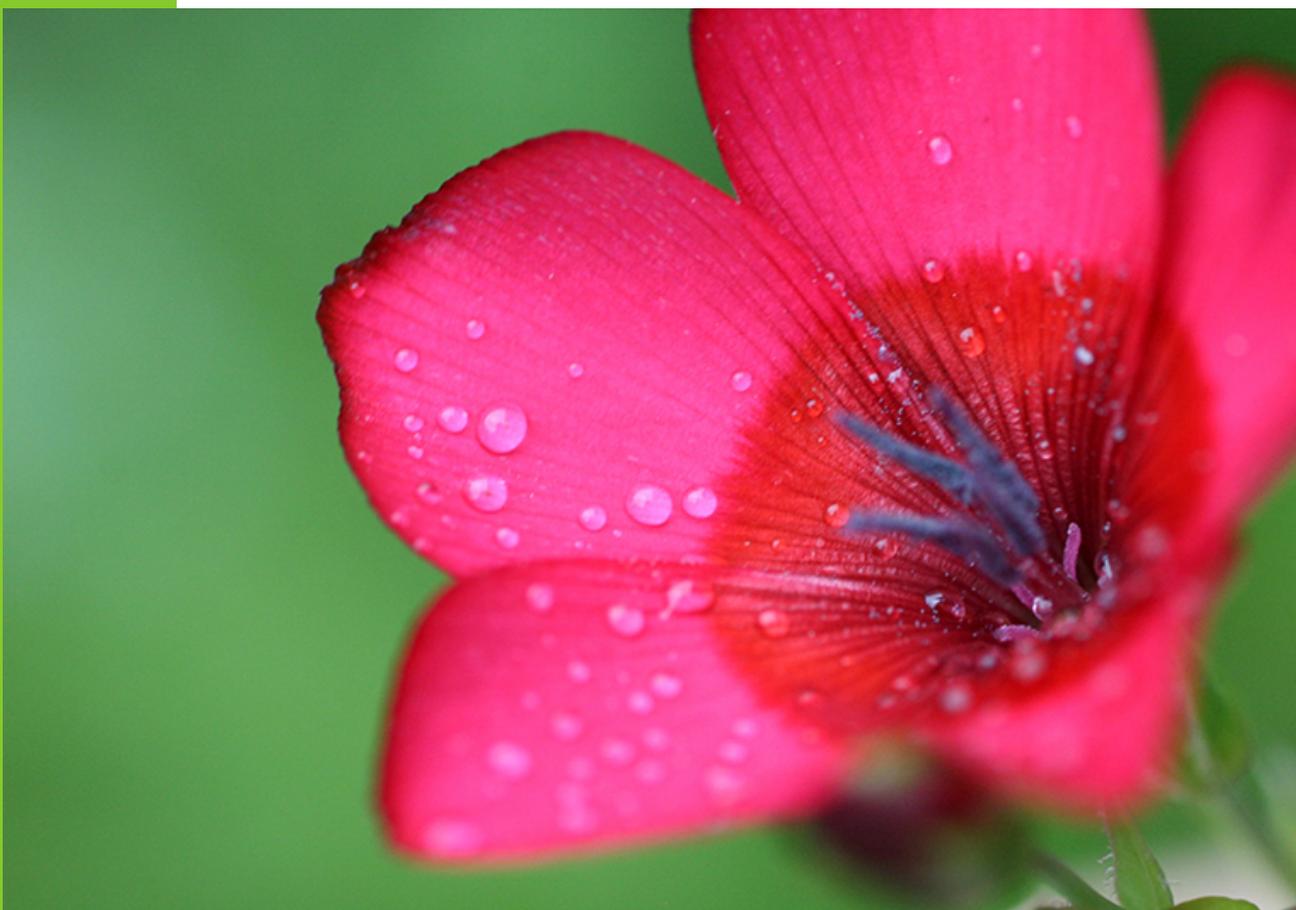


Rapport d'activité



Sommaire

Présentation des activités	2
La fréquentation de l'espace et ses problématiques	5
Actions menées par la plateforme MDECS/RSP	
«Des Cévennes au Mont Lozère»	10
Conclusion	15

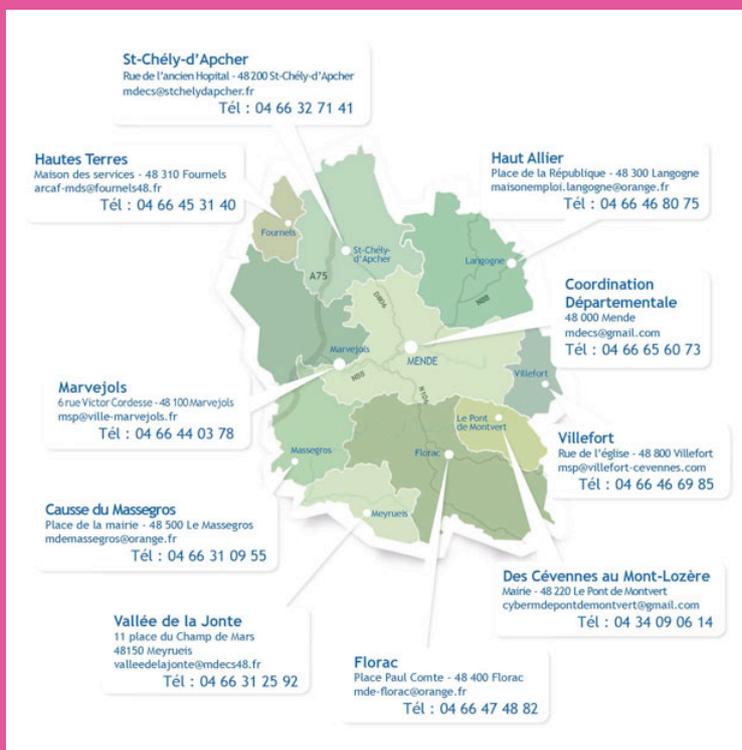
Rapport d'activité

2014

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale et Relais Services Publics
«Des Cévennes au Mont Lozère»
Rue du quai, 48 220 Le Pont de Montvert

<http://cevennes-mont-lozere.fr>

04 34 09 06 14



I. Présentation des activités

I.1 A l'échelle départementale

En Lozère, neuf plate-formes délocalisées forment la maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale du département : Langogne, Fournels, Florac, Marvejols, Meyrueis, Saint Chély d'Apcher, Villefort, le Massegros et le Pont de Montvert. Chacune avec ses particularités et gérée par des animateurs ou animatrices. Toutes assurent l'accueil, l'information, l'orientation des usagers dans leurs différentes démarches.

