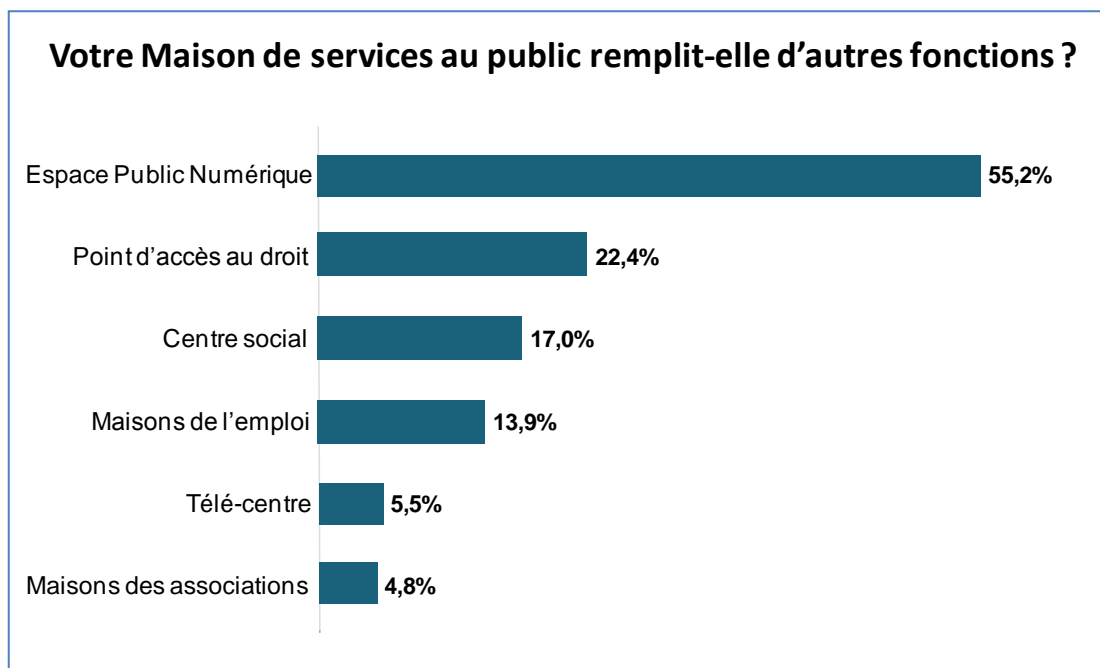


- Les locaux sont **partagés** dans 1 cas sur 2. Et dans 50% des cas, la mutualisation se fait avec la mairie ou la communauté de communes.

Un lieu polyvalent au service des usagers



✓ 55% sont aussi des Espaces Publics Numériques, mais pas seulement...



✓ Des accueils parfois multi-sites et un service itinérant

- 90% assurent l'accueil physique sur un seul site, versus 12% qui l'effectuent sur plusieurs.
- 7% disposent d'un service itinérant.

