



## **Bilan de l'activité 2018 - ECRIVAIN PUBLIC**

### **de la Maison citoyenne Noël Guichard – MJC centre social - Romans**

#### **DÉPARTEMENT DE LA DRÔME**

26 Avenue du Président Herriot, 26026 Valence

**« Organisation de permanences d'assistance aux  
démarches administratives »**

**Lot 02 : Romans La Pavigne et Bourg de Péage**

## I- LES PERMANENCES :

**233 permanences** ont été réalisées dans 4 lieux différents à raison de 6 plages horaires :

- La Maison Citoyenne Noël Guichard : 80
- La Maison de Quartier Saint-Nicolas : 71
- Le CMS de la Monnaie : 42
- Le local du Béarn à Bourg de péage : 40

Ce qui représente **18h30 d'accueil hebdomadaire du public.**

La première personne qui arrive est reçue. Toutes les personnes qui ont patientées sont reçues.

Les permanences numériques, avec l'Accorderie, sont maintenues en parallèle les mardis et mercredis matin de 10 à 12h à raison de deux fois par semaine les mardis matin à la maison de quartier St Nicolas et les mercredis matin à la Maison Citoyenne et portent toujours plus sur de l'apprentissage à l'utilisation de l'outil numérique que sur de l'accès aux droits par voie numérique.

Par ailleurs de nombreuses créations de boites email ont été réalisées.

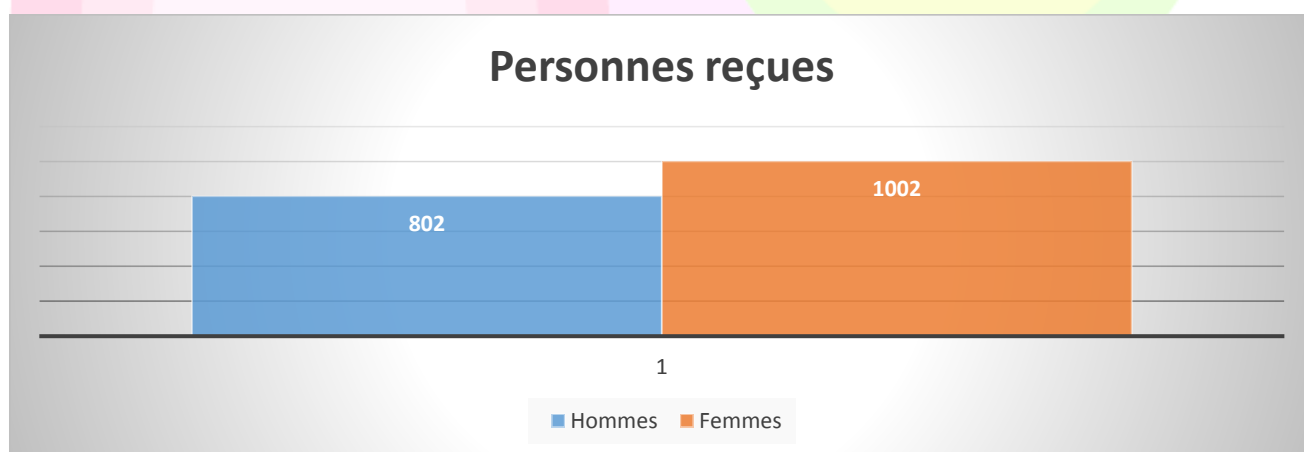
Du 15 au 30 mai 6 permanences numériques ont été dédiées aux déclarations d'impôts, mais la fréquentation ne fut pas aussi importante qu'imaginée.

Les permanences ont été maintenues uniquement le matin avec interruptions pour congés la semaine du 24 au 30 juillet et du 04 août au 20 août inclus ainsi qu'une semaine par petites vacances scolaires et lors des 4 réunions annuelles des équipes des Maisons de quartier et lors de l'absence pour maladie (3 semaines).

Les durées moyennes d'entretien sont de 20 minutes et n'excèdent pas 30 min.

