



REPUBLIQUE FRANCAISE - Département du Var-EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DE FAYENCE

En exercice			Séance du mardi 22/09/2020 à 18h00 Secrétaire de séance : Coraline ALEXANDRE
Pouvoirs	0	DCC n° 200922/04	Date de convocation : 15-09-2020
Absents	1		
Suffrages exprimés	29		

Se sont réunis les membres du conseil communautaire sous la présidence de René UGO :

Présents: René BOUCHARD, Brigitte CAUVY, Jérôme SAILLET, François CAVALLIER, Michel REZK, Bernard HENRY, Ophélie LEFEBVRE, Patrice DUMESNY, Michèle PERRET, Daniei MARIN, Marco ORFEO, Patrick DE CLARENS, Claudette MARIET, Jean-Yves HUET, Marie-José MANKAÏ, Philippe DURAND-TERRASSON, Laurence BERNARD, Christian COULON, Nicolas MARTEL, Myriam ROBBE, René UGO, Maryvonne BLANC, Michel FELIX, Coraline ALEXANDRE, Camille BOUGE, Michel RAYNAUD, Marie MEYER, Elisabeth MENUT, Lois FAUR

Absent excusé: Christian THEODOSE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 DE LA « MAISON DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP) » (devenue « France SERVICES » depuis le 1^{er} janvier 2020)

La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) a créé les Maisons de services au public (MSAP) et a ajouté cette compétence à la liste des actions d'intérêt communautaire que peut porter une communauté de communes.

La M.S.A.P. est un espace mutualisé qui offre un bouquet de services principalement en matière d'emploi et de prestations sociales.

Le Président présente le rapport d'activité de la Maison de services au public (MSAP) de la C.C.P.F. pour l'année 2019.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE,

CONSIDERANT que le Président a soumis à l'assemblée communautaire le rapport d'activité pour l'exercice 2019, APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ, À L'UNANIMITÉ :

PREND ACTE de la présentation du rapport d'activité 2019 de la M.S.A.P.

Tourrettes, le 23 septembre 2020

René USO



RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNÉE 2019



Sommaire

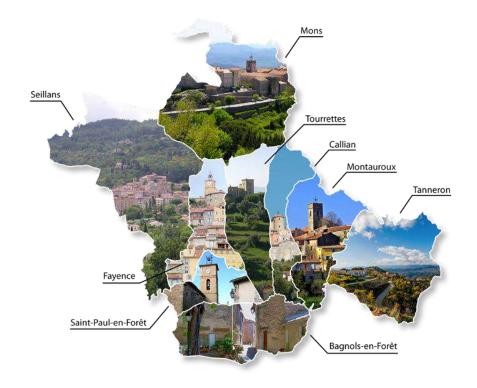
1 - PRÉSENTATION	3
1.1 - LE TERRITOIRE DU PAYS DE FAYENCE	3
1.2 - LE CONTEXTE ECONOMIQUE ET SOCIAL DU PAYS DE FAYENCE	4
1.3 - LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC DU PAYS DE FAYENCE	5
1.3.1 - HISTORIQUE	5
1.3.2 - LES MISSIONS	6
1.3.3 - LES PARTENAIRES	7
1.3.4 - À DISPOSITION DU PUBLIC	9
1.3.5 - LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC EN IMAGES	10
2 - BILAN D'ACTIVITÉ 2019	11
2.1 - FAITS MARQUANTS EN 2019	11
2.2 - FRÉQUENTATION EN 2019	13
2.3 - RÉPARTITION MENSUELLE	14
2.4 - RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE	15
2.5 - RÉPARTITION PAR TYPES D'USAGERS	
2.6 - RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE	
2.7 - RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	
2.8 - RÉPARTITION PAR PARTENAIRES	
2.9 - RÉPARTITION PAR SERVICES PROPOSÉS	
2.10 - DÉTAILS DES DEMANDES ACCOMPAGNÉES PAR L'AGENT D'ACCUEIL	
2.10.1 - THÉMATIQUE DES DEMANDES	
2.10.2 - PARTENAIRES CONCERNÉS	
2.10.3 - NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT	
2.10.4 - MISES EN RELATION AVEC LES PARTENAIRES	
2.10.5 - RÉSOLUTION DES DEMANDES ACCOMPAGNÉES À L'ACCUEIL	
2.10.6 - DETAILS DES DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES	
2.10.7 - DETAILS DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS A L'ACCUEIL	
2.10.8 - DÉTAILS DES AIDES A LA CONSTITUTION DE DOSSIER	
3 - BILAN D'ACTIVITÉ DE L'ESPACE MULTIMÉDIA ET DE L'ESPACE « NOM@DIA »	
3.1 - UTILISATIONS DE L'ESPACE MULTIMÉDIA	30
3.2 - RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES USAGERS DE L'ESPACE MULTIMEDIA	
3.3 - UTILISATIONS DE L'ESPACE « NOM@DIA »	
3.4 - BILAN FINANCIER DE L'ESPACE MULTIMÉDIA / NOM@DIA / LOCATION ET AUTRE SERVICES	
4 - PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2020	34
5 - COMPTE ADMINISTRATIF 2019 ET BUDGET PRÉVISIONNEL 2020	38
6 - LEXIQUE : PARTENAIRES – PERMANENCES	39
7 - ANNEXES	40



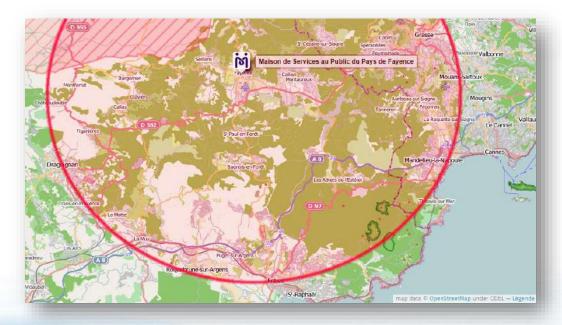
1 - PRÉSENTATION

1.1 - LE TERRITOIRE DU PAYS DE FAYENCE

Situé à l'extrême Est du département du Var, à proximité du département des Alpes-Maritimes, le Pays de Fayence compte environ **28 471 habitants** (INSEE 01/01/2020). Il est composé de 9 communes depuis le 1^{er} janvier 2014, sur une superficie totale de 402 km², rassemblées au sein de la Communauté de Communes du Pays de Fayence.



Ce territoire du Haut-Var est néanmoins isolé des principaux bassins administratifs et économiques, tels que Draguignan – Fréjus / Saint-Raphaël, Grasse et Cannes, qui sont situés à plus de 30 km (± 45 minutes de trajet).





1.2 - LE CONTEXTE ECONOMIQUE ET SOCIAL DU PAYS DE FAYENCE

Le Pays de Fayence a hérité d'un passé agricole à travers la culture (céréales, vigne, oliviers, vergers...), l'élevage, l'exploitation des fleurs à parfum, du mimosa...

De plus, les 9 villages perchés, en gardant leurs traditions locales et leur authenticité, ont su développer le tourisme au cœur même des villages.

Cependant, l'activité économique s'est concentrée dans la plaine, le long de la RD 562, qui relie Grasse à Draguignan et qui constitue le principal accès pour desservir les villages et pour relier le département voisin, les Alpes-Maritimes.

L'activité économique du Pays de Fayence est principalement orientée vers :

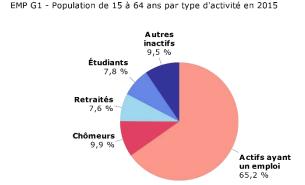
- **Le tourisme**, en raison des nombreux sites pittoresques, du lac de St Cassien, des gorges de la Siagne, du golf de Terre Blanche et du centre international de Vol à voile,
- Le commerce, principalement le long de l'axe routier RD 562,
- Le bâtiment, en raison de l'évolution démographique du Pays de Fayence,
- **Le tertiaire**, notamment dans le domaine de l'immobilier, des services aux entreprises et aux particuliers,
- La production agricole, à travers l'élevage, la vigne, le maraîchage, la culture du mimosa et des plantes à parfum, ...

La population en Pays de Fayence a été multipliée par 3,7 entre 1968 et 2014, avec un solde migratoire élevé, notamment face aux difficultés à se loger dans l'ouest des Alpes-Maritimes, et l'attractivité du Pays de Fayence en raison de ses possibilités de construire et sa qualité de vie.

La population active du Pays de Fayence est toujours en légère augmentation, liée non seulement au développement de l'emploi sur le territoire mais également à l'attractivité du Pays de Fayence pour les actifs travaillant dans les bassins d'emplois limitrophes.

Près de 70 % des actifs du Pays de Fayence travaillent en dehors de leur commune de résidence.

35 % des actifs du Pays de Fayence travaillent en dehors du Var.



Cela occasionne ainsi de nombreux déplacements domicile-travail sur le Pays de Fayence, en véhicule personnel ou en covoiturage, particulièrement en direction des Alpes-Maritimes (Cannes, Mandelieu, Sophia-Antipolis...), mais également avec le bassin d'emploi de Fréjus-Saint-Raphaël. À noter, que l'offre de transport en commun n'est pas adaptée aux horaires des salariés quittant le territoire.

Le Pays de Fayence est un territoire rural et périurbain caractérisé par une économie résidentielle et présentielle. (Sources données : INSEE)



1.3 - LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC DU PAYS DE FAYENCE

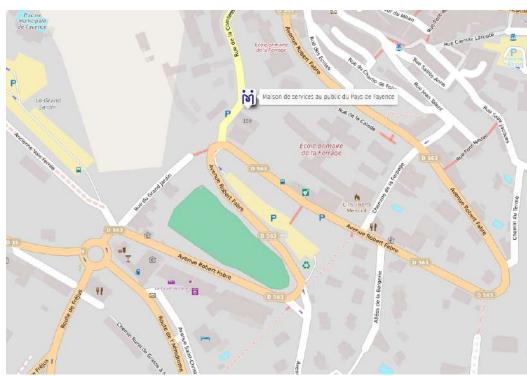
La Maison de services au public du Pays de Fayence est une structure d'accueil polyvalente au service de la population.

Ce point de rencontre de proximité est situé :

159 rue Comtesse de Villeneuve à Fayence

ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.





1.3.1 - HISTORIQUE

Créé en 1997 au centre du village de Fayence, « **l'Espace Rural Emploi Formation** » a rapidement été complété par la « **Maison de Services Publics** », qui a diversifié ses activités, en multipliant les permanences de grands services publics.

En 2000, la structure déménage dans des locaux plus spacieux toujours à Fayence, rue Comtesse de Villeneuve, et se dote d'un espace multimédia permettant l'accès aux nouvelles technologies.

En juin 2008, l'établissement est labellisé « **Relais Services Publics** » afin de renforcer la possibilité en un même lieu, d'accéder à plusieurs services, particulièrement dans les domaines de l'emploi, de la formation et du social.

En 2015, l'espace de télétravail et coworking « Nom@dia » complète les services proposés.

Au 1^{er} **janvier 2016**, la structure est labellisée « **Maison de services au public** » et devient une compétence de la Communauté de Communes du Pays de Fayence, dans le cadre de la loi NOTRe du 7 août 2015.

Fin 2019, la Maison de services au public du Pays de Fayence répond à toutes les exigences pour obtenir le label France Services à partir du 1^{er} janvier 2020.



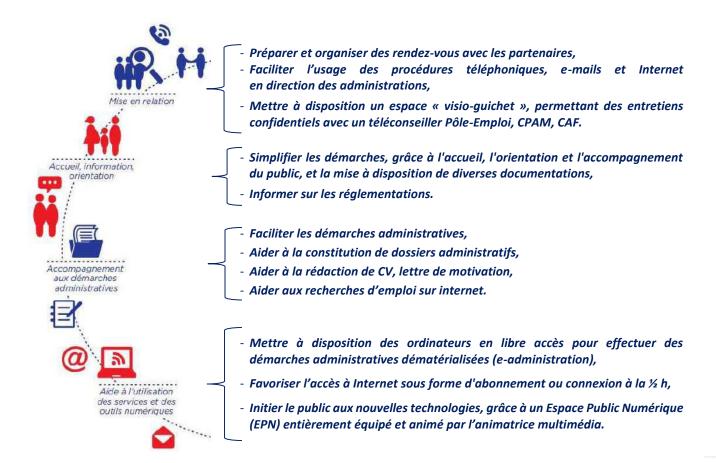
1.3.2 - LES MISSIONS

Les Maisons de services au public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics : demandeurs d'emploi, actifs, retraités, jeunes, famille...

Ainsi, les agents de la Maison de services au public du Pays de Fayence proposent un ensemble de services de proximité et assurent un accompagnement personnalisé, grâce à leur polyvalence.

