

# Les Maisons de Services au Public (MSAP)

## Le dispositif

Les MSAP sont des espaces mutualisés de services implantés au sein des bassins de vie, offrant au public un accompagnement de proximité dans la recherche d'information, dans la réalisation de leurs démarches administratives, et dans l'utilisation du numérique.

Les MSAP les plus dynamiques sont aussi des lieux d'animation et d'attractivité des territoires (organisation de séances d'information thématiques, de formations (ex : initiation à l'utilisation du numérique), etc...).

Les agents d'accueil des MSAP sont formés par les services partenaires de la structure.

Le dispositif des MSAP est donc:

- un outil au service de l'aménagement des territoires.
- un outil au service des populations au plus près de chez elles.

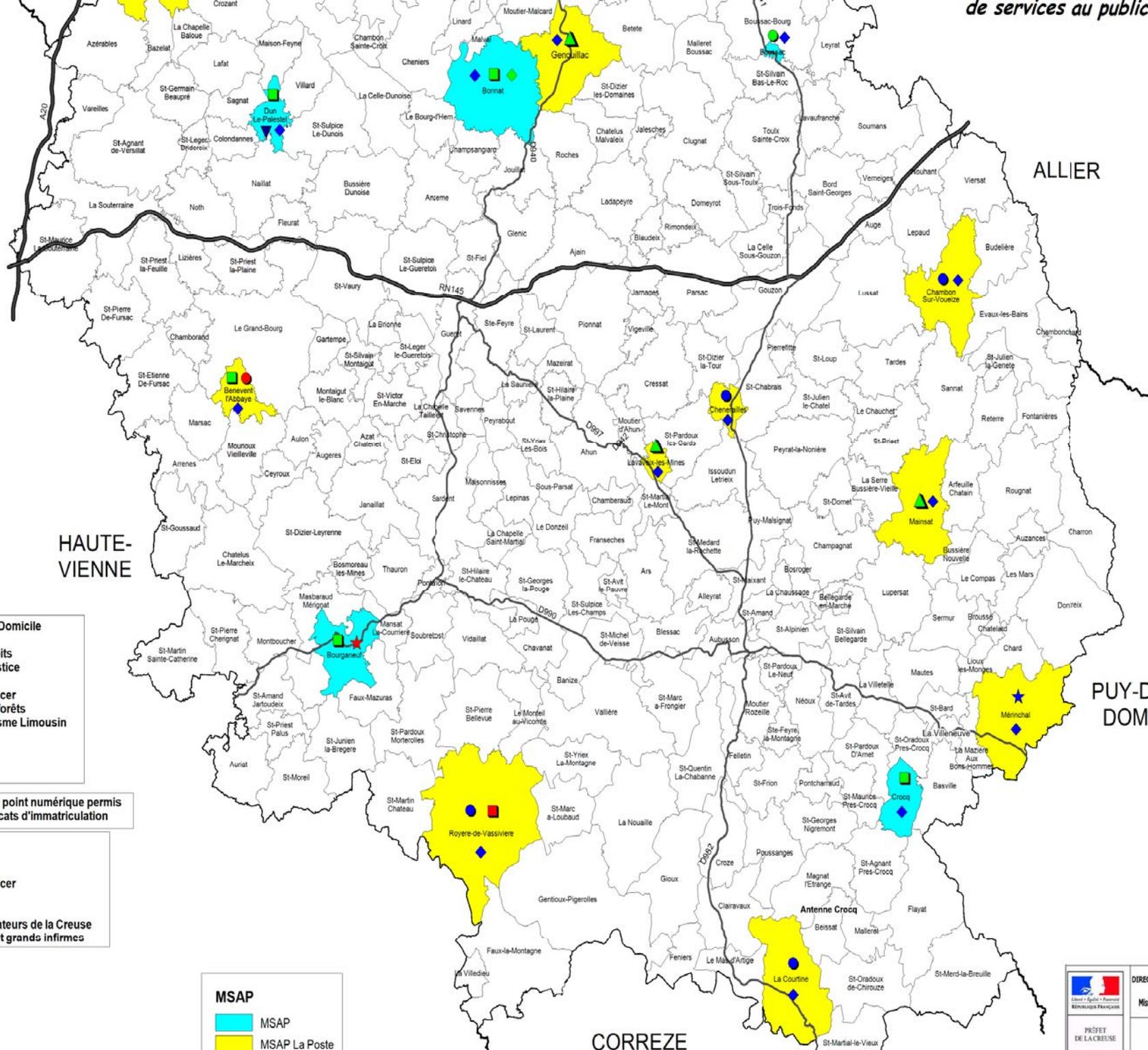
# L'implantation des MSAP en Creuse

## 15 MSAP pour un maillage équilibré du territoire creusois

- 5 MSAP sont portées par une collectivité territoriale :  
*MSAP de Bourganeuf, MSAP de Dun-le-Palestel, MSAP de Bonnat, MSAP de Boussac et MSAP de Crocq.*
- 10 MSAP sont adossées à un bureau de Poste :  
*à Bénévent l'Abbaye, Chambon-sur-Voueize, Chénérailles, La Courtine, Genouillac, Lavaveix-les-Mines, Mainsat, Mérinchal, Royère de Vassivière, et Saint-Sébastien.*