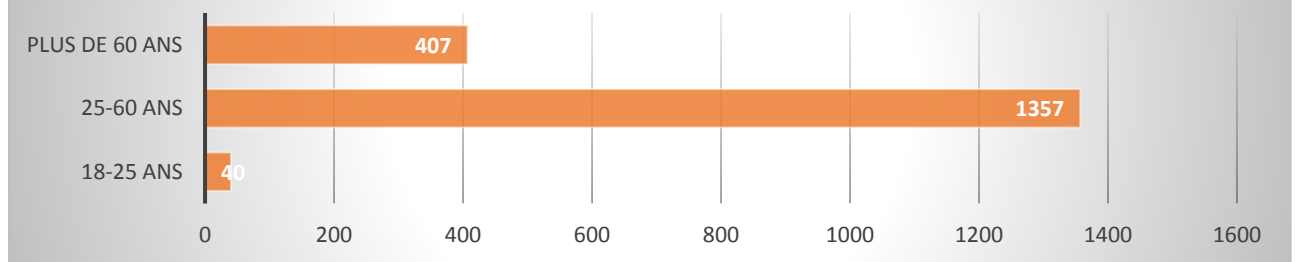
Aucun document n'est gardé par le personnel dédié à cette mission.

## II- PUBLIC RENCONTRÉ :



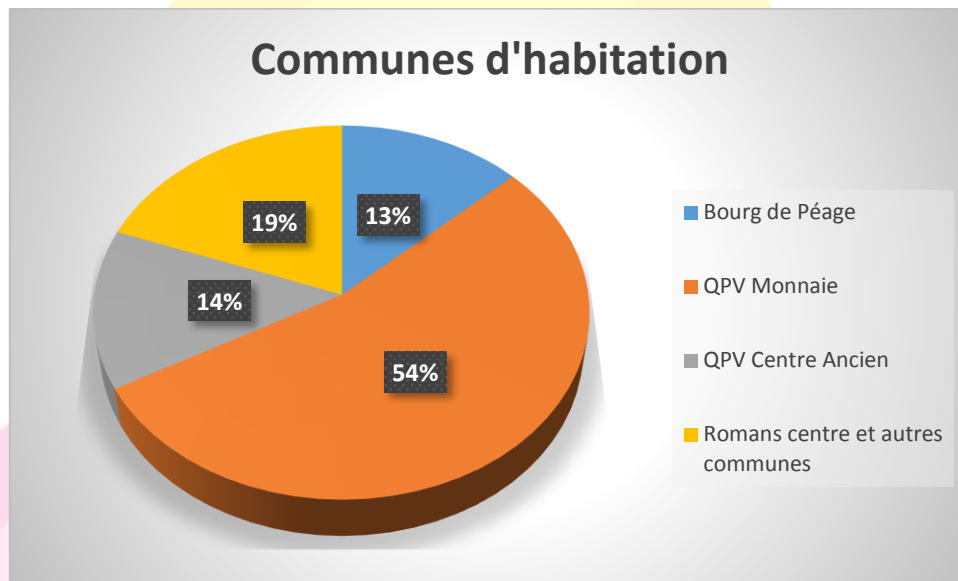
Depuis le 15 décembre 2017 et ce jusqu'au 31 décembre 2018, 1804 entretiens ont été réalisés dont 802 avec des hommes et 1002 avec des femmes qui correspond à une moyenne plus équilibrée que l'année précédente.

## Tranches d'âges



54 % des personnes venant aux permanences de l'écrivain public sont domiciliées dans le Quartier Est, et 75% appartiennent à la tranche d'âge des 25-60 ans.