La direction départementale est assurée à Mende par M. Frédéric Dumortier, coordonnant la relation entre ce réseau et les différents partenaires. Il est assisté de trois chargés de mission : Adeline Vitrolles et Paul Clavel.

I.2 Sur le territoire des "Cévennes au Mont Lozère" : Une structure appréciée pour ses spécificités

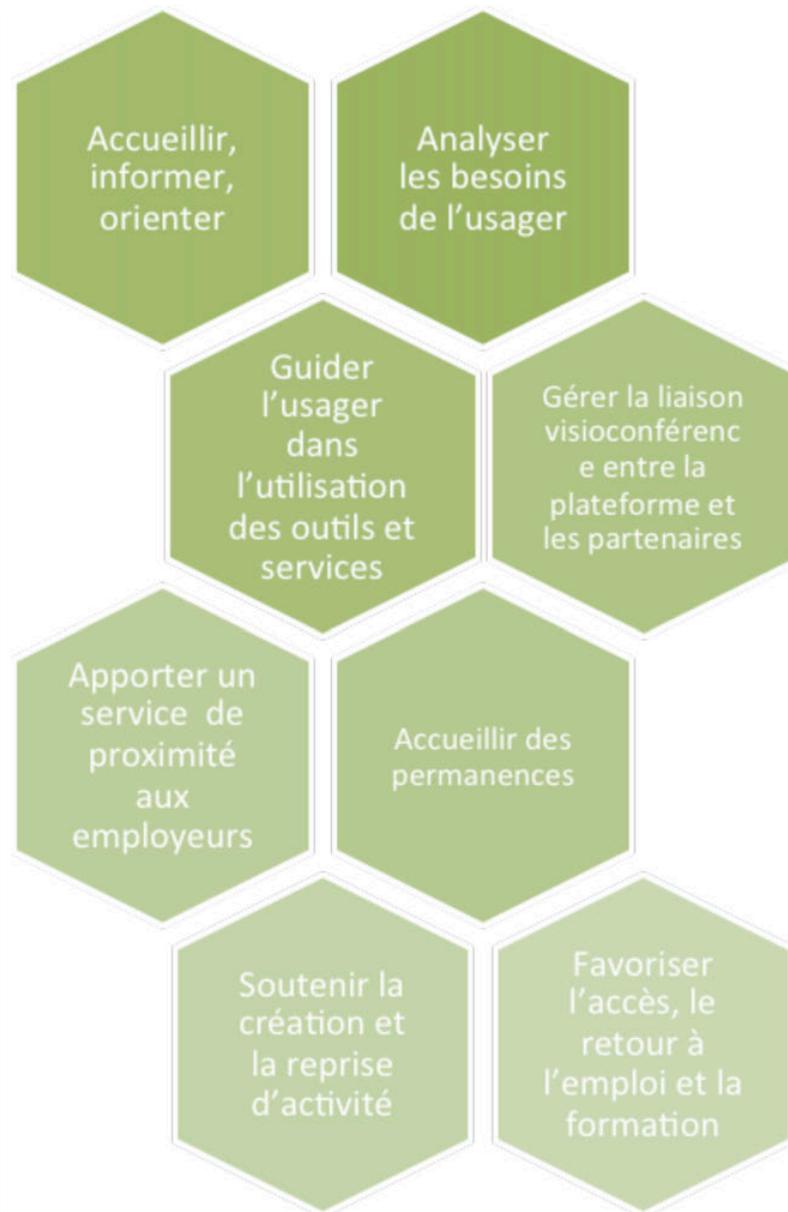
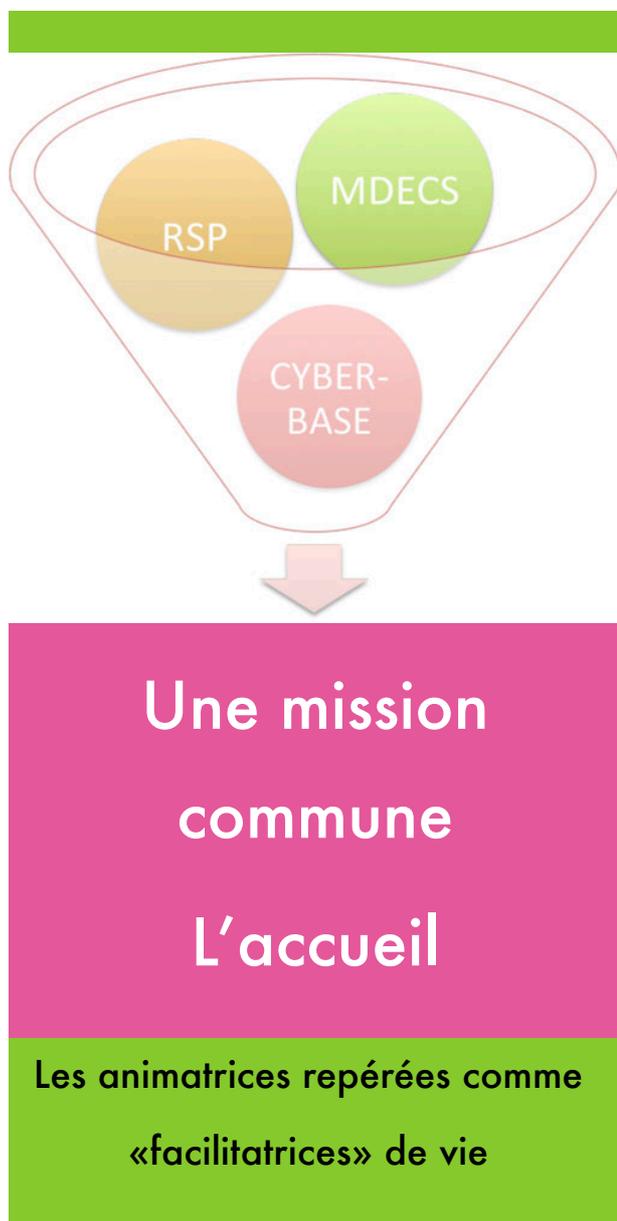
Pour la MDECS et son RSP "des Cévennes au Mont Lozère", l'entrée numérique est le point de départ des démarches des usagers.

La médiation numérique est au cœur du métier.