# Les services partenaires des MSAP creusoises

- **Des offres de services hétérogènes d'un site à l'autre.**
- **29 opérateurs différents sont partenaires des MSAP du département :**
  - Les représentants locaux des signataires de la Charte nationale des MSAP : CAF, Pôle Emploi, MSA du Limousin, CPAM, La Poste, la SNCF.
  - Les autres partenaires présents sur une ou plusieurs MSAP : La CARSAT, la Direction départementale des finances publiques, La Gendarmerie, la Préfecture pour les télé-procédures liées à la délivrance des demandes de certificats d'immatriculation et des permis de conduire, la Mission locale, la MEFBOC, Elisad, Association « Le choisir de Vivre à Domicile », Alcool assistance, Le Défenseur des droits, un conciliateur de justice, le Conseil Architectural Urbanisme Environnement, la Ligue contre le cancer, l'Office national des forêts, Cité des métiers-Prisme Limousin, le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, l'Union Départementale des Affaires Familiales, AFORMAC, FEL, Creusalis, Union des consommateurs de la Creuse, Union des aveugles et grands infirmes, le Conseil départemental d'accès au droit.



CAF  
CPAM  
CARSAT  
Pôle Emploi

La Poste  
CPAM  
Pôle Emploi  
SNCF

CAF  
CPAM  
CARSAT  
MSA  
Pôle Emploi

La Poste  
CPAM  
MSA  
Pôle Emploi

La Poste  
CAF  
CPAM  
MSA  
Pôle Emploi

Mission Locale  
MEFBOC  
ELISAD

Le choix de Vivre à Domicile  
Alcool assistance  
Le Défenseur des droits  
Un conciliateur de justice  
CAUE  
La ligue contre le cancer  
L'office national des forêts  
Cité des Métiers - Prisme Limousin  
Mission Locale  
CIDDF  
DDFIP  
UDAF

La Préfecture pour le point numérique permis de conduire et certificats d'immatriculation

Mission Locale  
AFORMAC et FEL  
Alcool assistance  
La ligue contre le cancer  
Creusalis  
CIDDF  
Union des consommateurs de la Creuse  
Union des aveugles et grands infirmes

DDFIP  
CDAD

Gendarmerie

La Poste  
CPAM  
Pôle Emploi

**MSAP**  
MSAP  
MSAP La Poste

# La refonte du cahier des charges des MSAP

- **La refonte du cahier des charges des MSAP, actuellement en cours d'élaboration, entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019.**
- **Trois objectifs poursuivis :**
  - offrir une meilleure lisibilité pour les usagers
  - favoriser le développement de la qualité de services de l'ensemble du réseau
  - permettre l'adaptation du dispositif aux zones plus denses (quartiers dits de la politique de la ville ou encore les zones péri-urbaines).
- **Un cahier des charges co-construit afin de répondre au mieux à l'intérêt général et aux attentes du public :**

Le projet élaboré par un groupe de travail national animé par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires et la Caisse des Dépôts et Consignation, sera enrichi de la réflexion d'acteurs locaux de la région Auvergne/ Rhône- Alpes et de la région Nouvelle-Aquitaine (réunion régionale qui s'est tenue à Guéret le 9 mars 2018 et qui a rassemblé plus de 60 participants représentant des 12 départements de la Nouvelle-Aquitaine (conseils départementaux, préfetures, MSAP, et opérateurs ).

# La refonte du cahier des charges des MSAP

- **Classement des MSAP selon trois stades de services rendus au public**
  - ✓ Stade 1 : Les MSAP Point numérique et de contact
  - ✓ Stade 2 : Les MSAP Lieu de médiations numériques
  - ✓ Stade 3 : Les MSAP Lieu de développement territorial
- **Progressivité des financements de l'État et du Fonds inter-opérateurs en fonction du niveau de classement de la MSAP.**
- **Professionnalisation de la fonction d'accueil des MSAP.**
- **Evaluation annuelle de la MSAP par un comité.**