

## **Compte-rendu de la réunion du 26 novembre 2018 sur le réseau départemental des Maisons de Services Au Public**

Il y a 13 MSAP dans le Puy-de-Dôme et 10 en projet dont une sur Thiers Dore et Montagne puisque, plus on s'éloigne de la métropole plus les services à la population s'éloignent des habitants (voir carte jointe).

L'Etat et le Département sont copilotes de ce schéma Départemental des offres de services au public arrêté en juillet 2018.

Elles s'adressent à tous les publics, pas seulement les plus fragiles ou les plus âgés. Celles qui sont ouvertes montrent que la tranche d'âge la plus utilisatrice sont les 25 – 49 ans, et la plus grosse demande concerne l'accompagnement à l'utilisation de services en ligne pour surtout Pôle Emploi et le service des Impôts, puis la CAF et l'Agence Nationale pour les Traitements Spécialisés (c'est-à-dire pour gérer des problèmes de permis de conduire et de cartes grises) puis dans une moindre mesure l'assurance maladie et la mobilité.

L'Etat y voit un défi pour être en ordre de bataille pour la dématérialisation complète de tous ces services en 2022.

Il finance, avec les opérateurs partenaires, 15 000 € par an, en frais de fonctionnement d'une MSAP labélisée.

Le label est attribué sur la base d'engagements puis sous la forme de la signature d'un cahier des charges qui stipule 3 conditions à remplir :

**1°** - 1 personne formée au primo accueil (médiation numérique et aussi orientation sur les bons interlocuteurs en ligne, donc connaissances informatique de base + compétences juridiques et sociales pour renvoyer sur Pôle Emploi, le service des Impôts ou la CAF par exemple).

**2°** - La continuité du service assurée sur 24 heures/semaine donc plus d'un ETP (cf. formations, vacances, maladie et remplir un long questionnaire statistique à chaque visite à destination des opérateurs partenaires, qui, sans ce retour détaillé sur leurs missions, arrêteront de co-financer le dispositif).

**3°** - Que l'ensemble des opérateurs partenaires soient « présents » en assurant un service partiel ou un agent joignable.

Notre attention a été attirée sur le fait que les statistiques à remplir au fur et à mesure sont chronophages et font l'objet d'un projet de réécriture du cahier des charges pour alléger cette tâche.

Le Département, lui, voit dans les MSAP un moyen d'alléger la médiation numérique effectuée par les assistantes sociales départementales (c'est pareil pour les CIAS et CCAS et les accueils des mairies) et le Département est favorable à ce que « l'écrivain numérique » formé et (assermenté ?) fasse cet accueil-réorientation très professionnel depuis des MSAP.

La DDFIP veut y être, notamment dans les villes où il y a retrait d'une trésorerie.