Le Relais Services Publics (RSP)

« Des Cévennes au Mont Lozère » bénéficie d'un équipement adapté aux évolutions des démarches administratives :

- 5 ordinateurs type PC,
- 4 ordinateurs type MAC,
- 2 MAC portables,
- 1 disque dur externe,
- 7 webcams, 2 scanners,
- 1 imprimante/ scanner,
- 1 photocopieuse /fax,
- 1 plastifieuse,
- 1 relieuse,
- 1 vidéoprojecteur,
- 1 appareil photo numérique,
- 1 lecteur de carte,
- 1 tablette numérique,
- 2 tablettes graphiques,
- 1 visio-conférence (en 2013, le matériel a été renouvelé en partie :
- 5 ordinateurs type PC +
- une photocopieuse/scanner +
- 10 onduleurs
- 4 chaises de bureau et un pied à roulettes pour la visioconférence).



I.3. Un accueil en constante évolution

I.3.1 Définition de l'accueil

Les animatrices assurent plusieurs missions :

- Accueillir, informer et orienter les usagers,
- Analyser le besoin de l'utilisateur,
- Favoriser l'accès et le retour à l'emploi, ainsi qu'à la formation,
- Apporter une aide de proximité aux employeurs,
- Accueillir des permanences d'organismes départementaux et régionaux,
- Soutenir la création et la reprise d'activité,
- Guider les usagers dans l'utilisation des outils et services

mis à leur disposition (Internet, documentation, consultation et mise en relation sur les offres d'emploi, les dépôts d'offres d'emploi...),

- Gérer la liaison visioconférence entre la plateforme (borne utilisateur) et les partenaires (borne expert).

Les animatrices sont repérées comme "facilitatrices" de vie.

Il est important de retenir que les animateurs ont une fonction de renseignements de premier niveau et ne peuvent se substituer aux conseillers des différents partenaires.

I.3.2 Professionnalisation des animatrices

- par des actions collectives mise en place sur le site (ex : formation PAVA...).
- participation aux actions départementales (réunion d'équipe, Séminaire des bouviers, tour de France télétravail...).

I.3.3 Diversification de l'accueil sur la plateforme "Des Cévennes au mont Lozère"

Les activités de l'espace ne cessent de se diversifier de part les actions et les partenaires. Il est désormais bien identifié par les usagers comme lieu ressource.

usagers

des Typologie

I.3.4 Typologie des usagers fréquentant l'espace

Afin d'établir une typologie de la fréquentation, il est nécessaire d'identifier les besoins des usagers.

Depuis 2008, l'évolution de la fréquentation est en constante progression.

L'utilisateur vient au départ à la MDECS / RSP/Cyber-Base, pour se familiariser à l'outil informatique ou accéder au réseau internet. Une fois qu'il s'est formé, il passe à d'autres usages (recherches, démarches en ligne : de l'impression d'un billet de train, d'un virement bancaire à leur déclaration d'impôts...).

Leurs besoins :

- Service de proximité (proche des services: alimentation, la Poste, crèche, établissement scolaire, bibliothèque...)
- Absence de connexion personnelle
- Matériel spécifique: scanner, imprimante...

Le lieu est apprécié pour :

- La facilité d'accès
- Les possibilités d'usage
- Les tarifs proposés pour le temps d'usage autorisé
- L'accompagnement proposé
 - Le confort
 - Un espace d'échanges

Les principaux centres d'intérêt sont :

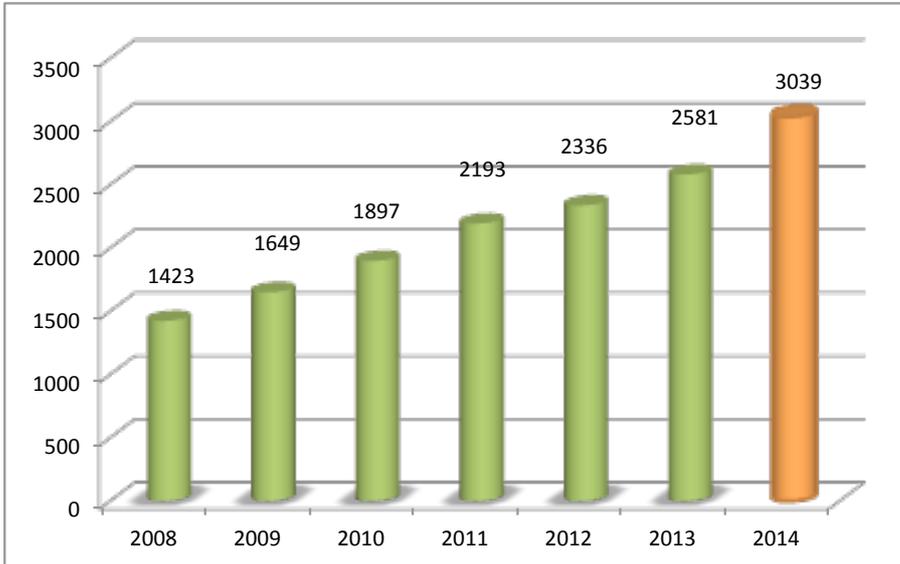
- La communication (messagerie, réseaux sociaux), les infos pratiques, la recherche d'emploi, la documentation, les achats, les jeux...

	Les personnes en difficulté	Les intermédiaires	Les "experts"
Les critères	moyen financier faible	- public plutôt âgé - envie de maîtriser l'outil informatique et les différents usages d'internet.	public autonome
Connaissances informatique	compétence en TIC (technologie de l'information et de la communication) faible.	- qui ne maîtrise pas forcément les usages des TIC	maîtrise des TIC (que ce soit de l'usage des outils ou de la navigation sur internet)
Type d'équipement personnel	pas de matériel personnel	- équipement assez récent, - accès internet au domicile	- équipement récent, - accès internet au domicile
ce qu'apporte le lieu	- de pouvoir effectuer des démarches administratives tout en étant accompagné, - de retrouver un contact social minimal. Grâce à des conditions incontournables (gratuité du service, mise à disposition de l'outil informatique et accompagnement).	de nouvelles connaissances	lieu d'échanges