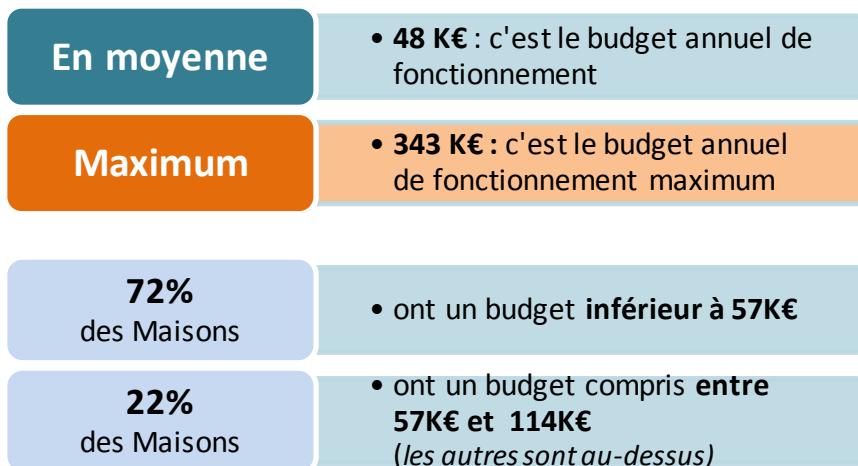


✓ Des locaux et des équipements adaptés

- La plupart du temps, il s'agit de **petites surfaces** : moins de 100m² dans 8 cas sur 10.
- On trouve un **espace confidentiel** dans 95% des Maisons de services au public (nous parlons d'espace confidentiel dès lors qu'il y a un bureau fermé pour l'agent et/ou les permanences).
- 36% ont un **espace confidentiel en plus**, mais « ouvert » (avec une cloison mobile, un paravent,...).
- **7 sur 10 disposent d'une salle de réunion / de formation**, mais cela concerne surtout les grandes surfaces (100% versus 50% des petites).
- Les Maisons de services au public sont **ouvertes au public 30 heures, sur 5 jours** (au minimum 2 jours, et au maximum 6 jours).
- **12% ouvrent aussi le samedi** (ce sont les Maisons les plus fréquentées : **121 visites** hebdomadaires et plus).
- Le TOP 3 des **équipements informatiques** est constitué d'éléments basiques : imprimante, scanner et ordinateur sans webcam.
- **Moins de 4 sur 10** sont équipées d'outils tels que webcam, visio-guichet ou bornes de consultation.
- Les **visio guichets sont multi-opérateurs**.

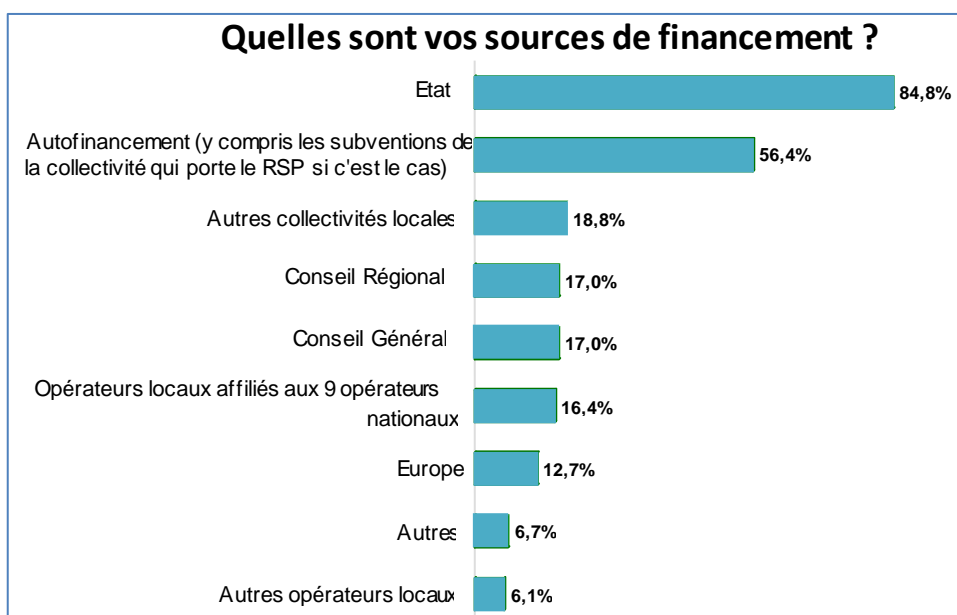
Le budget moyen

- ✓ Le budget de fonctionnement annuel moyen d'une Maison de services au public est de : 48K€



- ✓ L'autofinancement, une des deux principales sources de financement

- Plus du quart autofinancent une grande partie de leur fonctionnement.
- En moyenne, la proportion autofinancée par la structure porteuse est estimée par les responsables à 52%.
- Le montant moyen de l'autofinancement est de 26 111 €. La principale source de financement est une subvention moyenne de l'Etat de 11 818 €.



