

# REGARDS CROISÉS

Partenaire



**MAILYS HUET** /  
Responsable territoriale  
GRDF

« NOUS PARTAGEONS AVEC LA POSTE, CETTE VOLONTÉ DE PROXIMITÉ. »

« Au-delà de contribuer à la pérennisation de l'accès aux services publics, notre objectif est de faciliter l'accès à l'information, de plus en plus digitale. Nous formons les postiers animateurs de MSAP pour qu'ils puissent répondre aux questions les plus fréquentes : démarches à effectuer lors d'un déménagement ou d'un emménagement, questions liées au raccordement au gaz naturel... Nous sommes très intéressés par ce nouveau modèle de service public. Plus proche des besoins des habitants, il passe par une collaboration avec les autres opérateurs et une relation de confiance avec les collectivités. Nous avons un objectif commun : imaginer une nouvelle dynamique de proximité ! »

Les premières MSAP postales se mettent progressivement en place, offrant aux collectivités rurales de nouvelles perspectives de dynamique territoriale, avec des services au public adaptés à la spécificité de leurs besoins.

Élu



**JACQUES GENEST** /  
Sénateur-maire de Coucouron &  
membre de l'Anem et de l'AMRF

« LES SERVICES PUBLICS ONT UN VRAI RÔLE SOCIAL À JOUER DANS LES MILIEUX RURAUX. »

« Les habitants sont en quête d'informations, d'aiguillage, et d'accompagnement sur la constitution et le suivi de leurs dossiers. Ils ont besoin d'un interlocuteur sur place, à l'écoute et compétent. Les MSAP vont permettre de réellement avancer sur le sujet et montrent que les services publics sont capables de se moderniser en s'adaptant aux problématiques locales. »

Élu



**RÉGINE POVÉDA** /  
Députée du Lot-et-Garonne  
& maire de Meilhan-sur-Garonne

« LA MSAP EST UNE RÉPONSE AUX PROBLÉMATIQUES DE RURALITÉ DU TERRITOIRE AU SENS LARGE. »

« À Meilhan-sur-Garonne, première MSAP postale, nous sommes très attachés à La Poste : c'est un lieu qui s'impose dans les petites communes comme la nôtre ! Cette MSAP nous permet d'être en cohérence avec les besoins d'un territoire plus vaste, car les habitants des communes voisines vont eux aussi pouvoir profiter des services proposés. »

## Le Groupe La Poste

« Le guichetier est une clé de la réussite du projet MSAP, familier des exigences du service public, il est expérimenté, polyvalent et, du fait même des caractéristiques du Groupe La Poste, rompu à un environnement de travail multimétier. Une formation spécifique lui a permis d'acquérir de nouvelles compétences et une vraie responsabilité dans la maîtrise des applicatifs informatiques, des procédures et règles des divers opérateurs représentés. »

Anne Duret /

Directrice de la transformation du réseau du Groupe La Poste

## VOTRE CONTACT

# L'ESSENTIEL

DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC  
EN BUREAU DE POSTE

JANVIER 2016



## LES MSAP JOUENT LA CARTE DE LA PROXIMITÉ

**Une offre regroupée de services d'intérêt public au sein d'un bureau de poste :** la moitié des 1 000 Maisons de services au public (MSAP) créées d'ici fin 2016 le seront dans des bureaux de poste ruraux. Elles regrouperont un panel de services mutualisés pour les démarches administratives du quotidien. La Poste contribue ainsi activement au maintien de services de proximité dans les zones reculées. Un défi dans un contexte de métropolisation, où la moitié des habitants des territoires à faible densité juge l'offre de services publics insuffisante, et où 39 % d'entre eux doivent parcourir plus de 20 kilomètres pour y accéder. La loi NOTRe du 7 août 2015, qui crée les MSAP, en a confié le déploiement aux préfets de départements. Il revient aussi à ces derniers, en concertation avec les élus, de labelliser les projets candidats