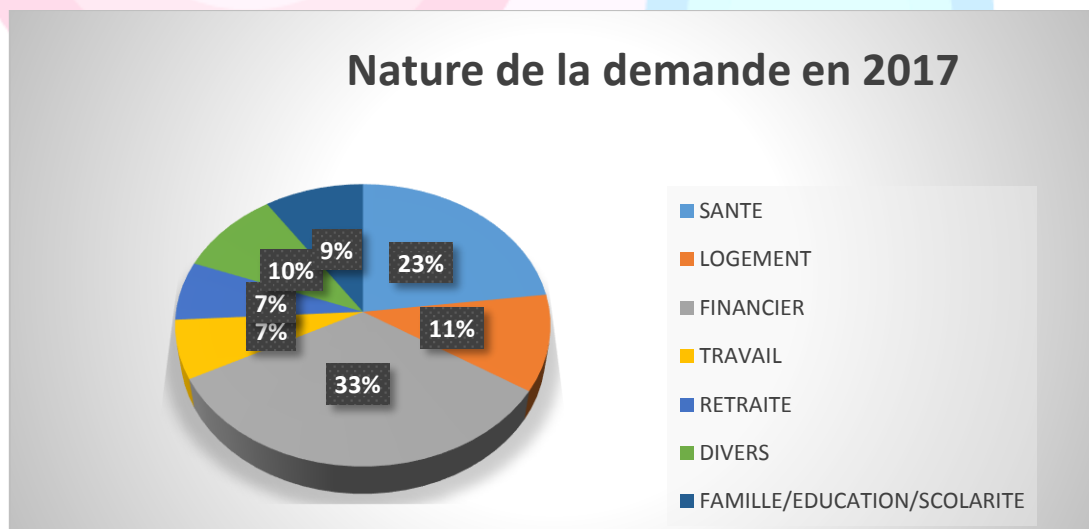
## Communes d'habitation

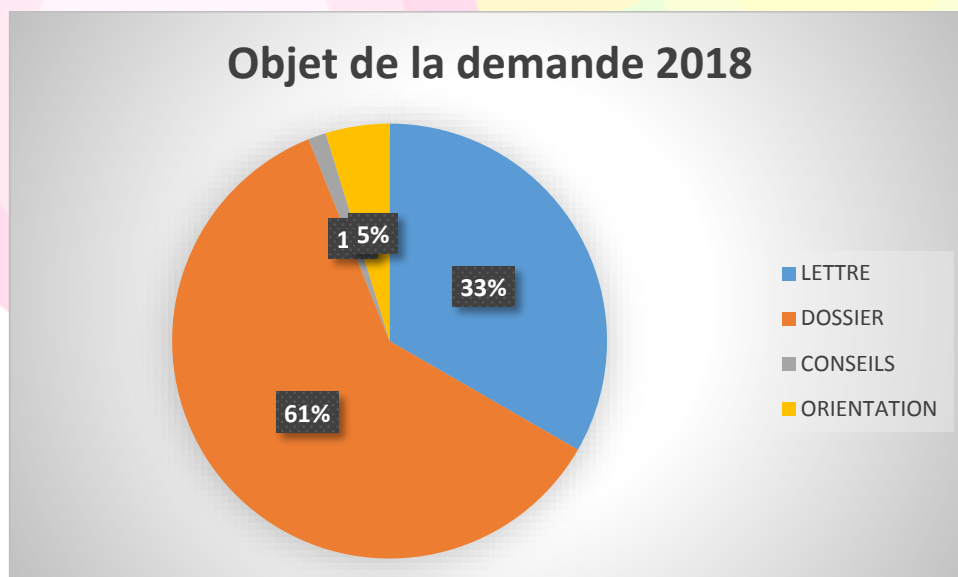
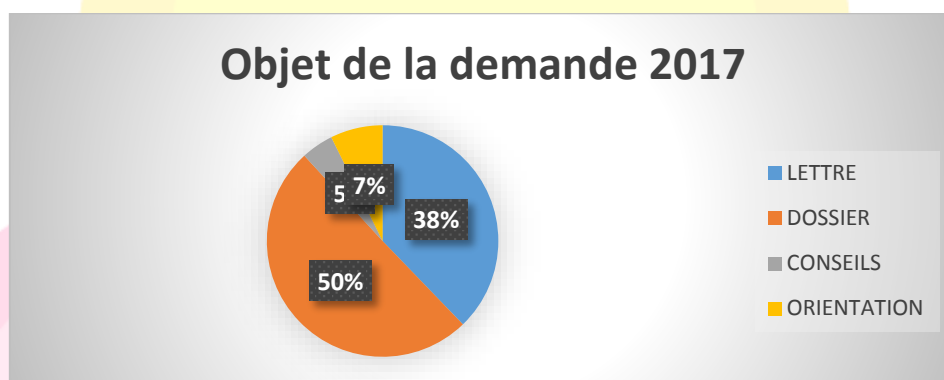
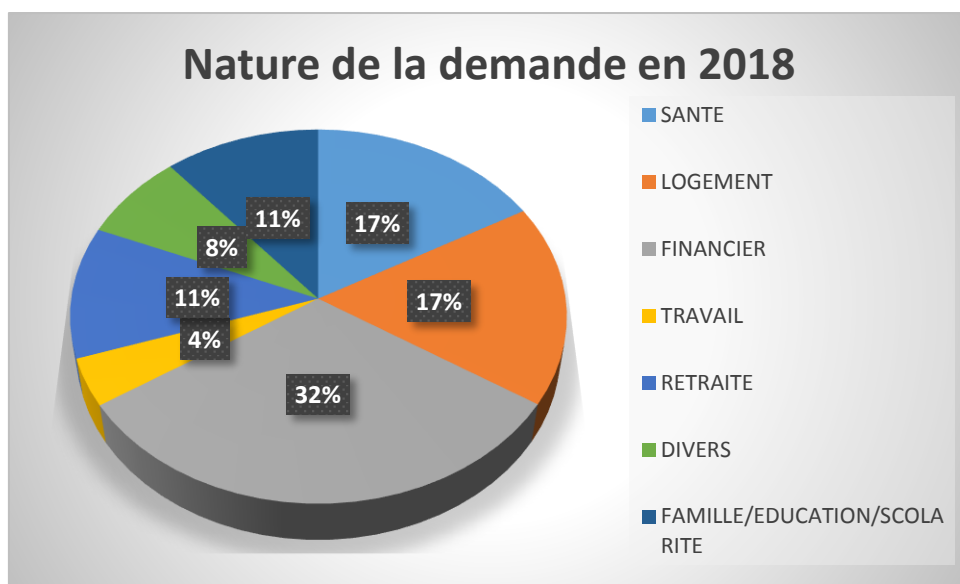