✓ Les publics sont le plus souvent :

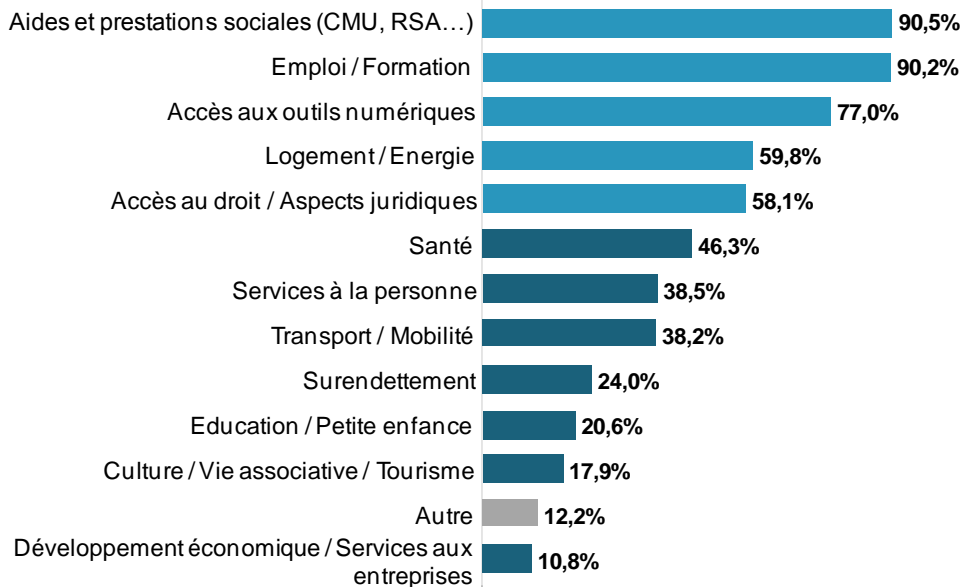


* néanmoins 30% déclarent ne pas venir de la communauté de communes et effectuer un long trajet

✓ Les demandes d'aides et de prestations sociales (CMU, RSA...), l'emploi et la formation sont les principales raisons de la venue des publics, mais pas seulement...

- Il y a également d'importants besoins d'accès aux **outils numériques**
- Des questions relatives au **logement**, à l'**énergie**, à l'**accès au droit** et aux **aspects juridiques**.

Quelles sont les principales raisons de leurs venues ? (Plusieurs réponses possibles)



Autre 12,2%

Utilisation du matériel : téléphone, internet, photocopieuse, imprimante...
Services liés à la préfecture : renouvellement du titre de séjour, carte d'identité, passeport, permis de conduire...
Social, ateliers activités collectives (pour seniors, personnes en difficulté),
Aide à la déclaration d'impôts, écrivain public,
Divers : service postal, SNCF, formation, services de la communauté de communes...

✓ $\frac{3}{4}$ des agents et des responsables estiment que les services proposés répondent tout à fait aux besoins des usagers.

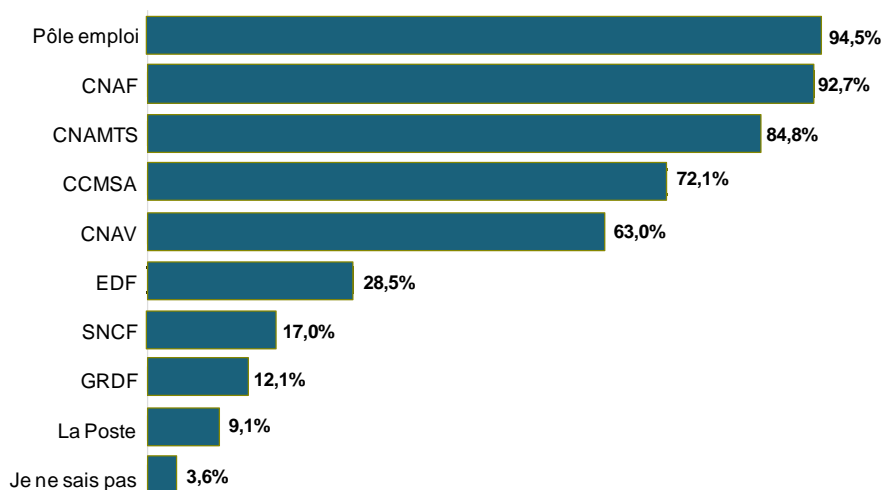
- ✓ Pour répondre aux demandes des publics, les agents s'appuient en partie sur les partenaires

En moyenne...