Les usagers peuvent en un même lieu obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics, notamment dans les domaines de l'emploi, de la formation, du social et de l'accès au droit.

Les agents ont pour principales missions de :



La Maison de services au public du Pays de Fayence se situe à proximité de places de parking et est adaptée pour recevoir les personnes à mobilité réduite.

Afin d'assumer au mieux ces missions, elle met à disposition de nombreux équipements et accueille régulièrement des permanences de partenaires (voir pages suivantes).



1.3.3 - LES PARTENAIRES

La Maison de services au public du Pays de Fayence est en lien direct avec le **CCAS*** de Fayence qu'elle accueille dans ses locaux, ainsi qu'avec **l'UTS*** de Fayence et l'ensemble des **mairies** du Pays de Fayence.

Classés par domaine d'intervention, voici les partenaires présents en 2019 au sein de la Maison de services au public du Pays de Fayence :

	EMPLOI
PÔLE EMPLOI sur convocation en visio-guichet	Suivi des demandeurs d'emploi sur rendez-vous. Réunion d'information collective. Ateliers. http://www.pole-emploi.fr
AVIE CAP EMPLOI - SAPHIR 1 fois/mois sur rendez-vous	Insertion professionnelle des travailleurs handicapés. http://www.avie83.info
CEDIS Les vendredis et le 2 ^{ème} et ^{4ème} mardi sur convocation	Accompagnement en insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA. http://www.cedis.asso.fr
FACE VAR sur convocation	Accompagnement en insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA. https://face-var.org/
CRÉATIC	ON D'ENTREPRISE
VAR INITIATIVE 1 ^{er} et 3 ^{ème} mardi de 14h à 17h sur rendez-vous	Accompagnement des porteurs de projet de création d'entreprise. http://www.var-initiative.fr
ADIE 1 ^{er} et 3 ^{ème} vendredi de 9h à 12h sur rendez-vous	Aide et conseil à la création d'entreprise. Micro-crédits personnels pour l'emploi salarié. http://www.adie.org
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE Réunion ponctuelle sur inscription	Atelier d'information en direction des porteurs de projets de création ou de reprise d'entreprise. http://www.var.cci.fr
ACC	ÈS AU DROIT
CONSULTATION AVOCAT 2 ^{ème} et 4 ^{ème} lundi de 9h à 12h sur rendez-vous	Consultation gratuite dans les domaines du droit de la famille, du logement, du travail, de la consommation, etc http://cdad83.fr
CONCILIATEUR DE JUSTICE 2 ^{ème} et 4 ^{ème} lundi de 13h30 à 17h sur rendez-vous	Conflits de voisinage, problème de mitoyenneté, de copropriété, conflit entre propriétaire et locataire

*CCAS : Centre Communal d'Action Sociale (http://www.ville-fayence.fr/vivre-a-fayence/solidarite-et-sante/ccas)
*UTS : Unité Territoriale Sociale (https://www.var.fr/social/sante-prevention/unites-territoriales-sociales-uts-)



SERVIC	SERVICES A LA PERSONNE				
ENTRAIDE SOCIALE DU VAR Jeudi de 10 h à 12 h sans rendez-vous	Services aux personnes et d'aide à domicile. Aide au montage des dossiers d'aide financière. http://www.entraideduvar.com				
ACAP sans rendez-vous	Services aux personnes et d'aide à domicile. https://www.acap-provence-azur.fr/				
	JEUNES				
MISSION LOCALE Lundi, mercredi, jeudi et vendredi sur rendez-vous	Accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans. http://www.missionlocaleestvar.fr/				
	SOCIAL				
C. P. A. M. Visio-guichet le vendredi après-midi sur rendez-vous	Gestion des dossiers de soins médicaux http://www.ameli.fr				
ASSISTANTE SOCIALE CARSAT 1 ^{er} , 2 ^{ème} et 4 ^{ème} lundi de 9 h à 12 h sur rendez-vous	Gestion des dossiers d'accidents du travail, invalidité, maladie, dépendance maladie et vieillesse, insertion professionnelle, maintien dans l'emploi.				
C.A.F. Visio-guichet le jeudi après-midi sur rendez-vous	Point Relais CAF: Accompagnement des allocataires dans les démarches dématérialisées. Rendez-vous en visio-guichet. http://www.caf.fr/				
CCAS de FAYENCE sur rendez-vous	Réservé aux personnes isolées, âgées, à la retraite, bénéficiaires de l'AAH demeurant à Fayence. Instruction des dossiers d'aide sociale.				
SPIP Sur convocation	Suivi et réinsertion sociale des personnes placées sous main de justice				
ECRIVAIN PUBLIC 2 fois par mois sur rdv	Accompagnement dans la compréhension et à la rédaction de courriers et de démarches administratives				
HABITAT et ÉCONOMIES D'ÉNERGIE					
ADIL 83 2ème mercredi de 9 h à 12 h sur rendez-vous	Informations sur l'habitat http://www.adil83.org				
AREVE 2ème mercredi de 9h à 12h sans RDV et de 13h30 à 17h sur rendez-vous	Conseiller Info Energie http://areve83.fr				



Personnel

- Un agent d'accueil et d'accompagnement des usagers
- Un agent saisonnier de juin à septembre
- Une animatrice / animatrice multimédia

Locaux

- Un bureau d'accueil (avec panneau d'affichage « formations »)
- Une salle d'attente (avec panneau d'affichage « infos partenaires »)
- Deux bureaux de permanence
- Un visio-guichet : Pôle-Emploi Cpam Caf
- Un espace multimédia et de formation bureautique
- Un espace de télétravail et de coworking « Nom@dia » mutualisé permettant également l'organisation de réunions et/ou de formations

Matériels

- 9 ordinateurs en libre accès pour les demandeurs d'emploi et les usagers souhaitant réaliser des démarches dématérialisées.
- Connexion VDSL2 Très Haut Débit (>30 Mb)
- Imprimante laser couleurs multifonctions (copieur-impression-scanner-fax)
- Vidéoprojecteurs
- Standard téléphonique 4 lignes
- Fonds documentaire sur les métiers, les formations...
- Logiciels de bureautique pour rédaction CV et lettre de motivation

Communication

- Plaquette d'information diffusée dans les mairies, offices de tourisme, CdC...
- Site internet: https://www.cc-paysdefayence.fr/enfance-service-a-la-population/maison-de-service-au-public-msap/
- Page Facebook: https://www.facebook.com/MSAP.PaysdeFayence
- Presse locale : Var Matin
- Panneau lumineux d'information de la ville de Fayence
- Affichage au sein de la MSAP: manifestations, événements, actions d'animations, offres d'emploi locales, etc.



1.3.5 - LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC EN IMAGES



Bureau d'accueil *Accueil des usagers*



La salle d'attente *Tableau d'affichage et documentations*



Bureau individuelAccueil des permanences des partenaires



Postes en libre accès *Rédaction de CV et lettre de motivation*



Salle multimédia
Pour les démarches dématérialisées,
les formations et ateliers numériques



Visio-guichet Télé-permanences Pôle-Emploi CPAM CAF



2 - BILAN D'ACTIVITÉ 2019

2.1 - FAITS MARQUANTS EN 2019

• PERMANENCES:

- Suppression des permanences du CIRFA et de la CONFERENCE SAINT VINCENT DE PAUL, en raison de l'absence de fréquentation
- o Suspension temporaire de la permanence du SPIP (juin)
- o Accueil d'un troisième agent de la MISSION LOCALE tous les mercredis (mai)
- Augmentation du nombre de permanences du CEDIS et de FACE VAR
- Nouvelles permanences :
 - ACAP service à la personne
 - ECRIVAIN PUBLIC (à partir d'avril)

• MANIFESTATIONS :

- Co-organisation d'un JOB DATING « service à la personne » avec POLE-EMPLOI (juin)
- o Journées de **dépistage VIH et IST** par le CeGIDD Var Est (*février et novembre*)
- o Journée « **BAILLEURS**, **déclaration en ligne** » par la CAF (*octobre*)
- Journée « création Dossier Médical Partagé » par la CPAM de Draguignan (décembre)

• FORMATION AGENTS:

- 1 jour de formation à **POLE EMPLOI** Draguignan Services en ligne (*Mars*)
- o 2 jours de formation à la **CPAM** (Mai) et **CAF/ CPAM** Draguignan (*Juin*)
- 3 jours de formation en Préfecture de Toulon avec les 9 partenaires France Services (Décembre)
- o 3 jours de formation **CNFPT** : agent d'accueil France Services (*Décembre*)

• REUNIONS DE CONCERTATION :

- o Comité de pilotage départemental MSAP en sous-préfecture de Brignoles (avril)
- **UTS**: concertation sur nos modalités d'accompagnement (*février et octobre*)
- o Hôtel de Région Marseille : organisation des transports scolaires (mai)
- Assemblée Générale de la Mission Locale à Fréjus (juin)
- Comité des usagers de la Préfecture de TOULON (septembre)
- Contacts réguliers avec le Département, la Préfecture, le réseau national MSAP



ATELIERS:

- Ateliers de formation **EXCEL** pour les agents des Mairies de Fayence et Tourrettes
- Ateliers animés par Pôle-Emploi, pour la préparation des demandeurs d'emploi au Job dating, et sur la formation, la fin de droits...
- Atelier animé par ADS pour la formation de ses salariés
- Ateliers de formation animés par l'Office de Tourisme Intercommunal pour les agents des OT du Pays de Fayence ou pour les professionnels du tourisme
- Mise à disposition de l'espace multimédia pour un centre de formation pour des formations pack office
- Mise à disposition de l'espace Nom@dia pour une formation du Relais d'Assistants
 Maternels du Pays de Fayence

• <u>REUNIONS</u>:

- Plusieurs réunions organisées par le GAPS (Groupement Associatif des Professionnels de Santé) dans le cadre du sport santé et la création d'une Maison de Santé en Pays de Fayence
- o Réunions mensuelles de la plateforme **UTS/CONSEIL DEPARTEMENTAL**, dans le cadre de l'orientation des bénéficiaires du RSA.
- o Réunion de l'ADIL / AREVE / les services Urbanisme du Pays de Fayence
- o Réunion d'équipe de l'Office de Tourisme Intercommunal

• RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION :

Durant toute l'année 2019, un questionnaire de satisfaction était disponible sous format papier à l'accueil de la MSAP, ou sous le format d'un formulaire en ligne sur chaque ordinateur en accès libre.

35 personnes ont répondu à cette enquête de satisfaction : toutes sont satisfaites des services rendus au sein de la Maison de services au public du Pays de Fayence.

Le résultat de cette enquête figure en annexe du présent rapport.

En complément, la Maison de services au public a mis en place un cahier de doléances, qui n'a fait l'objet d'aucune remarque en 2019.

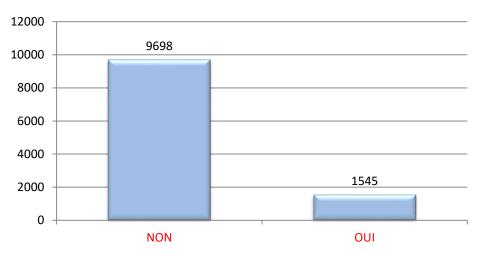


2.2 - FRÉQUENTATION EN 2019

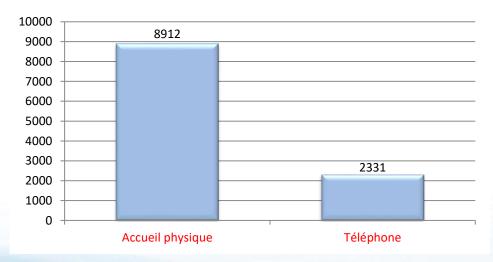
En 2019, la structure a accueilli 11 243 personnes, dont :

- 3 118 personnes ont fréquenté les permanences,
- 6 448 personnes ont été accueillies, renseignées, accompagnées à l'utilisation des services en ligne, aidées à la constitution de dossier, orientées ou mises en relation avec l'organisme concerné.
- 898 passages sur les ordinateurs en accès libre pour les démarches administratives,
- **160** personnes ont participé à des réunions organisées par divers organismes et associations,
- 338 utilisations de l'espace multimédia,
- 190 occupations de l'espace Nom@dia
- 91 participations à des ateliers ou des formations numériques.

Première visite en 2019?