au statut de MSAP, et ce quel qu'en soit le porteur : commune ou intercommunalité, association, groupement d'intérêt public, La Poste... Le 4 décembre 2015, un accord national a été signé entre l'État et sept opérateurs susceptibles d'être représentés au sein des MSAP : Pôle emploi, Cnaf, Cnamts, MSA, Cnav, GrDF et La Poste. S'y ajoutent la Caisse des dépôts, dans le cadre de son mandat d'animation nationale du réseau des MSAP, et l'Union nationale des points infos médiations multiservices (PIMMS), dans ses fonctions d'organisme expert associé. Cet accord-cadre précise les conditions de fonctionnement, de financement et de gouvernance des MSAP. Il crée un fonds interopérateurs doté de 20 millions d'euros pour trois ans, destiné à abonder le budget de fonctionnement des MSAP.

## Service public

### CONTRIBUER À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Forte d'une histoire étroitement associée au développement des espaces ruraux, d'un maillage territorial de plus de 17 000 points de contact, et d'un niveau d'accessibilité inégalé\*, La Poste est, de fait, le principal opérateur de service public à l'échelle du territoire. Contribuer à l'aménagement de ce territoire est l'une de ses missions de service public, et la contribution à la modernisation de l'action publique fait partie de ses priorités.

\* 96,7 % des Français sont à moins de 5 km et de 20 min. en voiture d'un point de contact postal (au 1<sup>er</sup> janvier 2016).

## L'ESSENTIEL EN 4 POINTS

- Une labellisation des projets par les préfets.
- Sept opérateurs nationaux impliqués, et la possibilité d'associer des opérateurs locaux.
- Un objectif de 500 MSAP en bureau de poste à fin 2016.
- Un an d'avance sur l'échéance initiale, grâce à la mobilisation de La Poste.

POSTEO.FR



Pour en savoir plus sur les Maisons de services au public, rendez-vous sur [Posteo.fr](http://Posteo.fr), rubrique « Prospectives », pour découvrir le dossier MSAP.

# LA MSAP EN BUREAU DE POSTE MODE D'EMPLOI

**69**  
CLIENTS  
PAR JOUR

**50 M<sup>2</sup>**  
D'ESPACE  
D'ACCUEIL  
AU PUBLIC

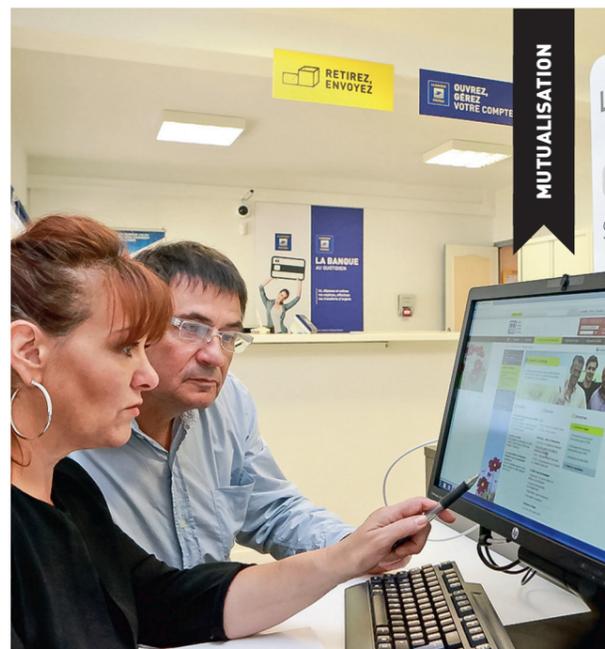
**29H**  
D'OUVERTURE  
HEBDOMADAIRE

**32 000€**  
DE SURCÔÛTS DE  
FONCTIONNEMENT  
ESTIMATIFS PAR AN

C'est le **PROFIL TYPE** d'un bureau de poste candidat à l'accueil d'une MSAP situé dans une commune de 1 500 habitants.

**110**   
**BUREAUX DE POSTE RURAUX**  
identifiés fin 2015  
et objets d'un accord  
local entre préfets,  
collectivités et  
opérateurs nationaux  
et locaux.