II. La fréquentation de l'espace et ses problématiques

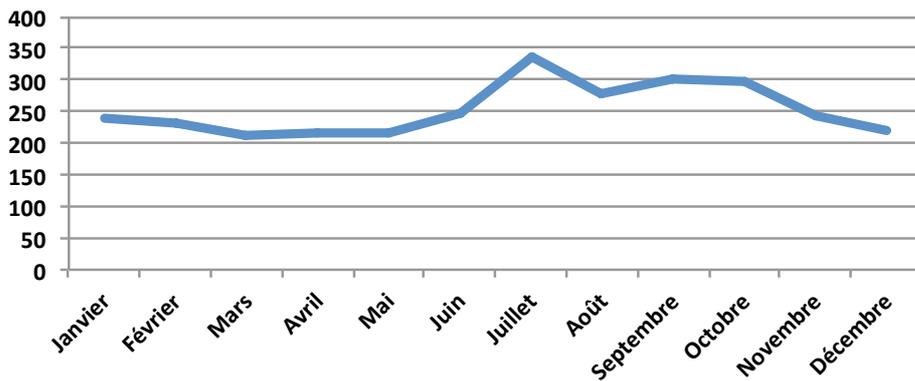
II.1 Evolution de la fréquentation

Evolution de la fréquentation depuis janvier 2008



II.2 La fréquentation mensuelle

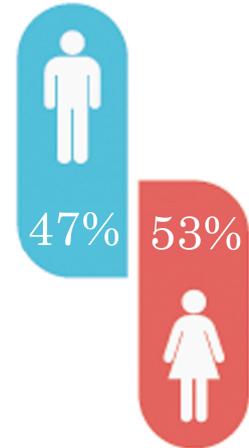
Fréquentation de la plateforme



On remarque que la fréquentation de la structure a augmenté tout au long de l'année. Désormais, la saisonnalité de la fréquentation est beaucoup moins marquée.

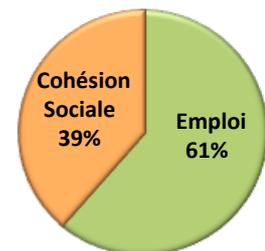
Zoom sur Les usagers

ZOOM SUR LES USAGERS

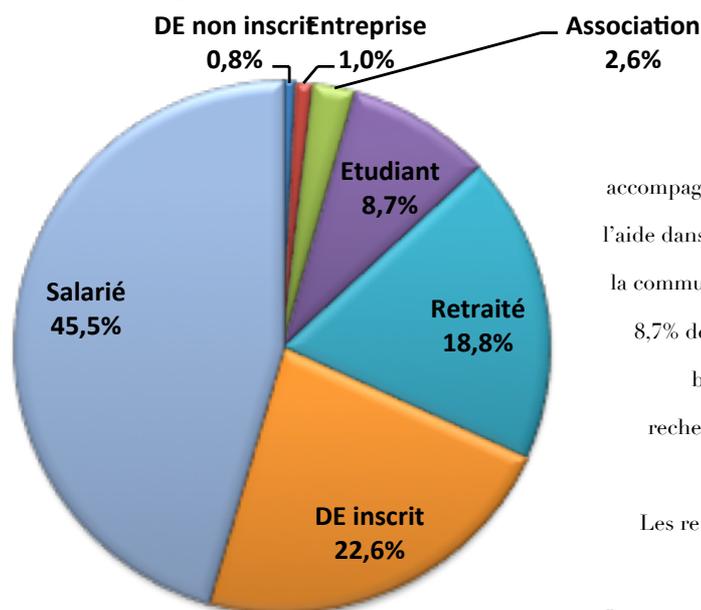


Problématiques

Répartition Emploi/Cohésion Sociale



Répartition des usagers en fonction de leur statut



45,5% des usagers sont des salariés souhaitant être accompagné dans leurs démarches administratives, obtenir de l'aide dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (à des fins à usage privé ou professionnel).

8,7% des usagers sont des étudiants : ils souhaitent pouvoir bénéficier de l'équipement de l'espace pour faire des recherches, réaliser des documents destinés notamment à l'impression.

Les retraités représentant 14% et souhaitent participer aux ateliers d'initiation aux TIC.

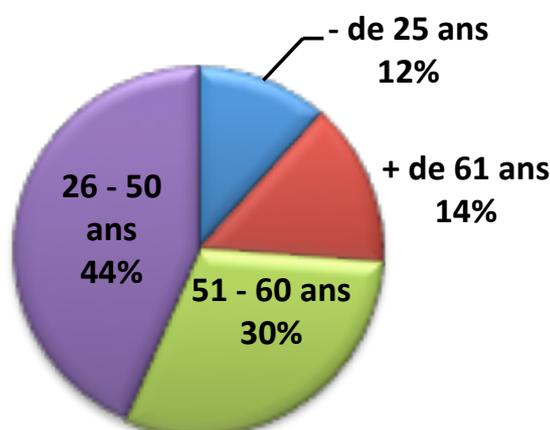
Les associations (2,6% des usagers) cherchent un soutien dans la réalisation de différents documents, ainsi qu'une aide technique dans l'utilisation de l'outil informatique.

Les entreprises effectuent des dépôts d'offres sur le site Pôle Emploi et souhaitent également que leur offre soit diffusée par la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale «Des

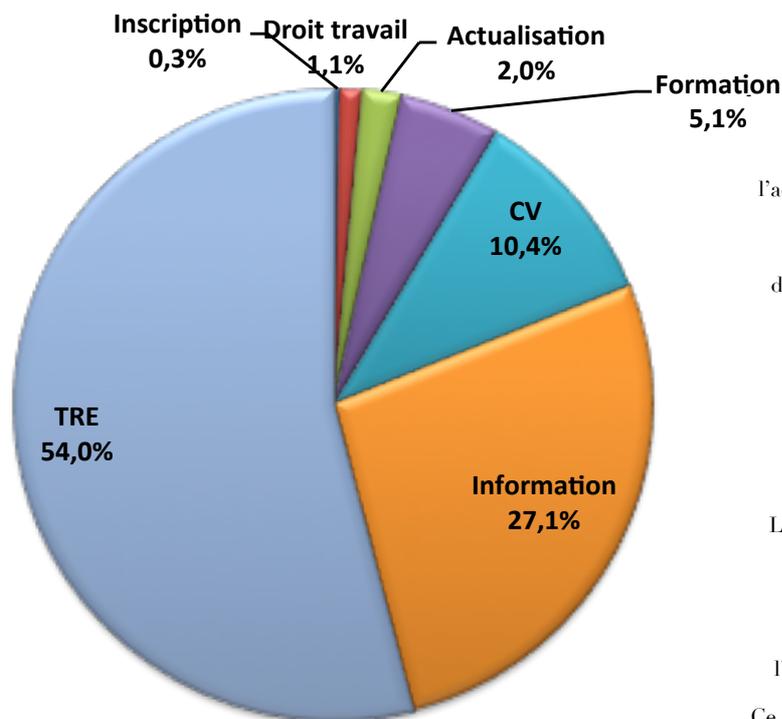
Cévennes au Mont Lozère».

Répartition des usagers en fonction de leur âge

On remarque que la répartition des usagers en fonction de leur âge évolue. En effet, on assiste à une augmentation de la tranche des + de 61 ans qui fréquentent de plus en plus l'espace, notamment pour s'initier aux TIC et être accompagnées dans leur démarches administratives en ligne. La tranche des moins de 25 ans a diminué, on peut l'expliquer par le changement de mode de fonctionnement du Centre de Loisirs «Méli Mélo».