Mode de contact

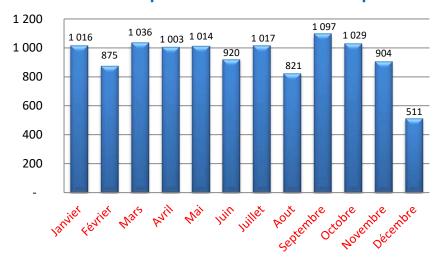




2.3 - RÉPARTITION MENSUELLE

MOIS	ANNÉ	2019	Rappe	l 2018
IVIOIS	Nb. ½ journées	Nb. usagers	Nb. ½ journées	Nb. usagers
Janvier	87	1 016	54	672
Février	73	875	58	716
Mars	89	1 036	57	757
Avril	83	1 003	60	720
Mai	88	1 014	45	583
Juin	67	920	72	1 136
Juillet	78	1 017	60	1 652
Aout	50	821	27	1 387
Septembre	96	1 097	66	947
Octobre	91	1 029	64	754
Novembre	83	904	66	700
Décembre	68	511	52	565
TOTAL	953	11 243	681	10 589

Répartition mensuelle des permanences et de la fréquentation en 2019



Nous constatons une forte augmentation du nombre de demi-journées de permanences :

953 permanences en 2019 / 681 permanences en 2018

Notamment, en raison de la mise en place de la permanence de la Mission Locale avec 331 demi-journées de présence, et malgré la diminution du nombre de permanences en visio guichet du Pôle-Emploi et de la CPAM, et la suspension temporaire de celles du Spip.

Nous observons une nette augmentation de la fréquentation des usagers :

11 243 personnes en 2019 / **10 589** personnes en 2018.

Sur l'ensemble des mois, la fréquentation mensuelle est supérieure à celle de l'an dernier, sauf pour les mois de juin, juillet et août, en raison des inscriptions au transport scolaire réalisées directement en ligne sur la plateforme de la Région, et non plus à la MSAP.

À noter, une baisse significative pour le mois de décembre, en raison de l'absence de statistiques de fréquentation durant les 6 jours de formation des deux agents MSAP et de la fermeture de la structure pendant les fêtes de fin d'année.



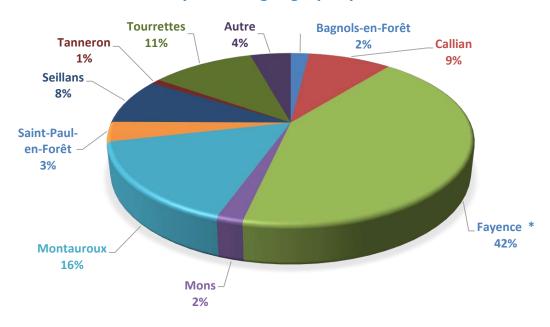
2.4 - RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

COMMUNES	ANNÉ	2019	Rappel 2018		
COMMUNICIALS	Nombre de visites	ombre de visites En % Nomb		En %	
Bagnols-en-Forêt	219	2%	392	4%	
Callian	993	9%	1084	10%	
Fayence *	4 805	42%	4 123	39%	
Mons	224	2%	234	2%	
Montauroux	1 792	16%	1 903	18%	
Saint-Paul-en-Forêt	416	3%	436	4%	
Seillans	970	8%	832	8%	
Tanneron	107	1%	126	1%	
Tourrettes	1 233	11%	1 010	10%	
Autre	484	4%	449	4%	
TOTAL	11 243	100%	10 589	100%	

La fréquentation générale a augmenté en 2019, mais en proportion, nous notons :

- une augmentation des habitants de Fayence* et Tourrettes ;
- une diminution des habitants de Bagnols-en-Forêt, Callian, Montauroux, St-Paul-en-Forêt.
- (*) dont 1 101 pour le CCAS de Fayence (sans le CCAS, Fayence représente 36 %)

Répartition géographique en 2019



Nous constatons que:

- comme les années précédentes, plus d'1/3 des usagers sont des Fayençois (36 % sans le CCAS) et les habitants des communes de Montauroux, Callian, Tourrettes et Seillans représentent également une bonne proportion des visiteurs de la MSAP;
- à l'opposé, pour les usagers en provenance des communes les plus éloignées de la plaine de Fayence (Mons, Tanneron, Saint-Paul-en-Forêt et Bagnols-en-Forêt), la fréquentation reste moindre.



2.5 - RÉPARTITION PAR TYPES D'USAGERS

TYPES D'USAGERS	Femmes	Hommes	Personnes morales	TOTAL
Dánartition on 2010	6 725	4 110	408	11 243
Répartition en 2019	60%	36%	4%	
Rappel 2018	6 595	3 876	118	10 589
kuppei 2016	62%	37%	1%	

Répartition Femmes / Hommes / Personnes morales en 2019



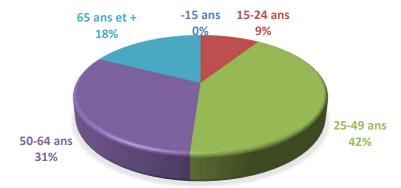
La répartition Femme / Homme reste sensiblement identique aux années précédentes, avec toujours une fréquentation plus importante des femmes.

À noter, l'augmentation des personnes morales (entreprises ou partenaires) qui contactent régulièrement la MSAP par téléphone.

2.6 - RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	TRANCHE ÂGE	-15 ans	15-24 ans	25-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	TOTAL
D	Répartition en 2019	8	1 016	4 722	3 528	1 969	11 243
K		0%	9%	42%	31%	18%	100%
	Dannal 2019	4	188	6 636	2 477	1 284	10 589
	Rappel 2018	0%	2%	63%	23%	12%	100%

Répartition par tranche d'âge en 2019



Par rapport à la fréquentation de 2018, nous remarquons, en proportion :

- une augmentation des 15/24 ans : mise en place de la Mission Locale ;
- une augmentation des 50-64 ans et 65 ans et + : information sur la retraite ;
- une nette diminution des 25/49 ans : arrêt des inscriptions au transport scolaire.

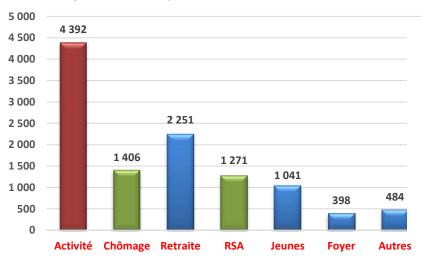


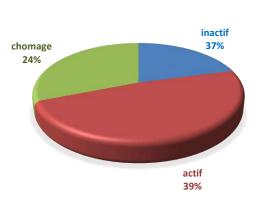
2.7 - RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

CATEGORIE	ANNÉI	E 201 9	Rappe	el 2018	
SOCIO PROFESSIONNELLE	Nombre de personnes	En %	Nombre de personnes	En %	
Activité	4 392	39%	5 104	48%	
Chômage	1 406	13%	2 310	22%	
Retraite	2 251	20%	1 719	16%	
RSA	1 271	11%	975	9%	
Jeunes	1 041	9%	48	1%	
Foyer	398	4%	172	2%	
Autres	484	4%	261	2%	
TOTAL	11 243	100%	10 589	100%	

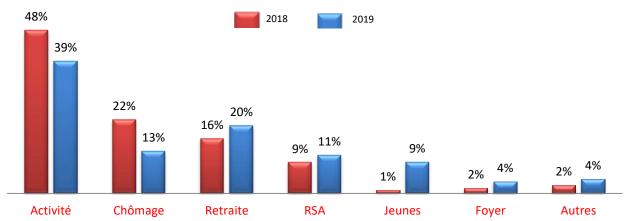
Catégorie socio-professionnelle en 2019

Répartition en 2019





Evolution de la catégorie socio-professionnelle entre 2018 et 2019



Nous notons, en proportion:

- une augmentation de la fréquentation des personnes à la retraite, des bénéficiaires du RSA, des jeunes (permanence Mission Locale), des personnes au foyer et autres;
- une diminution de la fréquentation des personnes en activité (arrêt des inscriptions au transport scolaire) et au chomâge.



2.8 - RÉPARTITION PAR PARTENAIRES

PERMANENCES		ANNÉE 2019		ı	Rappel 2018	:
PARTENAIRES	Nb ½ journées permanences	Nombre d'usagers	En %	Nb ½ journées permanences	Nombre d'usagers	En %
MISSION LOCALE	331	674	20,0%			
CCAS	Non connu	614	18,2%	Non connu	432	17,2%
CEDIS	153	553	16,4%	124	483	19,2%
AVOCAT	18	159	4,7%	17	137	5,4%
ENTRAIDE	44	153	4,5%	41	152	6,0%
VISIO POLE EMPLOI	78	131	3,9%	161	289	11,5%
AS CARSAT	29	119	3,5%	33	153	6,1%
ATELIERS et RDV POLE EMPLOI	23	118	3,5%	10	117	4,7%
CONCILIATEUR	19	115	3,4%	18	98	3,9%
UTS	10	92	2,7%	11	94	3,7%
FACE VAR	30	82	2,4%	8	15	0,6%
SPIP	15	60	1,8%	41	106	4,2%
VISIO CAF	27	59	1,8%	27	47	1,9%
VISIO CPAM	22	43	1,3%	39	97	3,9%
ADIL 83	11	37	1,1%	11	31	1,2%
AREVE	20	29	0,9%	16	14	0,6%
AVIE CAP	18	25	0,7%	19	26	1,0%
VAR INITIATIVE	13	20	0,6%	13	23	0,9%
JOB DATING	1	18	0,5%	3	23	0,9%
ECRIVAIN PUBLIC	8	10	0,3%	6	2	0,1%
ADIE	9	5	0,1%	8	9	0,4%
ACAP 83	4	2	0,1%			
AUTRES ATELIERS & RÉUNIONS*	49	160	4,7%	75	166	6,6%
ATELIERS NUMERIQUES OTI	13	58	1,7%			
CENTRE DE FORMATION	8	33	1,0%			
TOTAL	953	3 369	100%	681	2 514	100%

En jaune, les nouvelles permanences au sein de la MSAP en 2019

En orange, le nombre de permanences et de fréquentation en baisse en 2019 par rapport à 2018 En vert, le nombre de permanences et de fréquentation en hausse en 2019 par rapport à 2018

Nous remarquons que la fréquentation des permanences a augmenté de près de 34 % :

- la MISSION LOCALE a reçu le plus grand nombre d'usagers, totalisant également le plus grand nombre de demi-journées de permanences ;
- le CEDIS et FACE VAR ont notablement augmenté le nombre de leurs permanences, dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA;
- la fréquentation des permanences d'AVOCAT et du CONCILIATEUR DE JUSTICE est en augmentation ;
- le POLE EMPLOI et la CPAM ont reçu beaucoup moins d'usagers dans le cadre des visio-guichets ;
- plus généralement, la baisse de fréquentation d'une permanence est directement liée à la diminution du nombre de celle-ci au cours de l'année 2019.



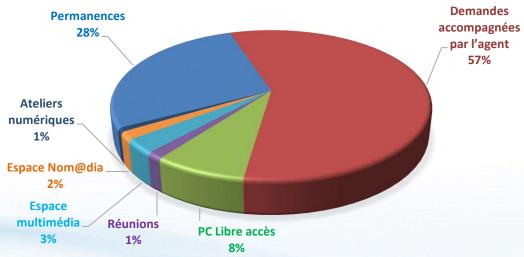
2.9 - RÉPARTITION PAR SERVICES PROPOSÉS

	ANNÉ	E 2019	Rappel 2018	
SERVICES PROPOSÉS	Nombre de visites	En %	Nombre de visites	En %
Permanences	3 118	27,7%	2 348	22,1%
Demandes accompagnées par l'agent	6 448	57,4%	6 858	64,8%
PC Libre accès	898	8,0%	535	5,1%
Réunions	160	1,4%	166	1,6%
Espace multimédia	338	3,0%	510	4,8%
Espace Nom@dia	190	1,7%	144	1,4%
Ateliers numériques	91	0,8%	28	0,2%
TOTAL	11 243	100%	10 589	100%

Par rapport à 2018, le tableau comparatif ci-dessus nous permet de constater :

- une augmentation de la fréquentation des permanences assurées par les partenaires de la Maison de services au public, notamment par la mise en place de la permanence de la Mission Locale, et malgré la baisse de fréquentation des permanences en visioguichet du Pôle-Emploi et de la CPAM, des assistantes sociale CARSAT, du SPIP (cf. page précédente);
- une diminution de la fréquentation de l'accueil pour les renseignements, notamment en raison de l'arrêt des inscriptions au transport scolaire à la MSAP et à la réalisation des démarches dématérialisées directement par les usagers sur les PC en libre accès dont la fréquentation a nettement augmenté;
- une diminution de la fréquentation de l'espace multimédia pour les consultations à caractère personnel ;
- une augmentation de la fréquentation de l'espace Nom@dia;
- à noter, les ateliers numériques ont essentiellement été réalisés par des animateurs extérieurs à la structure (centre de formation et Office de Tourisme Intercommunal).

