

# SYNTHÈSE

## LE DISPOSITIF DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP)

### QU'EST-CE QU'UNE MSAP ?

Une Maison de services au public (MSAP) est un **espace mutualisé** qui offre, en un même lieu, l'accès à un **bouquet de services** pour les usagers. L'agent d'accueil ou animateur de la MSAP a pour missions de :

- **accueillir**, informer et orienter les usagers ;
- **faire de la médiation administrative** (aide à l'utilisation des services en ligne, aide à la compréhension des informations demandées par les administrations, aide à la constitution de dossiers...) ;
- **faciliter la mise en relation avec les opérateurs** (prise de rendez-vous, mise en relation avec les services compétents...).

Pour ce faire, la MSAP signe une **convention de partenariat** avec des opérateurs de l'emploi et des prestations sociales (Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, CAF, MSA...). Ces partenaires dispensent une **formation** à l'agent d'accueil de la MSAP pour que ce dernier puisse assurer ses missions en direction des usagers.

Le dispositif MSAP a été créé par la loi NOTRe du 7 août 2015. Les MSAP sont par ailleurs intégrées aux schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), dont elles constituent un outil central.

### POURQUOI CRÉER UNE MSAP ?

Créer une MSAP s'inscrit dans une démarche de territoire avec les objectifs suivants :

- **maintenir un service de proximité** en zone rurale (la distance entre deux MSAP doit être de l'ordre de 20 minutes en véhicule motorisé) ;
- **faciliter les démarches les plus courantes des habitants**, principalement dans les domaines de l'emploi, des prestations et de l'aide sociale. L'intérêt est de pouvoir réaliser plusieurs démarches en un même lieu, ce qui permet de simplifier le parcours de l'utilisateur, grâce à un accueil polyvalent (non sectorisé) ;
- **accompagner la dématérialisation des services** et la réalisation des démarches en ligne en participant à la lutte contre la fracture numérique ;
- **être un outil d'animation du territoire** au service de la coordination des acteurs concernés par la question des services au public.

## LE CAHIER DES CHARGES D'UNE MSAP

Le cahier des charges du label MSAP a été défini par le CGET (Commissariat Général à l'Égalité des Territoires). Ce label est attribué par la préfecture, sur la base d'un dossier de demande de labellisation. Le porteur de projet peut être une collectivité, une association ou encore un bureau de Poste.

Dans tous les cas, une MSAP doit respecter a minima les critères suivants :

- Une convention cadre avec au moins deux des opérateurs nationaux du champ de l'emploi ou de l'aide sociale (Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, CAF, MSA) ;
- 24 heures hebdomadaires minimum d'accueil par un agent spécialement formé ;
- Au moins un poste informatique en libre accès ;
- Un local comprenant un point d'accueil, un espace d'attente et un bureau confidentiel ;
- L'adhésion à la charte nationale de qualité des MSAP (charte Marianne) ;
- L'utilisation de la signalétique définie au niveau national (logo, charte graphique...).

Ces critères et le cahier des charges actuel devraient évoluer courant 2019.

Moyennant le respect de ces critères, une MSAP peut adopter **des modes d'organisation variables** : MSAP itinérante, implantation multi-sites, mutualisation de locaux avec d'autres usages ou structures.

## LE FINANCEMENT D'UNE MSAP

L'obtention du label MSAP donne lieu à un financement annuel du coût de fonctionnement à hauteur de :

- **25 %** par l'État (Fonds national d'aménagement et de développement du territoire - FNADT) dans la limite de 15 000 € ;
- **25 %** par le fonds inter-opérateurs (FIO) dans la limite de 15 000 €.

Le solde (**50%**) est apporté par la structure porteuse de la MSAP.

Ces modalités de financement seront également amenées à évoluer en 2019.



**LICENCE CREATIVE COMMONS**  
Reproduction, diffusion et  
adaptation de ce document  
autorisées (et vivement  
souhaitées).  
BY – citer la source  
SA – partager sous la même  
licence.