### III- CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDES :

Les demandes relatives à des questions financières représentent 32% des entretiens et est équivalent aux demandes de l'année précédente. Nous constatons cependant une hausse des demandes liées à la retraite ainsi qu'aux demandes de logements sociaux.

## Nature de la demande en 2017





Une hausse significative puisque 61 % des demandes sont composées d’instruction de dossiers soit symptomatique de la réduction des accueils dans les administrations (CAF, CARSAT, CPAM).



Nous avons constaté une hausse des demandes liées à la sécurité sociale et notamment de la CARSAT puisqu'après la CPAM et la CARSAT arrivent en seconde et troisième position des organismes concernés par les demandes des habitants avec une nette évolution des demandes de retraite. Nous notons également un nombre plus important de dossiers de surendettement instruits au nombre de 65 entretiens équivalent à 12 dossiers.

#### IV- PARTENARIAT :

##### 1. Les permanences numériques co-animées avec l'Accorderie :

Le partenariat étroit avec les CMS et en particulier le lien avec les travailleurs sociaux du CMS Monnaie avec qui les orientations réciproques furent suivies et permettent de mener à bien la mission de l'Ecrivain public ainsi que de l'action sociale au sein du département.

La salariée a participé à une matinée de formation au sein de la Banque de France concernant la procédure de surendettement.

Plusieurs rencontres ont également été organisées avec la médiathèque de la Monnaie, le CMS Pavigne, le CCAS de Romans, VRH ainsi que la CARSAT. Le rendez-vous avec la Médiathèque a été organisé afin de flécher le travail de l'agent et celui de l'Ecrivain public et l'autre. Notre travail est complémentaire puisque l'agent de la médiathèque accompagne lui sur des démarches liées à la

préfecture (permis de conduire, France Connect, service des cartes grises...) ou sur les divers sites internet du service public.

Des orientations sont faites sur les CMS de Romans Pavigne et Monnaie, les activités des Maisons de Quartier, l'Accorderie, l'ASTIR et la Maison de la Justice et du Droit.

## 2. Ateliers :

- Un atelier intitulé « Tri antiphobique » consistant à la transmission d'une méthodologie de classement de documents et au décryptage de logos des organismes courants a été mené avec la CESF de la Maison de quartier Saint Nicolas le mars. 8 personnes présentes. Deux ont été annulés par manque de participants. Il a été construit avec la CESF de la Maison de Quartier Saint-Nicolas.
- L'Atelier de lecture en quelques lignes d'une fiche de paie et explications relatives au contrat de travail construit avec ACTEFI a été annulé au vu des réformes de prélèvement à la source.