Répartition des services proposés en 2019 (arrondi)



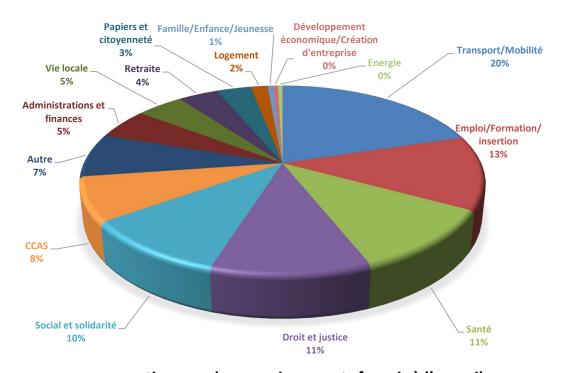


2.10 - DÉTAILS DES DEMANDES ACCOMPAGNÉES PAR L'AGENT D'ACCUEIL

2.10.1 - THÉMATIQUE DES DEMANDES

	ANNÉ	E 2019	rappe	rappel 2018	
THEMATIQUE	Nombre de demandes	En %	Nombre de demandes	En %	
Transport/Mobilité	1 305	20%	3 025	44%	
Emploi/Formation/insertion	817	13%	524	8%	
Santé	712	11%	476	7%	
Droit et justice	706	11%	553	8%	
Social et solidarité	662	10%	341	5%	
CCAS	487	8%	564	8%	
Autre	480	7%	819	12%	
Administrations et finances	336	5%	166	2%	
Vie locale	291	5%	26	0%	
Retraite	245	4%	116	2%	
Papiers et citoyenneté	212	3%	160	2%	
Logement	103	2%	35	1%	
Famille/Enfance/Jeunesse	35	1%	29	0%	
Développement économique/Création d'entreprise	29	0%	15	0%	
Energie	28	0%	9	0%	
TOTAL	6 448	100%	6 858	100%	

Répartition des thématiques des demandes traitées à l'accueil en 2019



Nous remarquons, en proportion, que les renseignements fournis à l'accueil :

- ont nettement diminué pour le domaine « transport et mobilité », les inscriptions au transport scolaire n'étant plus assurées par les agents de la MSAP, mais ce domaine reste néanmoins la part la plus importante pour les renseignements sur les modalités d'inscriptions et les réclamations;
- ont nettement progressé dans les domaines de l'emploi/formation/insertion, santé, droit et justice, social/solidarité, vie locale et administrations/finances.



2.10.2 - PARTENAIRES CONCERNÉS

PARTENAIRES CONCERNÉS	ANNÉ	E 2019	Rappe	l 2018
RENSEIGNEMENTS ACCUEIL	Nombre de	En %	Nombre de	En %
RENSEIGNEIVIENTS ACCOUNT	demandes	EII /6	demandes	EII /6
REGION	1300	20,16%	3012	46,71%
CDAD	685	10,62%	509	7,89%
CPAM	611	9,48%	463	7,18%
AUTRE	599	9,29%	765	11,86%
CCAS	493	7,65%	564	8,75%
POLE EMPLOI	454	7,04%	436	6,76%
CAF	418	6,48%	229	3,55%
MAIRIE / COMMUNAUTE DE COMMUNES	338	5,24%	20	0,31%
TRESOR PUBLIC	326	5,06%	146	2,26%
MISSION LOCALE	253	3,92%	13	0,20%
CARSAT	237	3,68%	113	1,75%
DEPARTEMENT UTS	232	3,60%	47	0,73%
ANTS	139	2,16%	142	2,20%
ENTRAIDE	63	0,98%	35	0,54%
ADIL	52	0,81%	27	0,42%
CEDIS	52	0,81%	38	0,59%
PREFECTURE	33	0,51%	2	0,03%
URSSAF	25	0,39%	1	0,02%
PERSO	21	0,33%	95	1,47%
AREVE	18	0,28%	4	0,06%
CCI	15	0,23%	9	0,14%
MSA	12	0,19%	4	0,06%
ADIE	11	0,17%	3	0,05%
SPIP	10	0,16%	9	0,14%
MSAP	8	0,12%	92	1,43%
EDF	6	0,09%	2	0,03%
MDPH	6	0,09%	7	0,11%
VAR INITIATIVE	5	0,08%	11	0,17%
ECRIVAIN PUBLIC	4	0,06%		0,00%
FACE VAR	4	0,06%	4	0,06%
RSI	4	0,06%	1	0,02%
ACAP	2	0,03%	_	0,00%
AVIE CAP EMPLOI	2	0,03%		0,00%
CLIC AGE	2	0,03%	1	0,02%
TRANSITION ECOLOGIQUE	2	0,03%	1	0,00%
ADECCO	1	0,02%		0,00%
CONCILIATEUR	1	0,02%	40	0,62%
FLAVIE	1	0,02%	70	0,00%
INSPECTION DU TRAVAIL	1	0,02%		0,00%
OFFICE DE TOURISME	1	0,02%	2	0,03%
SENDRA	1	0,02%	1	0,02%
CHEQUE ENERGIE	1	0,00%	2	0,02%
EXPERT COMPTABLE		0,00%	3	0,05%
ONCFS		0,00%	2	0,03%
VAR HABITAT		0,00%	4	0,06%
TOTAL	6 448	100%	6 858	106%

En comparaison avec 2018, il est à noter :

- la baisse des demandes de renseignements concernant la Région (transports scolaires), le CCAS, les demandes personnelles, le fonctionnement de la MSAP et autres ;
- l'augmentation des demandes de renseignements concernant la Mission Locale, les Mairies et Communauté de Communes, la CAF, le Département, Le Trésor Public, le CDAD, la CPAM, la Carsat, la Préfecture, l'Entraide Sociale du Var, l'Urssaf...



2.10.3 - NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

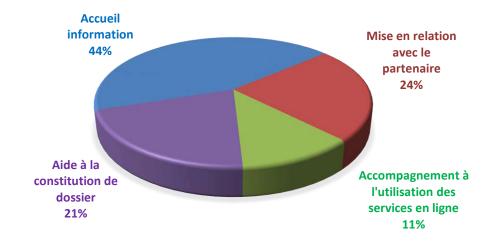
Pour améliorer l'accès à l'information, l'agent d'accueil de la Maison de services au public renseigne, accompagne et aide les usagers dans leurs démarches administratives simples.

Lorsque la demande est plus complexe, il peut aussi mettre en relation le public par téléphone avec les techniciens ou organiser un rendez-vous avec la permanence du partenaire.

À noter que l'agent d'accueil joue un rôle important lorsqu'il y a une notion d'urgence et réalise le relais entre le technicien et le demandeur.

	ANNÉE 2019		Rappel 2018	
NIVEAU D'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS	Nombre de demandes	En %	Nombre de demandes	En %
Accueil information	2 815	44%	3 345	50%
Mise en relation avec le partenaire	1 542	24%	1300	20%
Accompagnement à l'utilisation des services en ligne	744	11%	606	9%
Aide à la constitution de dossier	1 347	21%	1407	21%
TOTAL	6 448	100%	6 658	100%

Répartition de la nature de l'accompagnement en 2019



Nous remarquons, en proportion:

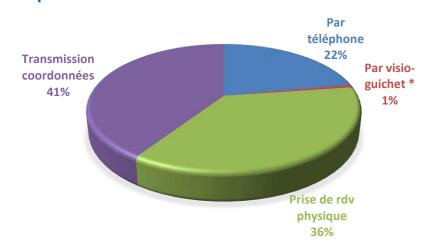
- une nette diminution des renseignements dispensés aux usagers : information, conseils, en raison de l'arrêt des inscriptions au transport scolaire ;
- une augmentation des mises en relation avec nos partenaires: la CPAM, la CAF, la CARSAT..., et le CCAS pour lequel nous avons également comptabilisé les remises de documents;
- une augmentation de l'accompagnement pour les démarches dématérialisées, principalement pour le POLE EMPLOI, la CPAM, la CAF, le TRESOR PUBLIC, l'ANTS ;
- une diminution de l'aide à la constitution de dossier, toujours en raison de l'arrêt des inscriptions au transport scolaire.



2.10.4 - MISES EN RELATION AVEC LES PARTENAIRES

MISES EN RELATION AVEC LES PARTENAIRES	ANNÉE 2019		Rappel 2018	
IVIISES EN RELATION AVEC LES PARTENAIRES	Nombre	En %	Nombre	En %
Par téléphone	340	22%	197	18%
Par visio-guichet*	11	1%	58	5%
Prise de rdv physique	563	36%	417	39%
Transmission coordonnées	628	41%	411	38%
TOTAL	1 542	100%	1 083	100%

Répartition du mode de mise en relation en 2019



- (*) Les mises en relation par visio-guichet sont uniquement celles positionnées entre deux rendez-vous assurés par le POLE EMPLOI, la CPAM ou la CAF.
 Les rendez-vous programmés en visio-guichet sont comptabilisés dans les permanences du partenaire concerné.
- Les prises de rendez-vous physique concernent les permanences de la CPAM, de la CAF, des avocats, du conciliateur de justice et de l'écrivain public.

2.10.5 - RÉSOLUTION DES DEMANDES ACCOMPAGNÉES À L'ACCUEIL

DEMANDES RÉSOLUES	ANNÉE 2019		Rappel 2018	
DEIVIANDES RESOLUES	Nombre	En %	Nombre	En %
Oui	6 416	99,5%	6 622	99,5%
Partiellement	29	0,4%	17	0,2%
Non	3	0,1%	19	0,3%
TOTAL	6 448	100%	6 658	100%

- À 99,5%, les agents de la MSAP ont permis de répondre à la demande de l'usager.
- Néanmoins, en cas d'impossibilité de trouver une réponse immédiate, celle-ci peut être différée, le temps de trouver l'information auprès du partenaire concerné.
- Enfin, en cas d'impossibilité de contacter le partenaire concerné ou de problèmes purement techniques sur le site internet dédié, la demande ne peut malheureusement pas aboutir.

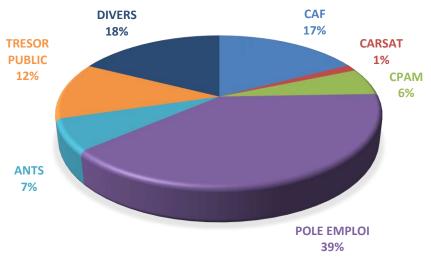


2.10.6 - DETAILS DES DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES

DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES	ANNÉE 2019
CAF = 283	
Attestation de paiement	70
Déclaration trimestrielle RSA	31
Dépôt de document sur l'espace personnel	18
Changement de situation	14
Consultation de l'espace personnel	57
Demande d'aide au logement	23
Simulation de prestations	6
Déclaration annuelle de revenus	4
Déclaration de loyers	1
Demande de RSA	25
Déclaration trimestrielle de prime d'activité	15
Déclaration trimestrielle AAH	2
Demande de prime d'activité	7
Réclamation	4
Renouvellement de mot de passe	2
Prise de rendez-vous en ligne	4
CARSAT = 23	·
Création espace assurance retraite	2
Demande de retraite	10
Demande d'estimation indicative globale retraite	3
Demande relevé de carrière	8
CPAM = 95	J
Attestation de droits	24
Attestation d'indemnités journalières	6
Attestation de paiement	10
Changement de situation	2
Consultation espace personnel	1
Création compte / Demande de code	28
Demande de CMU	9
Prise de rendez-vous en ligne	3
Messagerie	1
Simulation d'aide	1
	10
Demande de carte vitale / déclaration de perte ou vol	10
POLE EMPLOI = 644	177
Dépôt de document sur l'espace personnel	177
Actualisation	35
Consultation d'offres d'emploi	85
Rédaction CV en ligne	43
Consultation de l'espace personnel	96
Inscription	18
Télécandidature à une offre d'emploi	13
Impression CV / Documents de l'espace personnel	53
Création espace emploi	
Envoi d'email à un conseiller POLE EMPLOI	24
Attestation de paiement	15
Rédaction de lettre de motivation	20
Rédaction de CV	45
Changement de situation	8
Changement d'identifiants	4
Candidature spontanée	8

ANTS = 111	
Carte d'identité / passeport	4
Cession de véhicule	3
Carte grise	27
Certificat de non gage	10
Changement d'adresse service public	4
Demande d'acte d'état civil	0
Permis de conduire	60
Extrait de casier judiciaire	1
Naturalisation	1
Mariage	1
TRESOR PUBLIC = 200	
Gestion des prélèvements mensuels et à l'échéance	26
Changement de situation	5
Création de l'espace personnel	20
Impressions d'avis d'impots	13
Achat timbre fiscal	3
Paiement impôts en ligne	90
Consultation d'impôts	1
Déclaration d'impôts	34
Réclamation	8
DIVERS = 287	
autres	50
Demande MDPH en ligne	4
Insription au transport scolaire	100
Impression mail / CV / LM	62
Envoi d'email personnel	22
Rédaction de courrier	23
Changement d'adresse sur service-public.fr	26
Envoi d'email à un service public	
Extrait de casier judiciaire	
Demande d'acte d'état civil	
TOTAL	1 643
dont réalisées par l'agent d'accueil	696
dont réalisées en accompagnement	327
dont réalisées par l'usager	620