- 5 opérateurs nationaux sont signataires de leur convention locale de labellisation.
- Ils disposent de 9 partenaires locaux (une des Maisons de services au public déclare en avoir 40).

Quels sont les signataires de la convention locale de labellisation parmi les opérateurs nationaux?



- Les services sont bien couverts, mais avec un besoin de disposer de plus d'éléments sur les offres de la CNAV, d'EDF, du RSI, sur le « surendettement » et les aspects juridiques (pour répondre aux demandes des publics).



- ✓ Selon 58% des répondants, la plupart de ces demandes sont résolues grâce aux compétences des agents, sans avoir à orienter les usagers vers les partenaires.

- ✓ Afin de permettre un meilleur accompagnement des usagers, des pistes d'amélioration sont clairement identifiées

- Bénéficiaire pour chaque partenaire d'un **contact référent**



- Bénéficiaire plus régulièrement d'**actualisation sur les offres** de services **partenaires** et être davantage **formé** par les partenaires

- Plus de **partenariats** et de permanences



- Plus de services pour **attirer** la population active

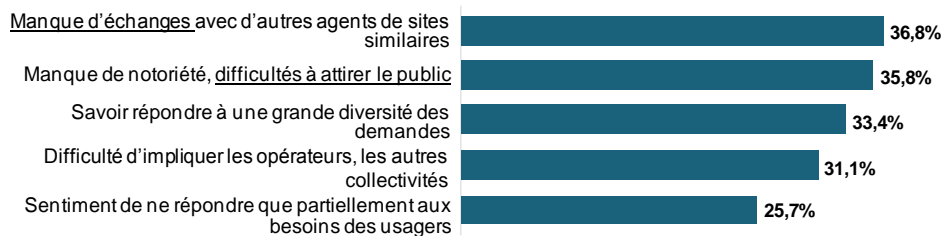
- Des **formations en informatique gratuites** pour **rendre les usagers plus autonomes** et développer l'accès aux outils numériques

- ✓ La polyvalence des missions encourage les agents à développer leurs compétences au service des Maisons de services au public
 - 8 agents sur 10 consacrent du temps pour se former et s'informer
 - 7 sur 10 consacrent du temps au développement de la notoriété de la Maison de services au public
 - 4 sur 10 cherchent de nouveaux partenaires, développent des projets et évaluent la satisfaction des usagers

- ✓ Bien que 7 sur 10 consacrent du temps à développer la notoriété de la Maison de services au public, le « manque de notoriété » est cité comme l'une des principales difficultés



Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez au quotidien dans votre métier ? (Plusieurs réponses possibles)



Extraits des 5 principales raisons sur les 12 proposées



Ce qu'ils disent

« [...] certains disent lorsqu'ils sont venus, "Je suis allé à Pôle emploi", d'autre "à la Mission Locale", d'autres encore "à la Communauté de Communes" ou encore "à la Mairie" ... **très peu utilisent la bonne dénomination.** Au niveau national, il serait fort intéressant que l'on appartienne au paysage administratif au même titre de nos partenaires.

✓ Focus sur les difficultés rencontrées par le personnel, en fonction du poste occupé

Les principales difficultés des agents d'accueil :

- Le manque d'échanges avec d'autres sites
- Savoir répondre à une grande diversité de demandes

Les principales difficultés des responsables :

- Les difficultés à impliquer les opérateurs
- Le manque de notoriété

⇒ Le « **manque d'échanges avec d'autres sites** » se retrouve comme difficulté pour toutes les fonctions.



Ce qu'ils disent

Ils souhaitent une "Publication de banques d'expériences"

"Valoriser le travail de proximité du RSP auprès des élus et acteurs de terrain du territoire, valoriser le métier d'agent d'accueil généraliste de qualité qui doit maîtriser des sujets très variés de la vie quotidienne et bien connaître les nombreux partenaires."



