

DOSSIER DE PRESSE



Les Maisons
de services
au public vous
ouvrent leurs
portes !

 Retrouvez la Maison la plus
proche de chez vous sur
maisondeservicesaupublic.fr

DU 8 AU 13
OCTOBRE 2018

jours **portées**
ouvertes



Du 8 au 13 octobre 2018, les Maisons de services au public – parmi lesquelles plus de 30 Points Info 14 labellisés MSAP dans le Calvados – ouvriront leurs portes au public partout en France. L'objectif est de mieux faire connaître la diversité des services proposés dans ces espaces mutualisés.

Les Points Info 14 labellisés Maisons de services au public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services en milieu rural et urbain, pour tous les publics (art. 27-2 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations).

Celles-ci peuvent rassembler divers services publics relevant de l'État, des collectivités territoriales ou leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

Les Points Info 14 labellisés Maisons de services au public offrent aux habitants une aide, une écoute et un accompagnement de qualité et de proximité dans leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative...

Garant des solidarités territoriales, le Département du Calvados a initié depuis les années 2000, le dispositif des Points Info 14. Au fil des années, en partenariat avec les communes et les intercommunalités, il a tissé ce réseau de Points Info 14 à travers tout le Calvados, pour apporter à chacun un accès moderne, sécurisé, de proximité pour réaliser ses démarches administratives. A la fin 2018, 40 Points Info 14 seront en service dans le Calvados.

Aujourd'hui, ces espaces permettent de faciliter et regrouper les démarches des usagers trop éloignés de Caen, où se concentrent les sièges des administrations et des services publics : près de 50 000 actions y sont réalisées chaque année ! Ils mettent à disposition des Calvadosiens un accès gratuit et confidentiel à plus de 20 administrations par le biais d'Internet et de la visioconférence. Pour cela, le public est accueilli, orienté et guidé par une personne dédiée à ce service.

Le Département s'assure du fonctionnement homogène des Points Infos et de leur qualité sur l'ensemble du Calvados. Il apporte une aide financière (subvention) et matérielle, par la mise à disposition d'un équipement informatique adapté et finance aussi la signalétique lors de l'ouverture.

En 2015, l'État, afin d'améliorer l'accessibilité des services au public et de généraliser les premières initiatives, a lancé un programme de labellisation : Maison de Services Au Public (MSAP). Cette labellisation est accordée à tous les lieux, existants ou futurs, offrant des services qui facilitent et regroupent les démarches des usagers. Ces maisons pour être labellisées doivent répondre à un cahier des charges national.

Ce label s'accompagne d'un financement conséquent de l'État des structures porteuses qui s'ajoute aux aides du Département.

Aujourd'hui, le Département anime le réseau de Points Infos 14/Maisons de Service Au Public, en lien avec la préfecture du Calvados.

La liste de l'ensemble des maisons de service au public est disponible sur les sites suivants :

www.maisondeservicesaupublic.fr

www.calvados.fr/accueil/le-departement/routes-environnement--territoire/amenagement-du-territoire/points-info-14.html

Pour découvrir l'ensemble des initiatives locales prévues pour la semaine (conférences, ateliers thématiques, rencontres avec les opérateurs partenaires...), rendez-vous sur les sites du Conseil départemental du Calvados (www.calvados.fr) ou de la préfecture du Calvados (www.calvados.gouv.fr) ainsi que sur le portail dédié aux Maisons de service au public (www.maisondeservicesaupublic.fr)

Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.

Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire.

Quelle est l'offre de services « de base » d'un MSAP ?

Accueil, information et orientation

- Accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur
- Connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir
- Être orienté vers l'agence partenaire adéquate
- Bénéficier d'un libre-accès à des postes informatiques, connectés à l'internet

Aide à l'utilisation des services en ligne

- Accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site, créer ou mettre à jour son espace personnel
- Lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations
- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition (ordinateur, scanner, système visio, imprimante, ...) et pour la création d'un compte de messagerie

Facilitation administrative

- Aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités
- Aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité
- Effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document
- Numériser et imprimer des documents

Faciliter la mise en relation

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- Organiser un rendez-vous à distance via des systèmes visio au sein de la Maison de services au public

Les partenaires Points Info 14/MSAP dans le Calvados

[MDPH \(Maison Départementale des Personnes Handicapées\),](#)

[SDEC Energie,](#)

[SAUR,](#)

[EDF solidarité,](#)

[Enedis \(ex ERDF\),](#)

[Tribunal de Grande Instance de Caen \(Conseil départemental d'Accès au Droit\),](#)

[CAE,](#)

[CIDFF \(Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles\),](#)

[CPAM,](#)

[Pôle emploi,](#)

[Chambre de Commerce et d'Industrie de Caen Normandie,](#)

[Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Auge,](#)

[Armée de terre,](#)

[URSSAF,](#)

[CARSAT Retraite,](#)

[MSA Côtes Normandes,](#)

[RSI \(régime social des indépendants\),](#)

[CREAN \(Carrefour Rural Européen des Acteurs Normands\),](#)

[Association MATHILDE,](#)

[KEOLIS Bus verts,](#)

[SOLIHA \(ex ARIM des pays Normands\),](#)

[Direction Générale des Finances Publiques \(DGFIP\),](#)

[Département du Calvados,](#)

[Préfecture du Calvados.](#)