Répartition par partenaires des démarches dématérialisées réalisées en 2019





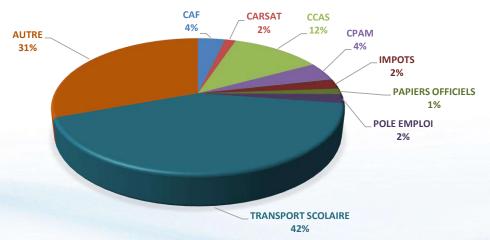
2.10.7 - DETAILS DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS A L'ACCUEIL

Renseignements fournis	ANNÉE 2019
AUTRE : 863	
Infos sur démarches en cas de DEMENAGEMENT	2
Infos sur LOCA-PASS	1
Infos sur les aides FORMATION	2
Infos sur CARTE SENIOR	3
Infos sur BAFA	1
Infos sur CESU	6
Infos sur cotisations particulier employeur	1
Infos sur modalités grand débat national	1
Infos sur coordonnées centres TCF	1
Infos sur service santé, médecins, pharmacie	2
Infos sur legislation du travail	1
Infos sur statut micro-entreprise	2
Infos sur résidence d'autonomie	2
Infos vie locale : culturelle, association, covoiturage, etc	3
Dépannage informatique : ordi/smartphone/tablette	4
annulation rdv	2
Dépôt d'affiche information public	2
Dépôt offre d'emploi par employeur	9
Autre	43
Infos sur services MSAP	400
Relations partenaires/MSAP	221
Renseignements et orientation vers autres services	154
CAF : 102	154
CAF : Demande de code	10
CAF : Infos sur AAH	1
CAF : Infos sur allocation logement	18
CAF : Infos sur allocations familiales	22
CAF : Infos sur prime d'activité	19
CAF : Infos sur RSA	18
CAF : Infos sur la DTR	4
CAF : infos sur modalités de contact	1
CAF : Infos bailleurs	6
CAF : Infos sur délai de traitement / réclamation	2
	1
CAF : Infos sur changement de caisse	1
CARSAT : 40	20
CARSAT : Infos sur demande retraite	38
CARSAT : Infos sur pension de reversion	1
CCAS: 337	1
	400
CCAS : Dépôt ou retrait de documents	180
CCAS : Infos sur dossier	50



CPAM : 121	
CPAM : Infos sur carte vitale / carte européenne	45
CPAM : Infos sur CMU / ACS	25
CPAM : Infos sur ouverture de droits	27
CPAM : Infos sur accident du travail	1
CPAM : Infos sur changement de caisse	4
CPAM : Infos sur remboursements	3
CPAM : Infos sur services centre Draguignan	3
CPAM : Infos sur service AMELI	9
CPAM : Infos sur CMU	3
CPAM : Infos sur BROCHURES	1
IMPOTS : 66	
IMPOTS : Modalités paiement en ligne / prélèvement	22
IMPOTS : Modalités déclaration en ligne	18
IMPOTS : Modalités création espace personnel	7
IMPOTS : Modalités changement d'adresse	2
IMPOTS : Infos sur réclamation	17
MDPH: 3	
MDPH : Infos sur modalités	3
MSA : 1	
MSA : Infos sur BROCHURES	1
PAPIERS OFFICIELS : 38	
PAPIERS : infos sur PASSEPORT - CARTE IDENTITE	9
PAPIERS : Infos sur PERMIS DE CONDUIRE	20
PAPIERS : Infos sur CARTE GRISE	7
PAPIERS : Infos sur NATURALISATION	1
PAPIERS : Infos sur AMENDE	1
POLE EMPLOI : 61	
POLE EMPLOI : Modalités d'inscription	29
POLE EMPLOI : Modalités d'indemnisation	9
POLE EMPLOI : Modalités de contact	4
POLE EMPLOI : Modalités d'actualisation	1
POLE EMPLOI : Offres d'emploi	18
SECURITE SOCIALE DES INDEPENDANTS : 1	
SSI : Infos sur demande de CAPITAL DECES	1
TRANSPORT SCOLAIRE : 1182	
TS : Informations horaires de bus / TAD / TS	206
TS : Modalités inscription / Expiration / Perte / Défaut / Correspondants	772
TS : Réclamation Transport Scolaire (retard)	204