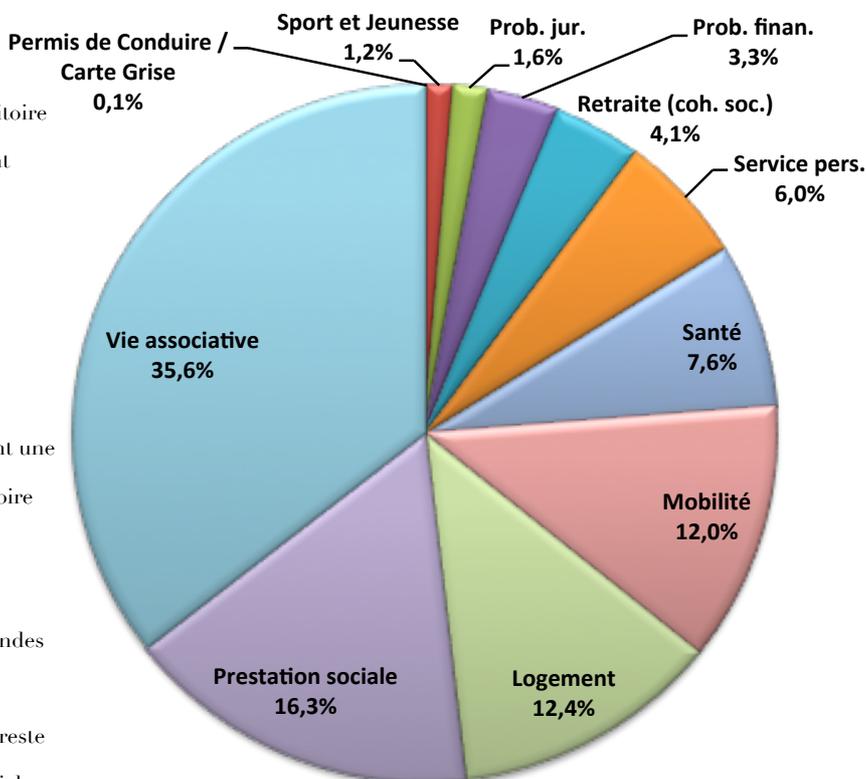
Répartition des problématiques "Emploi"



54% des problématiques emploi concerne principalement la recherche d'emploi avec l'accompagnement sur le site internet de Pôle Emploi, 27% des demandes portent sur l'information des différents types de contrats, des droits des personnes en recherche d'emploi..., la réalisation de CV et de lettres de motivation se réalise majoritairement avec l'aide des animatrices.

L'accompagnement et l'initiation au TIC joue un rôle très important car les sites internet ne cessent d'évoluer (notamment en changeant d'interface), l'utilisateur est vite découragé et a besoin d'être rassuré. Ce travail nécessite une veille numérique importante et une formation constante des animatrices, ainsi qu'une grande adaptabilité.

Répartition des problématiques "Cohésion Sociale"



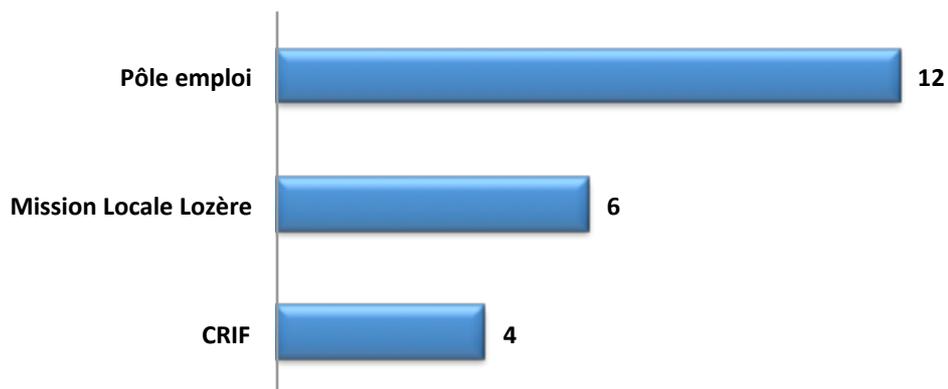
La vie associative occupe une part importante sur le territoire de la communauté de communes «Des Cévennes au Mont Lozère».

Dans le cadre du Point d'Appui à la vie associative, notre structure est sollicité au quotidien pour diverses actions :

- changement de statuts, dossier de subvention,
- réalisation de support de communication,
- aide à la mise en place d'outils informatiques permettant une meilleure lisibilité des actions sur l'ensemble du territoire (Agenda partagé «Des Cévennes au Mont Lozère»...).
- le logement occupe une part non négligeable avec l'information et l'accompagnement au niveau des demandes sur le programme Habiter Mieux.
- la mobilité, préoccupation sur l'ensemble du territoire, reste une part importante des problématiques «Cohésion sociale».

La mise en place d'annonces de covoiturage sur l'Agenda partagé a permis de répondre en partie à la demande.

