



## PRÉSENTATION DE LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC DE SAINT-HILAIRE-DU-HARCOUËT (50600)

Historiquement, la Maison de services au public ouverte à Saint-Hilaire-du-Harcouët en mai 2002 a été créée par la Communauté de communes de Saint-Hilaire-du-Harcouët afin de répondre à la demande des administrés et des organismes sociaux.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, elle est rattachée à la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel – Normandie.

Cette structure, constituée de 1800 m<sup>2</sup> de locaux accessibles aux personnes handicapées, favorise l'accès des habitants à l'information, aux nouvelles technologies tout en facilitant leurs démarches administratives.

Elle a été labellisée « Relais Services Publics » en 2007 puis « Maison de services au public » en 2016.

### Les services proposés

**L'accueil général** doté d'un **visio-accueil** et d'un **espace numérique** est chargé de réceptionner, orienter et aider le public dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics.

**L'espace emploi**, service de proximité fonctionnant en lien avec Pôle emploi, permet de consulter les offres d'emploi, les annonces de proximité, de rédiger une lettre de motivation et saisir un CV...

**Le Point Information Jeunesse** accueille et informe les jeunes sur tous les domaines qui les concernent : initiatives et projets, études, métiers, formation en alternance, orientation, emploi, formation continue, stages en entreprise, jobs d'été, séjours linguistiques, bourses, logement étudiant, mobilité internationale... Pour cela, il met à disposition un ensemble de documentation, transmis et réactualisé par le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse.

**Un point numérique** a été récemment labellisé suite à la demande de la Préfecture de la Manche. Ce nouveau service offre aux usagers un accompagnement dans les démarches en ligne pour la complétude des dossiers via les portails de nos partenaires (CAF, MSA, CPAM, CARSAT, ANTS...).

Ces services sont gérés directement par deux agents de la Communauté d'Agglomération.

**La Caisse Primaire d'Assurance Maladie** informe l'assuré du régime général sur ses droits et démarches concernant la maladie, la maternité, l'invalidité, le remboursement de soins...

**La Caisse d'Allocations Familiales** renseigne l'allocataire sur les différentes prestations familiales et les aides d'action sociale.

**Le Territoire de Solidarité du Mortainais du Conseil Départemental de la Manche** a pour mission de proposer, de préparer et de mettre en oeuvre la politique de solidarité départementale. Ses agents sont répartis dans différents services : le service social, la protection maternelle infantile, enfance et famille, le

centre de planification et d'éducation familiale, le service spécialisé de l'aide sociale à l'enfance, de l'insertion sociale et professionnelle, du développement social local et le service auprès des personnes âgées.

**Le Centre Médico Psycho Pédagogique** est un lieu de prévention, de diagnostic et de soins. Il répond aux besoins des familles dont les enfants âgés de 6 à 20 ans, souffrent d'incapacité d'adaptation en milieu scolaire pour les causes d'ordre psychologique, psychoaffectif ou cognitif.

**Un espace de permanences**, composé de **6 bureaux**, permet aux habitants d'effectuer sur place leurs démarches administratives avec des conseillers d'organismes publics ou privés dans les domaines de la santé, la retraite, l'emploi, le logement et la justice.

Elle dispose également d'une salle de réunion, dotée d'une sonorisation, d'un vidéoprojecteur et d'un système de visioconférence.

**Différents supports de communication** (visio-accueil, internet, téléphone, scanner, fax, boîtes aux lettres, photocopieurs) sont utilisés afin de répondre à la demande des usagers.

Parmi eux, **le visio-accueil offre un service de proximité** avec l'ensemble des administrations évitant aux usagers de se déplacer vers les grandes agglomérations. Ce dispositif intéresse également les communes avoisinantes. Ce téléservice permet de dialoguer à distance avec un conseiller de la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT, et de consulter des sites internet institutionnels. Il complète et renforce les permanences déjà sur place.

Internet est également consultable gratuitement depuis le point numérique et l'Accueil, 4 postes informatiques y sont connectés afin de réaliser les démarches en ligne.

### **Quelques données chiffrées en 2016**

- ✓ **Près de 30000 personnes** ont fréquenté la structure, soit plus de 100 personnes/jour.
- ✓ **Plus de 9 000 visites/an accompagnées de prestations** ont été enregistrées à l'Accueil, soit une moyenne de 35 personnes/jour.
- ✓ **Une vingtaine d'organismes publics et privés** assurent des permanences physiques ou au visio-accueil.
- ✓ **Près de 400 contactent via le visio.**
- ✓ **Plus de 1 000 personnes/an** ont consulté internet.

### **Les charges de fonctionnement**

Les différents services ont passé une convention d'occupation ou de location et participent ainsi aux charges de fonctionnement des locaux (ménage, fluides, agent d'accueil du site...). Les recettes couvrent les charges de fonctionnement.

La Maison de services au public a rapidement rencontré son public et a créé de manière naturelle un lien social et intergénérationnel auprès de tous les habitants. Demandeurs d'emploi, salariés ou chefs d'entreprise... tous se sont appropriés les lieux et les outils.

Si cette réalisation rayonne au-delà de la commune de Saint Hilaire du Harcouët, elle contribue pleinement au maintien et au développement de services publics dans le territoire. Son important dispositif technologique participe au désenclavement de la Communauté d'Agglomération et à la réduction de la fracture numérique en milieu rural.