Répartition par partenaires des renseignements délivrés en 2019



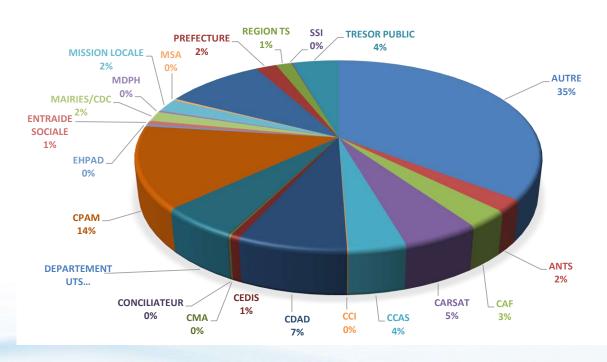


2.10.8 - DÉTAILS DES AIDES À LA CONSTITUTION DE DOSSIER

Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratif CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents partenaires CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents administratifs CEDIS : 9 Transmission documents partenaires CEDIS : 9 Transmission documents administratifs CONCILIANCE DE JUSTICE : 1 Transmission documents administratifs COPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Semise de documents administratif Remise de documents administratif Sephication courrier Impression de documents aux partenaires CPAM : 188 Transmissions documents aux partenaires CPAM : 188 Transmission documents aux partenaires CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents administra	Aide à la constitution de dossier	ANNÉE 201
Copies / fax / scan - personnels 207 Explication courrier 1 Explication courrier 2 Explication courrier 2 Explication courrier 3 Explication documents administratifs 5 Explication courrier 3 Explication courrier 3 Explication documents administratifs 5 Explication documents administratifs 8 Explication documents administratifs 8 Explication documents administratifs 1 Explication documents personnels 1 Explication documents administratifs 1 Explication documents administratifs 1 Explication documents administratifs 1 Explication documents personnels 1 Explicati		4
Explication courrier impression de documents personnels 255 ANTS : 28 Copies / fax / scan 20 Copies / fax / scan 2	· · · · · ·	
Impression de documents personnels Rédection courrier Rédection de documents aux partenaires CAF : 39 Active au remplissage du dossier administratif CAF : 39 Active au remplissage du dossier administratif 12 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires 13 Remise de documents partenaires 14 Active au remplissage du dossier administratif 15 Remise de documents partenaires 16 Active au remplissage du dossier administratif 17 Active au remplissage du dossier administratif 18 Remise de documents partenaires 19 Remise de documents partenaires 10 COS : \$2 Copies / fax / scan 13 Remise de documents administratif 16 COS : \$2 Copies / fax / scan 17 Remise de documents administratif 17 COS : \$2 Copies / fax / scan 18 Remise de documents administratif 19 COS : \$2 Copies / fax / scan 10 COD : 99 Active au remplissage du dossier administratif 20 COPIES / fax / scan 20 COPIES / fax / scan 30 COD : 99 Active au remplissage du dossier administratif 20 COPIES / fax / scan 30 COD : 99 Active au remplissage du dossier administratif 20 COPIES / fax / scan 30 COD : 90 Active au remplissage du dossier administratif 20 COPIES / fax / scan 30 COD : 90 Active au remplissage du dossier administratif 20 COPIES / fax / scan 30 COD : 90 Active au remplissage du dossier administratif 30 COPIES / Scan 30 COPIES		
Rediscition courrier Remise de documents aux partenaires ANTS - 28 Copies / fax / scan CAF : 39 Aide au remplissage du dossier administratif Capes / fax / scan Remise de documents personnels Remise de documents partenaires CAF : 39 Aide au remplissage du dossier administratif Capes / fax / scan Insuperssion de documents personnels Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif 10 CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif 11 CORS : 52 Copies / fax / scan Insuperssion de documents personnels Remise de documents administratif CCAS : 52 Copies / fax / scan CCI : 1 Copies / fax / scan CCI : 1 Copies / fax / scan COL : 59 Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan COL : 59 Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Insuperssion documents partenaires CCI : 1 Copies / fax / scan Insuperssion de documents aux partenaires CCI : 1 Copies / fax / scan Insuperssion de documents partenaires CCI : 1 Copies / fax / scan Insuperssion de documents partenaires CCI : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires CCI : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires CCI : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires CCI : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires CCI : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires 10 COND : 59 Transmission documents partenaires 11 Copies / fax / scan COND : 59 Transmission documents partenaires 12 COPIES : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires 13 COPIES : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires 14 COPIES : 50 COND : 59 Transmission documents partenaires 15 COPIES : 50 COND : 50	•	_
Remise de documents administratifs ANTS : 28 Copies / fax / scan CAF : 39 Aide au remplisage du dossier administratifs Capies / fax / scan ARTS : 28 Copies / fax / scan CAF : 39 Aide au remplisage du dossier administratifs CAF : 39 Aide au remplisage du dossier administratifs CAF : 39 Aide au remplisage du dossier administratifs Aransmission de documents partenaires CARSAT : 70 Aide au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Aide au remplisage du dossier administratif COpies / fax / scan 19 Impression de documents personnels Remise de documents personnels Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 10 COD : 99 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplisage du dossier administratifs COPIES / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplisage du dossier administratifs COPIES / fax / scan CDAD : 99 Transmission documents partenaires COPIES / fax / scan CDAD : 99 Transmission de documents partenaires COPIES / fax / scan CDAD : 99 Transmission de documents partenaires DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan CONCULATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 10 COPIES / fax / scan COPIES / scan COPIES / fax / scan COPIES / fax / scan COPIES / fax / s		
Transmissions documents aux partenaires ANTS : 28 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs CAF : 39 Alde au remplissage du dossier administratif CAF : 39 Alde au remplissage du dossier administratif Alde au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan Inpression de documents partenaires CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan Inpression de documents partenaires CORS : 52 COPIES / fax / scan Remise de documents administratifs CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif CORS : 52 COPIES / fax / scan Remise de documents partenaires COL : 1 COPIES / fax / scan COL : 99 Alde au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan COL : 99 Alde au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan COL : 99 Alde au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan COL : 99 Transmission de documents partenaires COPIES / fax / scan CONCILLATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires CONCILLATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents administratif COPIES / fax / scan CONCILLATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents administratif COPIES / fax / scan COPIES / scan COPIES / fax / scan COPIES / fax / scan COPIES / fax /		
ANTS : 28 Copies / fax / scan CAF : 39 Alde au remplisage du dossier administratif CAF : 39 Alde au remplisage du dossier administratif 12 Copies / fax / scan 18 Remise de documents personnels Remise de documents administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan 19 Remise de documents administratif CCAS : 52 Copies / fax / scan 13 Remise de documents administratifs 14 COPIES / fax / scan COPIES		
Copies / fax / scan	·	2
Remise de documents administratifs CAF : 39 Alde au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Inspression de documents personnels Remise de documents administratifs Administratif CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif CARSAT : 70 Alde au remplissage du dossier administratif Administratif CCAS : 52 Copies / fax / scan Inspression de documents personnels Remise de documents administratif 4 CCAS : 52 Copies / fax / scan Inspression de documents partenaires CCAS : 52 Copies / fax / scan Inspression de documents partenaires CCAS : 52 Copies / fax / scan CDAD : 99 Alde au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan CDAD : 99 Alde au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan CDAD : 99 Alde au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan CDAD : 99 Alde au remplissage du dossier administratif CEDIS : 9 Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS : 72 Alde au remplissage du dossier administratif CPAM : 2 Remise de documents administratifs Quit au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan CPAM : 2 Remise de documents administratifs Quit au remplissage du dossier administratif Administratifs CPAM : 188 Alde au remplissage du dossier administratif PAM : 188 Alde au remplissage du dossier administratif Administratifs Administrati		20
Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Ingression de documents partenaires CARSAT: 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT: 70 Aide au remplissage du dossier administratif CARSAT: 70 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan Ingression de documents partenaires CARSAT: 70 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan Ingression de documents partenaires CCAS: \$2 Copies / fax / scan Remise de documents administratif CCAS: \$2 Copies / fax / scan Remise de documents administratif CCAS: \$2 Copies / fax / scan Remise de documents aux partenaires CCI: 1 COpies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan CODA: 99 Transmission documents partenaires COPIE: 9 Transmission documents partenaires COPIE: 9 Transmission documents aux partenaires CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 COPIES / fax / scan SOPPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan SOPPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan SOPPARTEMENT		
Aide au remplissage du dossier administratif 12 Copies / fax / scan 18 Impression de documents personnels Remise de documents partenaires Vérification du dossier administratif CARSAT: 70 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan Inpression de documents partenaires Vérification du dossier administratif COSPIES / fax / scan Inpression de documents personnels Remise de documents administratif A5 Copies / fax / scan Inpression de documents administratif Vérification du dossier administratif 10 CCAS: 52 COPIES / fax / scan CCAS: 52 COPIES / fax / scan CCAS: 52 COPIES / fax / scan CODA: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 188 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents administratif A0 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents administratif A0 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 COPIES: 9 AIDER AIDER COPIES: 9 Transmission documents partenaires 2 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif A0 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 COPIES: 9 COPIES: 9 COPIES: 9 COPIES: 9		8
Copies / fax / scan Ingression de documents personnels Remise de documents partenaires Infrasmission documents administratif Infrasmission documents administratif Infrasmission documents administratif Infrasmission documents administratif Infrasmission documents partenaires Infrasmission documents administratif Infrasmission documents partenaires Infrasmission documents administratif Infrasmission documents partenaires Infrasmission documents administratif Infrasm		42
Impression de documents personnels Remise de documents administratifs Ad Transmission documents partenaires CARSAT : 70 Aide au remplissage du dossier administratif Ad Turnsmission documents partenaires COpies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires COS : 52 Copies / fax / scan COD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif QUE au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan COD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES / fax / scan Impression de documents partenaires COD : 90 Aide au remplissage du dossier administratif COD : 90 COD : 90 COD : 90 Aide au remplissage du dossier administratif COD : 90 COD :	· -	
Remise de documents administratifs		
Transmission documents partenaires 1 Verification du dossier administratif 1 CARSAT: 70 Alde au remplissage du dossier administratif 4 As Ecopies / fax / scan 19 Impression de documents partenaires 11 CCAS : 52 Copies / fax / scan 13 Remise de documents administratif 4 CCAS : 52 Copies / fax / scan 13 Remise de documents administratif 5 1 CCAS : 52 Copies / fax / scan 13 Remise de documents administratif 5 1 Transmission documents aux partenaires 6 CCI : 1 COpies / fax / scan 1 1 COpies / fax / scan 1 1 COpies / fax / scan 1 1 COPIE : 9 Aide au remplissage du dossier administratif 7 2 Copies / fax / scan 3 30 Impression de documents personnels 3 30 Transmission documents personnels 3 30 Transmission documents aux partenaires 5 30 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires 5 5 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires 7 5 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 1 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 7 Copies / fax / scan 2 24 Remise de documents partenaires 1 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 9 40 Verification du dossier administratif 9 40 Verification du dossier administratif 9 40 Verification du dossier administratif 9 40 COPIES / fax / scan 9 59 EXPLICATION SA COPIES REMINISTRATIF 9 84 Transmission documents personnels 1 1 Impression de documents personnels 1 1 Impression de documents aux partenaires 9 59 EXPLICATION SA COPIES REMINISTRATIF 9 84 Transmissions documents aux partenaires 9 9 EXPLICATION SA COPIES REMINISTRATIF 9 84 Transmissions documents aux partenaires 9 9 Transmissions documents administratif 9 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmissions documents partenaires 9 9 Transmissions documents partenaires 9 9 Transmissions documents partenaires 9 9 MARIES / CCC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 15		
Verification du dossier administratif CARSAT: 70 Aide au remplisage du dossier administratif Aide au remplisage du dossier administratif Aide documents administratifs Remise de documents personnels Remise de documents administratif CCAS: 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 1 1 Transmission documents partenaires CCAS: 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 1 1 Transmission scouments aux partenaires CCAS: 52 Copies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan COPIES / fax / scan CONCILATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires CONCILATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan COPIES / fax / scan CONCILATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplisage du dossier administratif COPIES / fax / scan COPIES /		
CARSAT: 70 Alde au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Ingmression de documents personnels Remise de documents administratif CCAS: 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs ITransmission de documents administratifs ITransmission documents partenaires ITransmission documents partenaires ITransmission documents administratifs ITransmission documents administratif ITransmissions documents administratifs ITRA	·	
Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Ingression de documents personnels Ingression de documents personnels Ingression de documents administratifs Vérification du dossier administratif Vérification du dossier administratifs Intransmission documents administratifs Intransmission documents amministratifs Intransmission documents aux partenaires Intransmission de documents aux partenaires Intransmission de documents personnels Intransmission de documents partenaires Intransmission documents partenaires Intransmission documents aux partenaires Intransmission documents aux partenaires Intransmission documents administratifs Intransmission documents partenaires Intransmission documents administratif Intransmission documents partenaires Intransmission documents partenaires		1
Copies / fax / scan Impression de documents personnels Remise de documents administratif CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents partenaires CCI : 1 Copies / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CED : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CED : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CED : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CED : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CED : 9 Transmission documents partenaires CED : 9 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents personnels Explication courrier Impression de documents personnels Remise de documents personnels Explication courrier Impression de documents personnels Remise de documents aux partenaires ENFAIDE : 50CALE DU VAR : 9 Transmission documents aux partenaires MAIRIES / CGC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif Sentralde sociale du VAR : 9 Transmission documents partenaires PARTEMES SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents aux partenaires MAIRIES / CGC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 5		
Impression de documents personnels Remise de documents administratifs CCAS: 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs CCAS: 52 Copies / fax / scan CDAD: 99 Alde au remplissage du dossier administratifs CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents administratifs CEDIS: 9 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Alde au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan Remise de documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Alde au remplissage du dossier administratif COPAM: 188 Alde au remplissage du dossier administratif 1 CPAM: 188 Alde au remplissage du dossier administratif Remise de documents personnels Inpression de documents personnels Explication courrier Impression de documents personnels Explication courrier Impression de documents personnels Explication courrier Impression de documents aux partenaires CYEM: 188 Alde au remplissage du dossier administratif Remise de documents aux partenaires COPAM: 188 Alde au remplissage du dossier administratif Remise de documents personnels ENFADD: 5 Remise de documents aux partenaires PARTENDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires MAIRIES / CGC: 23 Alde au remplissage du dossier administratiff 1 Copies / fax / scan		
Remise de documents administratifs CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratif CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents partenaires CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents aux partenaires CEDIS : 9 Transmission documents personnels Remise de documents administratifs CEDIS : 9 Transmission documents partenaires CEDIS : 9 Transmission documents administratifs CONCILIANCE DE JUSTICE : 1 Transmission documents administratifs COPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Semise de documents administratif Remise de documents administratif Sephication courrier Impression de documents aux partenaires CPAM : 188 Transmissions documents aux partenaires CPAM : 188 Transmission documents aux partenaires CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents administra		
Vérification du dossier administratif CCAS: 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs Transmissions documents aux partenaires COPES / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratifs CELS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents administratifs CEDIS: 9 Transmission documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents administratifs ADEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPAM: 1.88 Aide au remplissage du dossier administratif COPAM: 1.88 Aide au remplissage du dossier administratif COPAM: 1.88 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents administratif Supplication courrier Impression de documents administratif Remise de documents administratif Re	Impression de documents personnels	
CCAS : 52 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 1 Transmission documents partenaires 32 Transmissions documents aux partenaires CCI : 1 Copies / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif 2 Copies / fax / scan 30 Impression documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 30 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires 30 CMA : 2 Remise de documents administratifs 2 COCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents administratifs 7 COPIES / fax / scan 24 Aide au remplissage du dossier administratif 7 COPIES / fax / scan 24 Aide au remplissage du dossier administratif 7 COPIES / fax / scan 24 Remise de documents administratif 33 Copies / fax / scan 24 Aide au remplissage du dossier administratif 27 COPIES / fax / scan 28 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 29 Explication courrier 31 Impression de documents personnels 33 Remise de documents administratif 34 Transmissions documents aux partenaires 35 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents administratif 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / COC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 COPIES / fax / scan 8 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / COC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 COPIES / fax / scan 8 MAIRIES / COC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 COPIES / fax / scan 15		_
Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 1 Transmission documents aux partenaires 32 Transmissions documents aux partenaires 6 CCI:1 Copies / fax / scan 1 CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif 2 Copies / fax / scan 30 Impressions documents personnels Remise de documents partenaires 30 Remise de documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 5 CEDIS: 9 Transmission documents partenaires 40 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 5 CEDIS: 9 Transmission documents partenaires 7 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 COpies / fax / scan 24 Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 5 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 5 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 2 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 3 COpies / fax / scan 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents aux partenaires 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 COpies / fax / scan 8 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 15	Vérification du dossier administratif	4
Remise de documents administratifs Transmission documents aux partenaires CCI:1 COpies / fax / scan CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratifs COPIES: 9 Transmission documents partenaires CODAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COPIES: 9 Transmission de documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires COMA: 2 Remise de documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif TPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif Aide au remplissage du dossier administratif CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif Aide au remplissage du dossier administratif BEPICAD: 5 Remise de documents personnels Remise de documents partenaires PENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 5		
Transmission documents partenaires CCI : 1 COpies / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif CCDIS : 99 Transmissions documents partenaires CCDIS : 99 Aide au remplissage du dossier administratifs CCDIS : 99 Transmission documents partenaires CCDIS : 90 Transmission documents partenaires CCDIS : 90 Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Transmission documents partenaires 10 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents aux partenaires 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents personnels Remise de documents aux partenaires 12 CPAM : 198 Aide au remplissage du dossier administratif Remise de documents aux partenaires 22 Vérification du dossier administratif Remise de documents aux partenaires 24 CAR : 5 Remise de documents aux partenaires EHPAD : 5 Remise de documents administratif Remise de documents administratif BAR : 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CCC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 15	Copies / fax / scan	
Transmissions documents aux partenaires CCI : 1 COpies / fax / scan CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif 2 Copies / fax / scan 30 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 29 Transmission documents partenaires 50 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires CMA : 2 Remise de documents administratifs 2 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 3 3 3 Copies / fax / scan Explication courrier 1 Impression de documents administratifs 8 4 3 3 3 4 5 5 6 6 7 6 7 6 7 6 7 6 7 6 7 6 7 6 7 6	Remise de documents administratifs	_
CCI : 1 COPIES / fax / scan 1 CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif 2 Copies / fax / scan 3 Impression de documents personnels 3 Remise de documents administratifs 29 Transmission documents partenaires 30 Transmission documents partenaires 99 CMA : 2 Remise de documents administratifs 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 77 Copies / fax / scan 24 Aide au remplissage du dossier administratif 33 COPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratif 34 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratif 34 Explication du dossier administratif 35 Copies / fax / scan 59 Explication du dossier administratif 35 EMPAD : 5 Remise de documents administratif 38 Aide au remplissage du dossier administratif 38 EHPAD : 5 Remise de documents administratif 35 EMTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 99 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmission documents partenaires	32
CDAD: 99 Aide au remplissage du dossier administratif COpies / fax / scan 30 Impression de documents personnels Remise de documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CMA: 2 Remise de documents administratifs 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif COPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif SOPIES / fax / scan Explication courrier Impression de documents partenaires 2 Vérification du dossier administratif EHPAD: 5 Remise de documents administratif EHPAD: 5 Remise de documents administratif EHPAD: 5 Remise de documents administratif Allou dossier administratif ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 COpies / fax / scan 15	Transmissions documents aux partenaires	6
CDAD : 99 Aide au remplissage du dossier administratif 2 Copies / fax / scan 30 Impression de documents personnels 3 Remise de documents administratifs 29 Transmission documents partenaires 55 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires 9 CMA : 2 Remise de documents administratifs 29 CMA : 2 Remise de documents administratifs 9 CMA : 2 Remise de documents administratifs 9 CMA : 2 Remise de documents administratifs 9 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 11 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 77 Copies / fax / scan 24 Remise de documents administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 12 Copies / fax / scan 59 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents administratif 15 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CQC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 11 Copies / fax / scan 15	CCI : 1	
Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Impression de documents personnels Remise de documents administratifs CEDIS: 9 Transmission documents partenaires COMA: 2 Remise de documents administratifs 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 10 EHPAD: 5 Remise de documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 84 Transmission documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 84 Transmissions documents aux partenaires 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Copies / fax / scan	1
Copies / fax / scan Impression de documents personnels Impression de documents personnels Impression de documents personnels Impression de documents partenaires Impression documents partenaires Impression documents aux partenaires Impression documents aux partenaires Impression documents administratif Impression documents administratif Impression de documents partenaires Impression de documents partenaires Impression de documents personnels Impression documents administratif Impression documents aux partenaires Impression documents administratif Impression documents administratif Impression documents aux partenaires Impression documents administratif Impression documents administratif Impression documents administratif Impression documents aux partenaires Impression documents administratif Impression documents aux partenaires Impression documents administratif Imp	CDAD : 99	
Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 29 Transmission documents partenaires 30 Transmissions documents aux partenaires 55 CEDIS : 9 Transmission documents partenaires 99 CMA : 2 Remise de documents administratifs 20 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 11 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratifs 70 Copies / fax / scan 24 Remise de documents administratifs 10 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 12 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 13 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 11 Impression de documents personnels 12 Remise de documents administratifs 13 EHPAD : 5 Remise de documents aux partenaires 24 Vérification du dossier administratif 35 EHPAD : 5 Remise de documents aux partenaires 26 Vérification du dossier administratif 37 CHAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 38 Aide au remplissage du dossier administratif 39 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 15 Copies / fax / scan 15	Aide au remplissage du dossier administratif	2
Remise de documents administratifs 29 Transmission documents partenaires 5 CEDIS: 9 Transmission documents partenaires 9 CMA: 2 Remise de documents administratifs 25 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 11 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratifs 40 Vérification du dossier administratif 5 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 11 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 EHPAD: 5 Remise de documents administratif 85 EHPAD: 5 Remise de documents administratif 87 CHAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 88 EHPAD: 5 Remise de documents administratif 89 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 11 Copies / fax / scan 15	Copies / fax / scan	30
Transmission documents partenaires	Impression de documents personnels	3
Transmissions documents aux partenaires CEDIS: 9 Transmission documents partenaires CMA: 2 Remise de documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan Explication du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Remise de documents administratifs	29
Transmission documents partenaires 9 CMA: 2 Remise de documents administratifs 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan 24 Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 85 EHPAD: 5 Remise de documents administratif 85 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmission documents partenaires	30
Transmission documents partenaires CMA: 2 Remise de documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE: 1 Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan Explication courrier 11 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif 88 EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmissions documents aux partenaires	5
CMA : 2 CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 11 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 11 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif 85 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 50 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 15 Copies / fax / scan 15	CEDIS: 9	
Remise de documents administratifs CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires 1 DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif 8 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmission documents partenaires	9
CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1 Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS : 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	CMA : 2	
Transmission documents partenaires DEPARTEMENT UTS: 72 Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif 8 EHPAD: 5 Remise de documents administratif 8 Transmissions documents administratif 9 MAIRIES / CCC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Remise de documents administratifs	2
Aide au remplissage du dossier administratif 7 Copies / fax / scan 24 Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 11 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 22 Vérification du dossier administratif 85 EHPAD : 5 Remise de documents administratif 85 Aide au remplissage du dossier administratif 98 EHPAD : 5 Remise de documents administratif 99 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 11 Copies / fax / scan 15	CONCILIATEUR DE JUSTICE : 1	
Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Remise de documents administratifs Vérification du dossier administratif CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif 85 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmission documents partenaires	1
Copies / fax / scan 24 Remise de documents administratifs 40 Vérification du dossier administratif 1 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 88 EHPAD : 5 Remise de documents administratif 5 Remise de documents administratif 5 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	DEPARTEMENT UTS : 72	
Remise de documents administratifs	Aide au remplissage du dossier administratif	7
Vérification du dossier administratif 1 CPAM : 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 88 EHPAD : 5 Remise de documents administratif 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Copies / fax / scan	24
CPAM: 188 Aide au remplissage du dossier administratif 33 Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Remise de documents administratifs	40
Aide au remplissage du dossier administratif Aide au remplissage du dossier administratif Copies / fax / scan Explication courrier 1 Impression de documents personnels Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD:5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR:9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Vérification du dossier administratif	1
Copies / fax / scan 59 Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	CPAM : 188	
Explication courrier 1 Impression de documents personnels 1 Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Aide au remplissage du dossier administratif	33
Impression de documents personnels Remise de documents administratifs Remise de documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Copies / fax / scan	59
Remise de documents administratifs 84 Transmissions documents aux partenaires 2 Vérification du dossier administratif 8 EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Explication courrier	1
Transmissions documents aux partenaires Vérification du dossier administratif EHPAD: 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR: 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC: 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Impression de documents personnels	1
Vérification du dossier administratif 8 EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Remise de documents administratifs	84
EHPAD : 5 Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmissions documents aux partenaires	2
Remise de documents administratifs 5 ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Vérification du dossier administratif	8
ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9 Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	EHPAD: 5	
Transmission documents partenaires 9 MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Remise de documents administratifs	5
MAIRIES / CdC : 23 Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	ENTRAIDE SOCIALE DU VAR : 9	
Aide au remplissage du dossier administratif 1 Copies / fax / scan 15	Transmission documents partenaires	9
Copies / fax / scan 15	MAIRIES / CdC : 23	
Copies / fax / scan 15	Aide au remplissage du dossier administratif	1
	Copies / fax / scan	
Impression de documents personnels		
Remise de documents administratifs 5		_