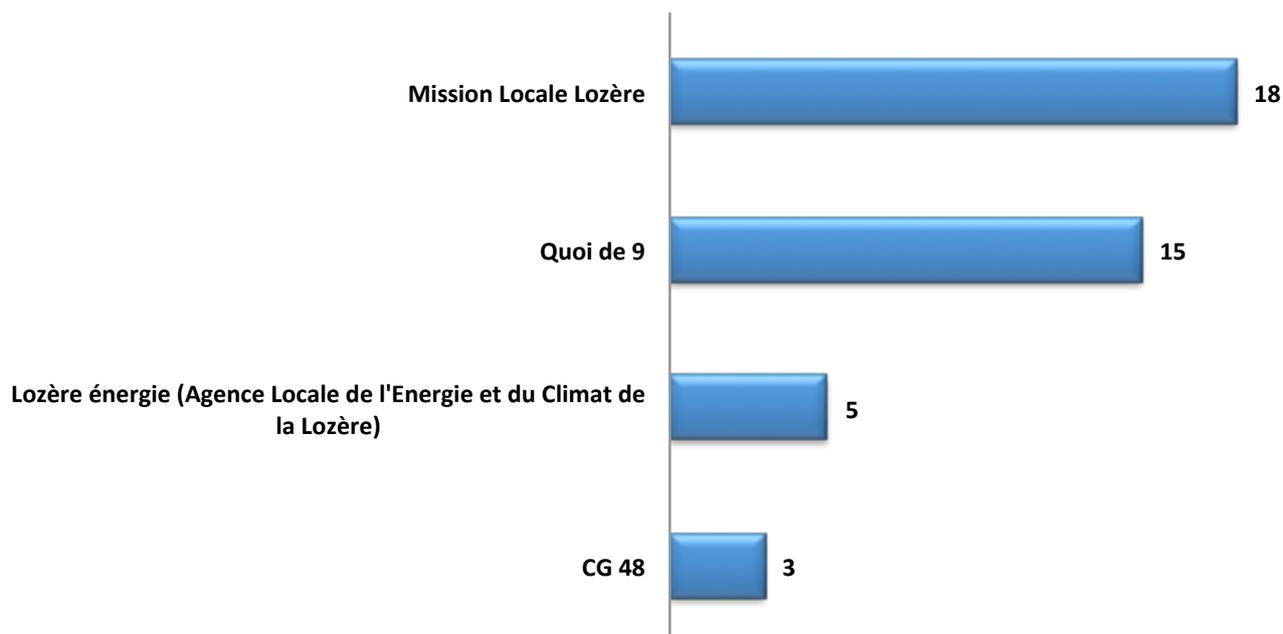
Visioconférences par partenaire



Les visioconférences du Pôle Emploi ont repris.

Des visioconférences ont été organisées pour répondre à des problèmes de mobilité des usagers.

Fréquentation des permanences par partenaire



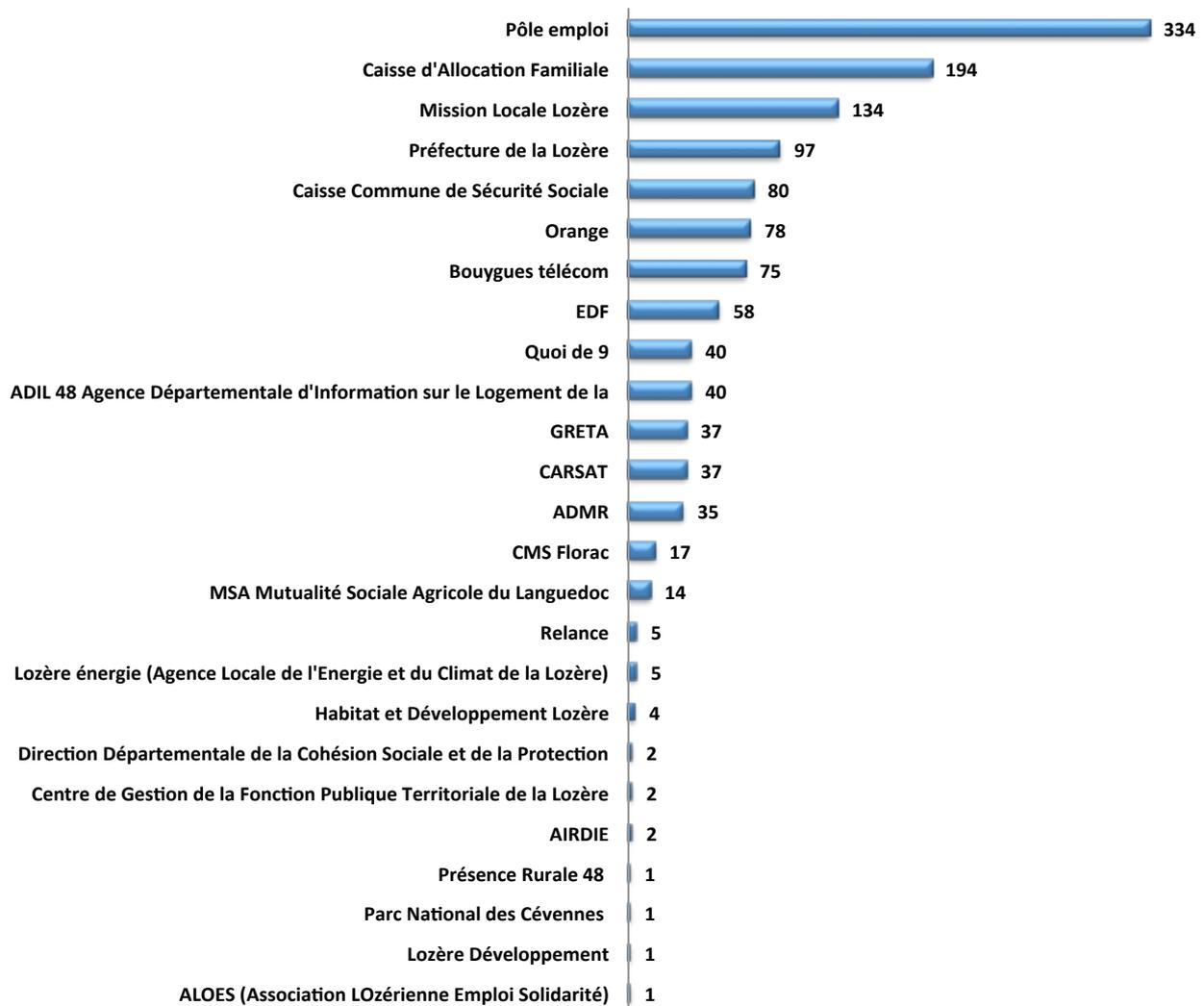
Les permanences

La Mission locale a continué à diversifier son offre de services en proposant des visioconférences à la demande. On assiste à une augmentation de l'utilisation de la visioconférence, malgré que celle-ci soit trop peu utilisée.