✓ **1 sur 2 affirme ne pas être suffisamment formé**

✓ **L'enquête révèle les besoins de formation prioritaires**

- Pour **43%**, la priorité est la formation aux **dispositifs des partenaires / opérateurs publics**
- Pour **14%**, c'est sur les **métiers d'animation et d'accueil** qu'il faut d'abord se former
- Enfin, **33%** déclarent des besoins en formation dans **d'autres domaines** tels que la communication, le juridique (Trésor Public, droit du travail et surendettement,...) et le RSI (régime social des indépendants)

✓ **Seul 1 sur 10 estime n'avoir besoin d'aucune formation**

En particulier :

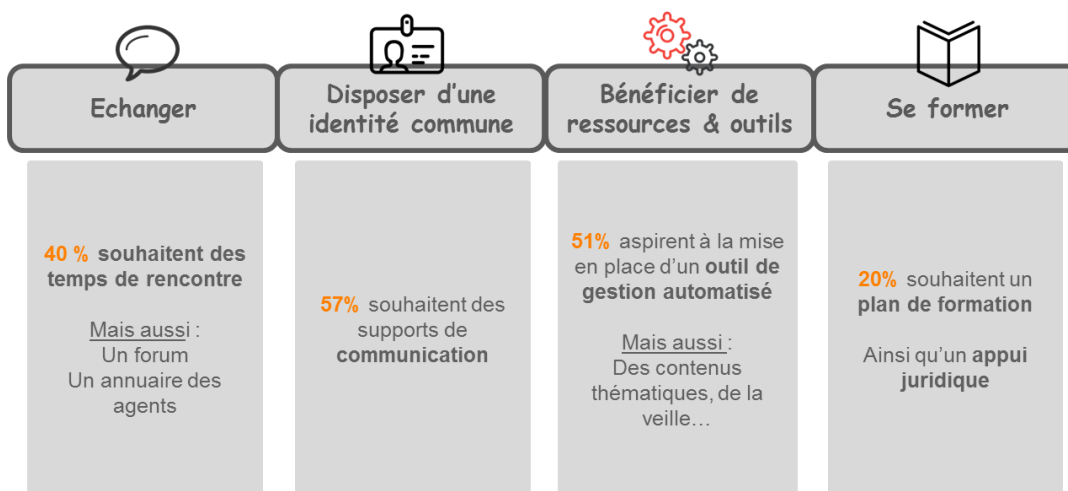
- Les plus **jeunes**
- Ceux qui disposent d'une faible **ancienneté**
- Les **contrats aidés**
- Les personnes à la fois **responsables et agents d'accueil**
- Les catégories C



✓ De fortes attentes envers la cellule d'animation nationale



✓ Focus sur 4 axes prioritaires



➔ **A noter :** L'échange reste une **priorité** parmi les attentes envers la cellule d'animation. Ils sont pourtant 7 sur 10 à avoir déjà tissé des liens avec d'autres agents d'accueil dans des structures équivalentes, et plutôt dans le cadre d'un réseau structuré.

✓ D'autres services souhaités

3 sur 10 souhaiteraient aussi :

- « De la **veille** sur les **besoins des usagers** »
- « Un **partage des pratiques** de travail »
- « Un **appui juridique** »

Plus du quart sont intéressés par **des présentations de projets** locaux.

2 sur 10 auraient besoin d'un « plan de formation », d'une « cartographie des lieux et un annuaire des agents », « d'outils de reporting et de pilotage de leur activité » et « d'un appui à la mise en place de projets ».

✓ Focus sur les responsables

Ils se démarquent clairement sur les points suivants :

- Une forte demande de « soutien et d'aide à la structuration de réseaux territoriaux (au niveau local, départemental et/ou régional) », qu'ils placent en priorité n°1 pour près de 80%
- Davantage de veille sur les besoins des usagers
- Des outils de reporting et de pilotage de leur activité
- Des présentations de projets locaux



Ce qu'ils disent

« La mise en place d'un interlocuteur départemental ou régional unique pour mettre en réseau, coordonner, informer, et organiser des temps de rencontres entre agents, responsables selon les thèmes »

« Des groupes d'échanges et de travail des responsables : évaluation et amélioration des réponses apportées aux usagers, aide à la recherche de financements et harmonisation de ces derniers, développement de partenariat, mise en réseau afin d'inciter les opérateurs à coopérer... »