MDPH : 4	
Aide au remplissage du dossier administratif	1
Copies / fax / scan	2
Remise de documents administratifs	1
MISSION LOCALE : 30	
Copies / fax / scan	3
Remise de documents administratifs	2
Transmission documents partenaires	22
Transmissions documents aux partenaires	3
MSA : 4	
Aide au remplissage du dossier administratif	1
Copies / fax / scan	3
POLE EMPLOI : 127	
Aide au remplissage du dossier administratif	3
Copies / fax / scan	91
Impression CV	28
Remise de documents administratifs	1
Transmission documents partenaires	4
PREFECTURE : 27	
Aide au remplissage du dossier administratif	2
Copies / fax / scan	16
Impression de documents personnels	4
Remise de documents administratifs	5
REGION (Transport Scolaire): 20	
Aide au remplissage du dossier administratif	2
Copies / fax / scan	5
Impression de documents personnels	4
Remise de documents administratifs	8
Transmission documents partenaires	1
SECURITE SOCIALE DES INDEPENDANTS : 1	
Copies / fax / scan	1
TRESOR PUBLIC: 60	
Aide au remplissage du dossier administratif	14
Copies / fax / scan	14
Explication courrier	1
Remise de documents administratifs	28
Vérification du dossier administratif	1
Vérification du dossier administratif, Remise de documents administratifs	2
TOTAL	1 347

Répartition par partenaires des aides à la constitution de dossiers en 2019





3 - BILAN D'ACTIVITÉ DE L'ESPACE MULTIMÉDIA ET DE L'ESPACE « NOM@DIA »

3.1 - UTILISATIONS DE L'ESPACE MULTIMÉDIA

L'espace multimédia, labellisé Espace Public Numérique, est équipé de 7 ordinateurs permettant au public d'accéder à Internet ou bien de réaliser des travaux de bureautique.

En 2019, l'Espace multimédia a enregistré **338 passages** sous la forme d'abonnements ou de connexion à la demi-heure.

La recherche d'informations personnelles, la consultation des mails, l'impression de documents personnels, constituent toujours l'essentiel des utilisations.

En 2019, nous constatons une diminution de la fréquentation par rapport à 2018, notamment en raison de la réservation de l'espace multimédia par d'autres utilisateurs :

- Les ateliers numériques délivrés par l'animatrice multimédia aux agents de mairies de Fayence et Tourrettes.
- Les ateliers assurés par le Pole-Emploi, la CAF...
- Les ateliers et formations animés par l'Office de Tourisme Intercommunal.
- Les ateliers animés par un centre de formation privé.

A noter, que sur les 2 postes mis à disposition en libre accès à l'accueil et les 7 postes en salle multimédia, l'animatrice et l'agent d'accueil ont accompagnés **898 usagers**, notamment :

- les demandeurs d'emploi dans leurs démarches « dématérialisées » (création d'« espace emploi » sur le site pole-emploi.fr, publication de cv en ligne, actualisations mensuelles, envoi de documents numérisés);
- les autres usagers dans leurs démarches e-administratives (simulations de prestations, demande d'allocations, impression d'attestations, certificat d'immatriculation, permis de conduire, paiement d'impôts en ligne, etc...).

dont voici la provenance géographique :

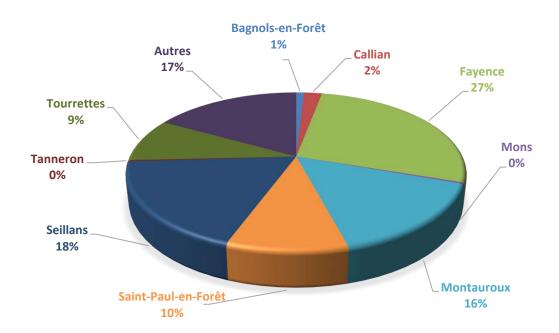
	ANNEE 2019		
COMMUNES	Nombre d'usagers	En %	
Bagnols-en-Forêt	5	0,6%	
Callian	85	9,5%	
Fayence	415	46,2%	
Mons	11	1,2%	
Montauroux	128	14,3%	
Saint-Paul-en-Forêt	12	1,3%	
Seillans	143	15,9%	
Tanneron	2	0,2%	
Tourrettes	81	9,0%	
Autres	16	1,8%	
Total	898	100%	



3.2 - RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES USAGERS DE L'ESPACE MULTIMEDIA

	ANNÉ	E 2019	Rappel 2018	
COMMUNES	Nombre d'usagers En %	Nombre d'usagers	En %	
Bagnols-en-Forêt	3	0,9%	5	1,0%
Callian	7	2,1%	2	0,4%
Fayence	92	27,2%	220	43,1%
Mons	1	0,3%	5	1,0%
Montauroux	52	15,4%	97	19,0%
Saint-Paul-en-Forêt	33	9,8%	23	4,5%
Seillans	62	18,3%	64	12,5%
Tanneron	1	0,3%	0	0,0%
Tourrettes	30	8,9%	55	10,8%
Autres	57	16,9%	39	7,6%
Total	338	100%	510	100%

Répartition géographique des usagers de l'espace multimédia en 2019 (arrondi)



Nous notons que:

- les habitants de Fayence, malgré une forte baisse du nombre de passages, représentent néanmoins plus de 27 % de la fréquentation ;
- les habitants de St-Paul-en-Forêt, de Seillans et les personnes en villégiature sont en augmentation.



3.3 - UTILISATIONS DE L'ESPACE « NOM@DIA »



Depuis février 2015, la Maison de services au public du Pays de Fayence dispose d'une salle de télétravail¹ et de coworking² « **Nom@dia** » entièrement équipée³, pour permettre notamment aux travailleurs indépendants et salariés, de travailler dans une ambiance conviviale et professionnelle, tout en limitant leurs déplacements sur les territoires périphériques.

Ce service, proposé à des tarifs très attractifs, peut être utilisé ponctuellement ou de façon régulière.

La plateforme de télétravail Nom@dia a accueilli **4 télétravailleurs** (2 salariés et 2 travailleurs indépendants), soit **190 demi-journées de présence** en 2019.

Par ailleurs, la salle Nom@dia a également été régulièrement utilisée par des associations, organismes, entreprises, dans le cadre de réunions ou de formations.

De plus amples informations sont disponibles sur le site <u>nomadia.fr</u>, par e-mail - <u>contact@nomadia.fr</u> - ou par téléphone au 04 94 39 09 10.

Espace de télétravail et de coworking « Nom@dia » en images







Zone de travail individuel

³ WiFi Très Haut Débit, imprimante multifonction laser couleur, salle modulable, espace convivialité, bureau privatif mutualisé, terrasse, etc...



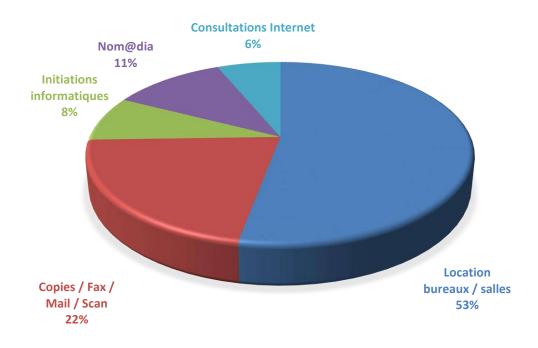
¹ Le <u>télétravail</u> désigne une organisation du travail qui permet d'exercer une activité en dehors des locaux de son employeur ou de son client grâce aux technologies de l'information et de la communication (Internet, téléphonie mobile, fax, etc.). Le télétravail peut s'effectuer depuis le domicile, un télécentre ou de manière nomade (lieux de travail différents selon l'activité à réaliser).

² Le <u>coworking</u>, travail coopératif ou encore cotravail est un type d'organisation du travail qui regroupe deux notions : un espace de travail partagé, mais aussi un réseau de travailleurs encourageant l'échange et l'ouverture.