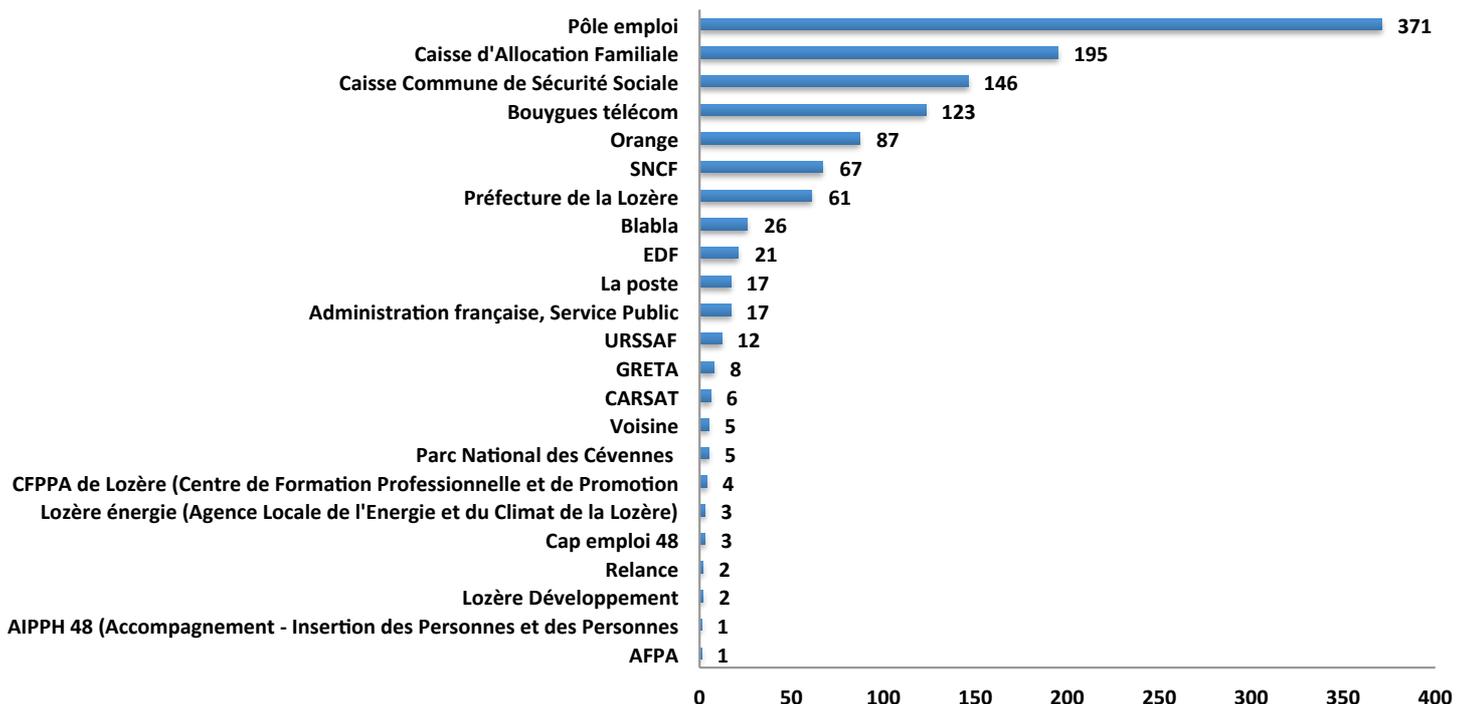
Une nouvelle permanence a été mise en place par Lozère Energie.

Ces services de proximité sont recherchés et appréciés.

Orientation vers les partenaires



Accompagnement aux services à distance



Initiation aux Technologies de l'Information et de la Communication

Développer

Accompagner

Expliquer

Encourager

Mise en place d'ateliers d'initiation au Technologies de l'Information et de la Communication

- Espace MDECS/RSP au Pont de Montvert

Mise en place d'ateliers sur les TIC pour divers publics : associations, retraités, entrepreneurs, personnes à la recherche d'emploi, employés de collectivités territoriales.

- Antenne délocalisée à L'Espinas

Des ateliers informatiques hebdomadaires ont lieu à L'Espinas le jeudi de 14h à 17h.

Elle permet d'accompagner les personnes qui le souhaitent dans une démarche d'initiation aux technologies de l'information et de la communication pour une partie du territoire éloignée du Pont de Montvert.

Elle s'adresse à tous les publics (enfants, demandeurs d'emploi, entreprises, salariés, retraités...).

- Ecole intercommunale

Des ateliers d'initiation à l'informatique sont dispensés auprès des écoliers : des déplacements sont effectués à l'école intercommunale de l'Estournal au Pont de Montvert, afin de les familiariser à l'outil informatique et leur permettre d'obtenir leur B2i.

Aides techniques ponctuelles

- Aide personnalisée en fonction de la demande : création et conversion de documents, téléchargements de logiciels, numérisation de documents et envoi de mails (prêt de boîte mail), recherche de documents sur différents sites internet tels que le CDG48 ou le CNFPT (calendrier concours, documentation métiers, formation...), la CAF, Pôle emploi, SNCF, Info Greffe, Orange,...

- Conseils techniques (installation live box, wifi, info réseaux, installation vidéo-projecteur, tablettes).

- Maintenance informatique de l'espace

Mise à jour des logiciels, nettoyage d'ordinateurs...

Prêt ponctuel de matériel

Câbles, lecteur de cartes, appareil photo, vidéo projecteur, onduleur, Switch, enrouleur, ordinateur portable.

L'espace est identifié comme lieu ressource.



TIC



Inter

Activités...

Economiser

Préserver

Développer

Encourager

Visioconférence

Mobile

Atouts non

négligeables

- contribuant à la préservation de l'environnement
- moins de fatigue
- moins de frais...
- à la portée de tous...

CANTON DU PT-DE-MONTVERT

Le Pont-de-Montvert

Une première au Pont, un vendredi 13...

Une borne visioconférence mobile, une connexion internet suffisante, un correspondant "équipé", des participants et le tour est joué. La réunion à distance peut commencer.

Cet événement s'est déroulé à La Maison

de l'Emploi et de la Cohésion Sociale "Des Cévennes au mont Lozère"/Relais Service Public à la demande de l'association des métiers d'Art. Cette dernière souhaitait éviter des déplacements de longue distance.

Un atout non négligeable

La mise à disposition d'un matériel adapté a été appréciée.

Une belle initiative, qui permet de réaliser un geste pour l'environnement, d'amoindrir les frais, ainsi que la fatigue engendrée par de longs trajets.

Un service à portée de tous

Vous aussi, si vous le souhaitez, pouvez bénéficier de ce service.

Une salle virtuelle sera mise à votre disposition.

Les animatrices vous accompagneront dans vos démarches techniques avec votre ou vos interlocuteurs. Pour ces derniers, un simple ordinateur et l'installation d'un logiciel gratuit suffisent à réaliser... votre réunion à distance.



Mise en place

d'autres services à destination du public

- Installation d'une borne EDF pour être en lien direct avec un correspondant d'EDF.

Ce service mis en place a apporté satisfaction aux usagers lors de son utilisation.

- Site Internet de la collectivité :

<http://cevennes-mont-lozere.fr> sur lequel les informations pratiques du territoire sont disponibles.

Question d'énergie...

Economiser

Préserver

Accompagner

Encourager

Programme

Habiter Mieux

Le programme Habiter Mieux est apprécié sur le territoire de la communauté de communes «Des Cévennes au mont Lozère».

Celui-ci a connu un vif succès. L'enveloppe de 2013 étant épuisée des projets de rénovation énergétique des usagers ont été reportés à 2014.

En coup de vent

PROGRAMME HABITER MIEUX



Ne laissez plus le froid s'installer chez vous !

