

LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP) DE SAINT VIT : UN LIEU UNIQUE POUR UNE OFFRE ELARGIE DE SERVICES



Dans le cadre des mesures gouvernementales prises pour faciliter l'accès des populations aux services publics, une Maison de services au public (MSAP) a été créée dans les locaux de la Mairie, au rez de chaussée du bâtiment, à proximité de l'accueil.

Ouverte depuis le 24 juin dernier, cette structure propose aux habitants de Saint Vit et des communes environnantes un service de proximité leur permettant de bénéficier d'un accompagnement dans de nombreuses démarches de la vie quotidienne : titres d'identité, emploi, assurance maladie, impôts, prestations sociales...

La MSAP fonctionne en partenariat avec divers opérateurs parmi lesquels Pole Emploi, la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse d'Assurance maladie, la Direction Générale des Finances Publiques.

Outre ce partenariat, elle accueille également dans ses murs des représentants de certains organismes qui viennent régulièrement y tenir des permanences : SNCF, Mission locale, conciliateur de justice...

Deux agents polyvalents pour vous accompagner et un accès aux outils numériques.

La MSAP est animée par deux agents, Audrey et Wioletta assurent un accompagnement administratif de premier niveau et sont formés par les partenaires précités pour guider les demandeurs dans leurs démarches.

L'accueil est assuré :

- l'après midi, sans rendez vous : les lundi, mardi, mercredi, jeudi de 13 h 30 à 17 30

- le matin, exclusivement sur rendez vous : les mercredi, jeudi, vendredi de 8h30 à 12 heures, ainsi que chaque premier samedi du mois, de 8h30 à 12 heures.

On peut prendre rendez vous par téléphone au 03 81 87 40 46 ou en adressant un mail à : msap@santvit.fr De manière générale, lorsqu'il n'y a pas d'urgence, il est recommandé de prendre rendez vous afin d'éviter une attente prolongée.

Outre cet accompagnement humain, la MSAP met à disposition du public un accès gratuit à un ordinateur ou une tablette numérique, ainsi qu'aux autres outils nécessaires pour accomplir des démarches en ligne (imprimante et scanner).

Une majorité de demandes concernant les cartes d'identité

Depuis l'ouverture de la MSAP le 24 juin dernier, la grande majorité des accompagnements étaient consacrés à des demandes de cartes d'identité. Viennent ensuite dans l'ordre décroissant les demandes liées aux cartes grises, permis de conduire, passeports, et enfin les démarches liées à l'assurance maladie et aux prestations familiales.

45% des personnes reçues sont retraitées, contre 55% d'actifs et demandeurs d'emploi.

Les habitants de Saint Vit représentent environ la moitié des usagers ayant fréquenté la MSAP sur cette période, l'autre moitié venant des villages alentours.

TROIS QUESTIONS À AUDREY GOLLIARD, COORDINATRICE DE LA MSAP

Quel a été votre parcours et comment deviez-vous être animatrice à la MSAP ?

Avant d'être recrutée par la Mairie de SAINT VIT, j'ai occupé différents postes dans d'autres services administratifs, notamment à Pole Emploi et à la Préfecture. Dans ces précédents métiers, j'étais déjà en charge de l'accueil du public. J'apprécie tout particulièrement le contact avec le public, j'aime partager des informations, donner des conseils et plus généralement rendre service. Lorsque le Maire, M Routhier, m'a accueillie à mon arrivée, il m'a fait part de son projet de créer à Saint Vit un guichet unique de services pour aider les usagers dans leurs démarches administratives. J'ai immédiatement adhéré à ce projet car j'avais pu constater dans mes précédents postes combien les démarches de la vie quotidienne peuvent parfois être complexes pour certains de nos concitoyens, surtout depuis la dématérialisation des procédures qui s'est mise en place ces dernières années.



de ces démarches ponctuelles mais, en tant qu'animatrices, il nous appartient aussi de donner à l'usager les bonnes informations et les conseils qui lui permettront de refaire ensuite lui-même la démarche et ainsi acquérir une plus grande autonomie dans l'usage du numérique.

Après quelques semaines de fonctionnement, quel bilan faites-vous et quel message souhaitez-vous faire passer auprès du public ?

Le bilan est tout à fait positif. Dans les questionnaires de satisfaction qui sont renseignés en fin d'entretien, nous enregistrons beaucoup de retours favorables.

J'ai toutefois pu constater que de nombreuses personnes venaient à la MSAP sans penser à se munir du ou des justificatifs correspondant à leur demande. Ce qui est dommage puisque ça nous conduit à les faire revenir une seconde fois. En effet, toute démarche dématérialisée requiert obligatoirement l'usage d'un identifiant et un mot de passe.

Pour les personnes qui ont déjà un compte (France Connect, Ameli, Impôts), il convient donc de se munir de son identifiant (numéro fiscal, numéro de sécurité sociale) et, si on l'a conservé, son mot de passe.

Les personnes qui n'ont pas encore de compte doivent quant à elles, connaître le mot de passe relatif à leur boîte mail.

Enfin, pour celles qui ne disposent pas encore de messagerie électronique, nous pouvons, à la MSAP, leur créer une boîte mail. Pour ce faire, elles doivent se munir, à minima, d'une pièce d'identité.

Comment concevez-vous votre rôle ?

Avec ma collègue Wioletta, nous sommes là d'abord pour orienter le public et donner des informations dites « de premier niveau », (par ex aide à la complétude de dossier, aide à la navigation sur le site d'une administration...). Et bien sûr, nous accompagnons les personnes dans la réalisation des nombreuses démarches qui doivent désormais être faites en ligne (titres d'identité, permis de conduire, cartes grises, prestations CAF, assurance maladie...). Notre rôle est d'aider à la réalisation

COORDONNÉES DES PERMANENCES POUR LES USAGERS

BGE FC	<i>Vous avez une idée, un projet de création d'entreprise ? Venez nous rencontrer !</i>	03 81 47 97 00 Un mercredi par mois à la MSAP sur RDV
CAUE	<i>Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement</i>	03 81 82 19 22 Un mercredi par mois à la MSAP sur RDV
INTERMED	<i>Besoin d'aide à la maison</i>	03 81 81 54 79 Un mardi par mois à la MSAP sur RDV
MEDEF - Parrain Emploi	<i>Vous recherchez un emploi... Vous pouvez rencontrer des entrepreneurs et des professionnels de terrain qui vous aideront dans cette recherche : Travail sur les Techniques de Recherche d'Emploi (CV, lettre de motivation...) Ciblage d'entreprises Prises de contact avec des chefs d'entreprise</i>	03 81 40 37 32 Les mardis après-midi 17 bis rue Charles de Gaulle sur RDV
Mission Locale	<i>Vous avez entre 16 et 25 ans, vous êtes à la recherche d'un emploi ou d'une formation ? Rendez-vous dans votre Mission Locale de proximité !</i>	03 81 85 85 85 Tous les lundis à la MSAP sur RDV
Relais assistante maternelle	<i>Le Relais Petite Enfance des Petits Voyageurs (secteur Boussières) est un lieu d'informations, de rencontres et d'échanges au service des parents, des assistants maternels et des professionnels de la petite enfance.</i>	03 81 52 09 47 Le mardi après-midi 17 bis rue Charles de Gaulle sur RDV
SNCF	<i>Besoin d'un renseignement ou d'un billet ?</i>	Tous les vendredis matin de 9h30 à 11h30 à la MSAP
Conciliateur de justice	<i>Concilier pour Réconcilier</i>	06 81 52 15 77 Le 3 ^{ème} vendredi sur RDV à la MSAP