3.4 - BILAN FINANCIER DE L'ESPACE MULTIMÉDIA / NOM@DIA / LOCATION ET AUTRE SERVICES

PRESTATIONS	ANNÉE 2019		ANNÉE 2019 Rappel 2018	
PRESTATIONS	Recette	En %	Recette	En %
Location bureaux / salles	2 110,00 €	53%	2 225,00 €	43%
Copies / Fax / Mail / Scan	859,90€	22%	925,90€	18%
Initiations informatiques	320,00€	8%	455,00€	9%
Nom@dia	446,00€	11%	1 131,00€	22%
Consultations Internet	250,30€	6%	426,00€	8%
Total	3 986,20 €	100%	5 162,90 €	100%

Répartition de l'auto-financement en 2019



Nous remarquons:

- une baisse des recettes en 2019 sur l'ensemble des prestations par rapport à 2018, mais particulièrement une forte diminution pour l'espace Nom@dia, en raison de la baisse de fréquentation et de la gratuité accordée au GAPS;
- la location de bureaux/salle de réunion représente plus de la moitié de l'autofinancement ;
- le service de reprographie (impressions et photocopies à titre personnel des usagers) est également un poste important.



4 - PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2020

LABELLISATION FRANCE SERVICES au 1er janvier 2020



France Services, calendrier:

- Avril 2019 : Annonce par le Président de la République, à l'issue du Grand débat national, de la mise en place du réseau France Services permettant dans chaque canton de France d'accompagner les citoyens dans l'ensemble des démarches administratives de leur quotidien
- **Eté 2019 :** Définition, par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, des critères à remplir pour appartenir au réseau France Services :
 - assurer un bouquet de services minimum
 - respecter une charte de qualité (ex : critères d'équipement, formation des agents, amplitude des horaires d'ouverture)
- ➤ Juillet 2019 : Circulaire du Premier ministre adressée aux préfets les invitant, après concertation avec les élus locaux, à établir la liste précise des projets d'implantations France Services dans chaque département
- > Septembre 2019 : Transmission par les préfets des propositions de labellisation France Services opérationnelles au 1er janvier 2020
- ➤ Automne 2019 : Validation des propositions France Services sur la base des critères de qualité et déploiement de l'expérimentation dans six départements sur l'outillage informatique et la formation des agents d'accueil
- ➤ Décembre 2019 : Déploiement d'un plan de formation des agents France Services, en faveur de la polyvalence et de l'accompagnement des démarches en ligne, effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale et de l'institut 4.10
- > Janvier 2019 : Lancement des 460 premières France Services, dont 6 dans le VAR.
- > De Janvier 2020 à fin 2022 : lancement au fil de l'eau de nouvelles France Services
- Fin 2022: Au moins une France Services ouverte dans chaque canton de notre pays.

France Services, une ambition:

Ce nouveau modèle se caractérise par 4 ambitions pour faciliter l'accès aux services publics :

- 1. **le retour du service public au cœur des territoires**. Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes ;
- 2. **un service public moderne**, qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet;
- 3. **un niveau de qualité garanti**, quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France Services (une collectivité, un acteur public ou privé) ;
- 4. **un lieu de vie agréable et convivial**, qui rompt l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services de coworking.



France Services, partir des besoins du citoyen :

Chaque agent d'accueil France Services a bénéficié d'une formation conçue selon une logique de cycle de vie : « je déménage », « je pars à la retraite »,... le service public est pensé du point de vue de l'usager.

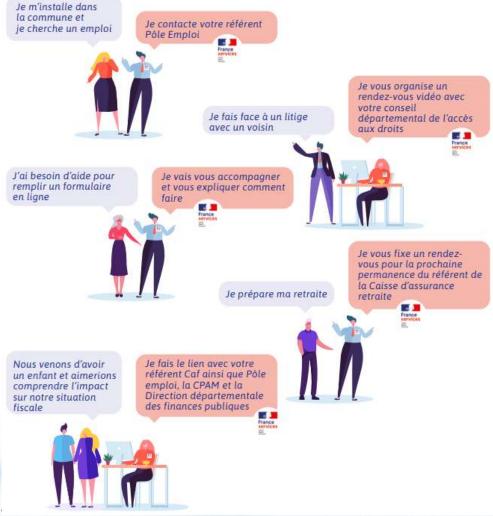
Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont, par exemple, formés pour :

- **donner une information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions);
- mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs);
- aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne);
- **résoudre les cas les plus complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'usager.

Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique.

En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc.

A chaque situation individuelle, des réponses adaptées :





France Services, l'engagement de l'Etat:

Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires selon des modalités précisées dans un accord-cadre signé au niveau départemental. Leur présence peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. Ils garantissent une présence effective dans 100 % des France Services.

Au-delà de ce socle de services garantis et des services complémentaires que les collectivités peuvent déployer à leur initiative dans les France Services, de nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu l'offre de services.

France Services, financement:

Pour stabiliser les conditions de financement du réseau France Services, chaque structure labellisée bénéficie d'une subvention de 30 000 euros par an. Les dépenses liées à la formation des agents, à l'animation du réseau et au déploiement des outils informatiques sont également prises en charge.

Les collectivités territoriales peuvent en outre bénéficier de la dotation d'équipement des territoires ruraux ou de la dotation de soutien à l'investissement local pour couvrir jusqu'à 80 % de leurs dépenses d'investissement liées à la création d'une France Services.

(source: dossier de presse fév 2020 - https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services)





AUTRES PERSPECTIVES EN 2020

Visio-guichet:

- Mise en place d'un visio-guichet de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat PACA.
- Face au succès technique de ce dispositif et à la satisfaction du public, nous ne pouvons qu'encourager les autres services publics : Carsat, Centre des impôts, Mdph... à envisager une permanence en visio-guichet.

Fonctionnement:

- Le mercredi après-midi sera réservé à la gestion des dossiers complexes, sur rendez-vous.

Animations / accompagnement :

- Au printemps 2020, un Job Café « *Métiers de l'Hôtellerie/Restauration* » est programmé, annulé en raison de l'épidémie covid-19.
- 1^{er} semestre 2020, ateliers « Manger, Bouger, Bien être », organisés par le Département en collaboration avec les CCAS, et les associations de solidarités, en partie annulés en raison de l'épidémie covid-19.



Partenariat:

- La labellisation France Services a renforcé le partenariat avec les 9 opérateurs nationaux signataires de la convention : Un référent joignable par téléphone et par mail a été identifié pour chacun d'eux.
- Administration+ permet également la résolution des cas les plus complexes.

5 - COMPTE ADMINISTRATIF 2019 et BUDGET PRÉVISIONNEL 2020

Section de fonctionnement :		Compte administratif 2019	Budget prévisionnel 2020	
	Dépenses :	114 753,31	88 466,00	
60611	Eau et assainissement	108,04	110,00	
60622	Carburants	98,91	100,00	
60628	Autres fournitures non stockées		100,00	
60631	Fournitures d'entretien	74,00	100,00	
60632	Fournitures de petit équipement	166,25	200,00	
6064	Fournitures administratives	648,22	1 000,00	
6068	Autres matières et fournitures	37,20	100,00	
611	Contrats de prestations de services	1 195,58	300,00	
61358	Locations mobilières	502,56	600,00	
615221	Entretien et réparation bâtiment public	317,29	1 000,00	
61558	Entretien et réparation autres bien		300,00	
6156	Maintenance	1 012,87	500,00	
6161	Prime d'assurance	207,45	330,00	
6232	Fêtes et cérémonies	209,90	300,00	
6238	Communication		500,00	
6251	Frais de déplacement	385,44	500,00	
6262	Frais de télécommunication	1 841,32	1 900,00	
6283	Frais de nettoyage des locaux	4 175,61	4 700,00	
62875	Remboursement EDF Fayence	1 215,33	1 500,00	
6288	Autres services extérieurs (Alarme)	683,06	700,00	
637	Cotisation FIPH (Travailleurs handicapés)	168,48		
<u>011</u>	Total chapitre charges générales	<u>13 047,51</u>	<u>14 840,00</u>	
64	Rémunération principale	59 841,63	40 000,00	
63	Charges sociales	39 334,88	31 067,00	
6455	Assurance du personnel	1 415,29	1 255,00	
6458	CNAS	764,44	1 304,00	
6475	Médecine du travail	349,56		
<u>012</u>	Total chapitre du personnel	<u>101 705,80</u>	<u>73 626,00</u>	
	Recettes	114 753,31	88 466,00	
7066	Redevances	3 986,20	4 271,00	
7473	Subvention du Département	8 000,00	8 000,00	
74718	Subvention FNADT + Fonds Inter Opérateur	30 000,00	30 000,00	
Autofinar	ncement de la Communauté de Communes	72 767,11	46 195,00	



6 - LEXIQUE: partenaires – permanences

ACAP PROVENCE AZUR : service à domicile

ADIE : association pour le droit à l'initiative économique

ADIL : agence départementale d'information au logement

AREVE : agence de rénovation énergétique var est

AVIE CAP EMPLOI: association varoise pour l'intégration par l'emploi

CAF: caisse d'allocations familiales

Caisse des dépôts et consignations

CARSAT : caisse d'assurance retraite et de santé au travail

CCAS: centre communal d'action sociale

CCI: chambre de commerce et d'industrie

CDAD : centre départemental de l'accès au droit

CEDIS : centre départemental pour l'insertion professionnelle

CGET : commissariat général à l'égalité des territoires

CPAM: caisse primaire d'assurance maladie

ENTR'AIDE SOCIALE DU VAR : service de soutien à domicile

FACE VAR: fondation agir contre l'exclusion

MISSION LOCALE EST VAR

MSAP: maison de services au public

POLE EMPLOI

SPIP : service pénitentiaire d'insertion et de probation

VAR INITIATIVE





































ENQUÊTE DE SATISFACTION

Maison de services au public du Pays de Fayence

En rouge, le nombre de réponses

	'	VOTRE VISITE			
Aujourd'hui, votre demande conce Emploi / Formation / Insert Santé (7) Retraite (7) Social et solidarité (2) Famille / Enfance / Jeunesse Logement Énergie Vous êtes venu pour (plusieurs rép Avoir des renseignements Étre accompagné(e) dans v Étre accompagné(e) pour fe Obtenir un rendez-vous avo Êtes-vous satisfait(e) de votre visit Tout à fait satisfait (35)	rnait (plusieurs réponses possion (9) e onses possibles): (7) os démarches administratives aire des démarches sur Internece un partenaire de la Maison	sibles): (courrier, constituet (inscription, accè	s à votre compte er	nneté (5) et Finances (3) (1) économique / Cré re, sport, loisirs, vi	
☐ Plutôt pas satisfait					
☐ Pas du tout satisfait					
Si vous n'êtes pas satisfait(e), dites	-nous pourquoi :				
V	OTRE SATISFACTION GÉNÉRAI	LE DE LA MAISON [DE SERVICES AU PU	BLIC	
ACCUEIL		Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait sat
Horaires d'ouverture				5	30
Accueil des agents				2	33
Locaux (salle d'attente, espace de re	éception, espace multimédia)			4	31
Temps d'attente				2	33
SERVICES		Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait sa
L'accompagnement de l'agent				1	34
La confidentialité de l'écoute				2	33
Temps consacré à votre demande				2	33
La réponse apportée par l'agent				1	34
Nombre de services disponibles				5	30
Animations proposées par la M.S.Al	P. (ateliers, formations,			4	31
événements) Matériel mis à disposition (ordinate	ur imprimanto ccannor \			3	32
iviaterier mis a disposition (ordinate	ur, imprimante, scarnier)			3	32
COMMUNICATION	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait sa	
Panneaux pour se rendre à la Maisc		1	6	28	
Les infos pratiques (dates, horaires,			2	33	
Les démarches que l'on peut faire à			1	33	
Documentation mise à disposition s affiches)	ur piace (depliant,			1	34
Avez-vous d'autres remarques ou s Le personnel est très accueilla	nt – Rien à signaler, tout est b		parfait – Très bon a	accueil - Manque r	machine à caf
Vous habitez de ⊠ Bagnols (1	.) 🗵 Callian (6) 🗵 Fayo	ence (7) 🗵 Mo	ns <mark>(2) Mo</mark> rrettes (4) au	ontauroux (9) tres	
⊠ St Paul (3)	⊠ Seillans (3) ☐ Tan		* *		
_ ``	• •	ne femme (25)		sonne morale	
Vous êtes ⊠ Un h Vous avez ⊠ Entre	omme (10) 🖂 U		•	sonne morale 5 et 49 ans (4)	
Vous êtes ⊠ Un h Vous avez ⊠ Entre	omme (10) 🖂 U	ne femme (25) e 25 et 34 ans (7)	⊠ Entre 35		







de votre attention