**500**   
**MSAP HÉBERGÉES**  
dans des bureaux  
de poste à échéance  
fin 2016, sur un total  
de 1 000 MSAP.

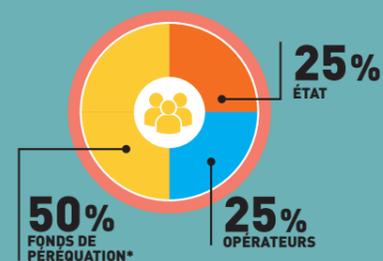


## UN ÎLOT DE SERVICES AU PUBLIC À LA POSTE

Placé au cœur du bureau de poste, l'îlot de services au public constitue le premier niveau d'accueil et d'information. Équipé d'un ordinateur connecté à Internet, d'une imprimante et d'un scanner, il permet aux usagers d'effectuer leurs téléprocédures en libre-service et en toute autonomie, accompagnés par un postier formé, et en toute confidentialité.

**LES OPÉRATEURS S'ENGAGENT À FORMER LES POSTIERS ET À FOURNIR UN ÉTAT DES LIEUX ANNUEL DES ACTIONS DE FORMATION.**

UN COFINANCEMENT PERMETTANT  
LE DÉPLOIEMENT DES  
**500 MSAP**  
EN BUREAU DE POSTE



## Une convention locale type La Poste

Pour finaliser la MSAP en bureau de poste, les opérateurs et la collectivité signent une convention locale avec La Poste. Elle est ensuite transmise au préfet pour labellisation.



**87%**

**DES HABITANTS DES ZONES RURALES** concernées déclarent qu'ils fréquenteraient la MSAP si elle ouvrait dans leur commune.

(Source : sondage BVA pour l'Observatoire national de la présence postale, réalisé en juillet 2015 auprès de 1 005 personnes majeures résidant dans les communes répondant au cahier des charges MSAP de l'État).

Consultez l'étude « Perception et accueil des MSAP en bureau de poste » sur [Posteo.fr](http://Posteo.fr)

**LE CAHIER  
DES CHARGES  
DE L'ÉTAT**

## LES 6 CONDITIONS DE CRÉATION D'UNE MSAP

- **24 heures a minima d'ouverture** par semaine, sur au moins 3 jours.
- **Un local comprenant un point d'accueil**, un point d'attente assise et un espace de confidentialité.
- **Un outil informatique à disposition** du public, avec une connexion à Internet.
- **La présence d'au moins 2 partenaires** du champ social ou de l'emploi.
- **Une distance d'au moins 20 minutes** en véhicule motorisé d'une autre MSAP.
- **Un animateur d'accueil formé** par chaque opérateur partenaire.

SERVICE PUBLIC

## LES OPÉRATEURS DES MSAP

La Poste ouvre son réseau de bureaux de poste aux opérateurs et aux collectivités qui souhaiteraient mutualiser l'accès à leurs services, qu'il s'agisse de collectivités, d'opérateurs nationaux ou locaux.

**DES OPÉRATEURS NATIONAUX** participant au fonds national interopérateurs de l'accord-cadre de décembre 2015 :



**DES OPÉRATEURS NATIONAUX OU DÉLÉGATAIRES** de service public à implantation locale et **DES OPÉRATEURS LOCAUX** :



EN SAVOIR + Dossier « Nos ruralités, une chance pour la France » sur [www.cget.gouv.fr/maisons-de-services-public](http://www.cget.gouv.fr/maisons-de-services-public)

**4**

## MISSIONS D'UNE MSAP

1. **Une mission d'information et d'orientation** des usagers (avec mise à disposition d'outils et de documentation).
2. **Une mission de facilitation numérique** (accompagnement à l'utilisation des services en ligne des opérateurs).
3. **Une mission d'accompagnement administratif**, incluant la mise en relation physique ou à distance avec les opérateurs et leurs services.
4. **Une mission transactionnelle additionnelle** pour les opérations nécessitant l'usage de la caisse du bureau de poste.

**DE CONSEILS,  
DE TÉMOIGNAGES,  
ET DE REPÈRES**  
**POSTEO.FR**