Vous souhaitez rénover votre logement ?
Habiter Mieux vous aide à financer vos travaux de rénovation énergétique.
Pour tout renseignement
un numéro vert départemental gratuit :
0 800 004 708
www.habitermieux.fr
ou encore sur le site internet de la communauté de communes
www.ccovennes-mont-lozere.fr
à la rubrique documents administratifs.

→ **BIEN VOUS CHAUFFER TOUT EN RÉDUISANT LE MONTANT DE VOS FACTURES ?**

HABITER MIEUX

Le vent des bancels n° 93

Mise en place de permanence

Lozère Energie

À la Maison de l'Emploi, on se mobilise pour l'économie d'énergie



M. Pratlong de l'Agence locale de l'Énergie - Lozère Energie est venu présenter l'offre de service de cette association, le 8 avril à la Maison de l'Emploi. Cette structure, labellisée Espace Info Énergie par l'ADEME, a pour objectif de donner des conseils gratuits en matière de rénovation thermique, de maîtrise de l'énergie, d'aides financières auprès d'un large public (particuliers, collectivités, professionnels). Curieux et satisfaits ont été les participants qui ont assisté à cette rencontre.

Le public n'a pas hésité à poser des questions concrètes à notre intervenant qui a su satisfaire les diverses interrogations. Si vous souhaitez vous aussi venir profiter de ces conseils, l'association Lozère Energie tiendra ces permanences en visio-conférence tous les 2^e mardi du mois dans les locaux de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion sociale "Cévennes Mont Lozère". Infos auprès des animatrices au 04 34 09 06 14 ou par mail : cybermdemontvert@gmail.com

Activités
économiques...

une priorité

Accueillir
Maintenir

Soutenir

Développer

Encourager

- Soutien à la promotion
économique du territoire

ZAE de Masméjean
Maison de Marie «résidence
d'entrepreneurs»

- Réalisation de supports de
communication
Dépliants, invitation
inauguration

- Réalisation de contenu
ex: articles de presse

- coordination de promotion
En lien avec la communauté de
communes «des Cévennes au
Mont Lozère» et Lozère
développement pour mise en
ligne d'éléments permettant la
promotion de sites offrant des
possibilités de développement
économique.

Télétravail
SoLozère

C8--

Cévennes

Saint-Maurice-de-Ventalon

Opportunités à saisir ^{ML} 5/12/14

Trois lots viabilisés sont encore disponibles
à la zone d'activités économiques de Masméjean.



■ La ZAE de Masméjean sera inaugurée ce samedi 6 décembre à 10 h 30.

Vous avez un projet de création d'activité? Vous êtes à la recherche d'un terrain? Vous souhaitez développer votre entreprise? Artisans, professions libérales, il y a peut-être une solution pour vous...

La ZAE (zone d'activités économiques) de Masméjean dispose encore de trois lots viabilisés de 1 100 à 1 500 m² au prix unique de 11 € HT le mètre carré. La zone étant classée en zone de revitalisation rurale, il est possible pour les entrepreneurs souhaitant y installer leur activité de bénéficier d'exonération fiscale.

La ZAE est située sur un territoire dynamique disposant d'une diversité environnementale et paysagère. Cette zone d'activité est d'ores et déjà opérationnelle puisqu'elle est raccordée aux différents réseaux (eau, électricité, téléphone et ADSL). Les professionnels intéressés peuvent donc y prétendre dès maintenant!

Pour plus de renseignements et pour s'informer sur les démarches à suivre, il convient de contacter la communauté de communes Des Cévennes au mont Lozère au 04 66 32 93 30 ou par mail à l'adresse suivante : cevennes.montlozere@mairiepontdemontvert.fr.

L'inauguration de la ZAE aura lieu ce samedi 6 décembre, à 10 h 30, à Masméjean, commune de Saint-Maurice-de-Ventalon. Elle précédera celle de la Maison de Marie, résidence d'entrepreneurs à Fraissinet-de-Lozère qui se tiendra ce même jour à 11 h 30.

- Participation sur le programme SoLozère, le 12 juin 2014 à Mende
- Participation au tour de France du Télétravail, le 9 octobre 2014 à Mende

Associations
en
questions...

Partager

Fédérer

organiser

Coordonner

Un outil collaboratif en ligne à disposition des associations du territoire

La Maison de l'Emploi et de la cohésion sociale/ Relais Service Public ont mis en place un agenda partagé pour les associations du territoire de la communauté de communes «Des Cévennes au Mont Lozère».

Objectifs: Fédérer les associations en mettant en place un outil permettant plus de lisibilité sur les actions menées par les associations et favorisant les échanges

Description de l'action :

mise en place :

- Réunion d'information destinée aux associations sur le budget et les statuts des associations, ainsi que sur les outils collaboratifs (intervenants : CDOS/JP Sanchez et MDECS/Adeline Vitrolles) le 28 avril 2013.

- Réunion de diagnostic le 20 septembre 2013, à l'Espinas.

- Réunion d'information, le 25 septembre 2014, à Fraissinet de Lozère, sur la présentation de

l'agenda partagé et proposition de mise en place d'ateliers d'accompagnement à l'utilisation de l'agenda partagé.

- octobre 2014 : point sur le nombre d'inscrits sur l'agenda partagé.

- Décembre 2014 : réunion associative : responsabilité des dirigeants avec un intervenant juriste, le 11 décembre, au Pont de Montvert, point sur le nombre d'inscrits sur l'agenda partagé et bilan de l'action (reportée à 2015).



ATELIERS D'EPICE
UN SITE COLLABORATIF SUR
INTERNET



Conclusion

Durant cette année 2014, la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale et son Relais de Service Public ont su être identifiés comme lieu ressource. La fréquentation de l'espace a continué d'augmenter. L'offre de services s'est diversifiée, les attentes également. Les usagers apprécient ce service de proximité et souhaitent être accompagnés dans leurs démarches administratives. De plus en plus, on assiste à la dématérialisation de ces dernières, ce qui nécessite une adaptabilité permanente des animatrices (aussi bien vis à vis de l'utilisateur que de l'outil informatique).

L'accent a été mis durant cette année, sur le développement de la communication entre associations, afin de faciliter le partage de l'information et développer la cohésion du territoire dans ses actions.

Développer la communication est une nécessité. En effet, on constate que le Haut débit ne couvre pas l'ensemble du territoire et tous les foyers ne disposent pas d'un équipement permettant l'accès à l'information (internet). Il faut continuer à veiller à atténuer cette fracture numérique, pour ne pas accentuer la fracture sociale.