

MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

1 | 11 décembre 2019

CRÉER UNE MSAP

- Se situer à une distance de 20 minutes d'une autre MSAP ?
- Une ouverture minimum 24 heures par semaine .
- Un équipement informatique à la disposition du public , une imprimante ,un point d'attente , un espace confidentiel .
- Signalétique : Une visibilité extérieure , enseigne respectant la chartre graphique .
- Des sanitaires accessibles au public .

2 | 11 décembre 2019

CRÉER UNE MSAP / LES SERVICES

- Obtenir des renseignements administratifs .
- Obtenir des explications sur le langage administratif .
- Etre accompagné pour effectuer des démarches du public en ligne , obtenir un formulaire , aider à constituer un dossier.
- Suivre les dossiers personnels pour les administrations .
- Obtenir un rendez vous avec un agent d'une administration si la demande le nécessite .

4 | 11 décembre 2019

CRÉER UNE MSAP / LES PARTENAIRES

- POLE EMPLOI
- CAF
- CPAM
- CARSAT
- MSA
- GRDF
- LA POSTE
- DGFIP

3 | 11 décembre 2019

CRÉER UNE MSAP / L'AGENT

- Il ne sait pas tout , mais il sait chercher , orienter , conseiller .
- Il doit posséder une bonne capacité d'écoute , et maîtriser parfaitement les fonctionnalités de l'outil informatique .
- Il doit être organisé , réponse aux courriels dans un delai maximum d'une semaine , aux courriers dans un délai maximum d'un mois .
- Il doit être en capacité de se déplacer ,de manière optionnelle , dans les mairies , dans une maison de retraite .

CRÉER UNE MSAP / L'AGENT

- L'Agent doit être en mesure d'apporter une réponse à 80 % des demandes .
- Pour les cas les plus complexes la Maison de services au public est en lien avec les opérateurs :
- Elle doit dans ce cadre faciliter la relation , en privilégiant les télé procédures , en organisant des rendez vous à distance via les web conférences au sein de la MSAP , en organisant des rendez vous physiques avec le conseiller partenaire .

MSAP / MODALITES FINANCIERES

- La CDC prend en charge les frais de personnel et les dépenses de fonctionnement.
- Le montant de la contribution de l'état est de 25 % des dépenses du budget de fonctionnement avec un plafond de 15000 € .
- Le fonds inter opérateurs intervient également à la même hauteur .

8 | 11 décembre 2019

MSAP / LES AGENTS / FORMATION

- Les organismes partenaires organisent un stage de formation initiale aux grands principes de la réglementation (3jours) .
- Les organismes partenaires contribuent à la formation continue (sessions de rappel)

7 | 11 décembre 2019

PROJET CDC Val De BOUZANNE

- Si CDC installe une maison de services , nous devons installer une agence postale .
- Dans ce cas les travaux d'aménagement des batiments sont pris en charge par la poste à hauteur de 50 % avec un plafond de 50 000 € .
- Dans ce cas , la CDC percevrait une indemnité de 14 000 € pour les frais de personnel liés à l'agence postale .

