



invitation



Communiqué de presse – juin 2018

Faciliter l'accès aux services de la retraite avec les MSAP d'Alsace

Dans une Maison de services au public (MSAP), l'utilisateur est accueilli par un conseiller et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. A proximité de chez soi, la MSAP permet ainsi d'accéder à une large palette de services. Elle offre aux habitants une aide, une information et un accompagnement de qualité dans leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative...

Le 6 juin 2018, Isabelle Lustig, Directrice de la Carsat Alsace-Moselle et Benoît Franke, Chef de Projet La Poste Alsace signeront l'adhésion de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au travail à onze Maisons de services au public implantées dans des bureaux de poste alsaciens. Les usagers des Maisons de service de Diemeringen, Wingen sur Moder, Villé, Dambach-la-Ville, Marckolsheim, Riquewihr, Muntzenheim, Ottmarsheim, Fellingering, Seppois-le-Bas et Waldighoffen pourront désormais s'informer auprès des conseillers de ces MSAP sur les services de la retraite, de l'action sociale et du service social de la Carsat.

Les partenariats noués dans le cadre des MSAP permettent à La Poste de proposer de nouveaux services à ses clients, de développer l'attractivité de son réseau et d'accueillir des partenaires dans le cadre d'une solution partagée et utile dans les territoires. En proposant ces nouvelles missions de services à la population, La Poste contribue à la réduction de la fracture numérique par la mise à disposition d'équipements connectés. Elle garantit un accueil et un accompagnement humain de proximité et participe du maintien des services au public dans les zones rurales et de montagne.

En Alsace-Moselle, déjà plus de 330.000 assurés ont fait le choix de créer leur compte en ligne sur le site www.lassurance retraite.fr. Les MSAP sont pour les usagers des services publics, sur les territoires ruraux notamment, une réelle opportunité d'accéder directement aux services en ligne et ainsi d'être plus autonomes dans leurs démarches. Les conseillers

ont été formés pour les accompagner. S'informer sur la marche à suivre pour prendre sa retraite, télécharger les formulaires pour créer un dossier, prendre rendez-vous dans une agence retraite, ou même demander sa retraite en ligne, tout en étant guidé par le conseiller de la Maison de Service, tout cela est désormais possible.

De même, pour les personnes déjà retraitées, l'Assurance Retraite propose des services sécurisés, faciles d'accès et rapides : demander une attestation de paiement, connaître le montant de la retraite qui a été déclaré aux impôts, changer ses coordonnées bancaires ou son adresse, faire des démarches pour une retraite de réversion, tous ces services sont mis à disposition au sein de la MSAP.

En cas de difficultés face à la maladie, de difficultés d'accès aux soins ou à des aides, le conseiller de la MSAP peut également guider vers le service social de la Carsat ou vers l'action sociale retraite en faveur des personnes âgées, si la personne ou l'un de ses proches est confrontée à des problèmes de perte d'autonomie ou d'adaptation de son domicile.

Depuis le début de l'année, la Carsat Alsace-Moselle a souscrit à neuf autres conventions avec les Maisons de services au public en Moselle. Globalement, la Carsat sera partenaire de 24 maisons de services au public en Alsace et en Moselle à partir du 6 juin.

Cérémonie de signatures des Conventions
Carsat Alsace-Moselle - Maisons de service au public en Alsace
à la Carsat Alsace-Moselle
le 6 juin 2018 à 11h00
36 rue du Doubs
67011 Strasbourg Cedex 1

Vos contacts :

Pour la Carsat Alsace-Moselle :

Anne-Céline Freiss

Directrice de la Communication

Tél. 06 88 25 63 34

anne-celine.freiss@carsat-am.fr

Pour La Poste :

Laure Noé

Directrice de la Communication

Tel. 06 63 08 28 81

laure.noe@laposte.fr

Carsat Alsace-Moselle
36, rue du Doubs
67011 Strasbourg Cedex 1

www.carsat-alsacemoselle.fr



La Carsat Alsace-Moselle est un organisme de droit privé en charge d'une mission de service public et qui gère :

- la préparation et le paiement de la retraite ;
- la prévention et la tarification des risques professionnels ;
- l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté.

- 5,7 milliards de prestations versés à 722.505 retraités
- 777.452 salariés couverts contre les risques accidents de travail et maladies professionnelles en Alsace-Moselle
- 29.129 personnes aidées par le service social

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale



Maisons de service au public : la Cnav s'engage

Début décembre 2015, aux côtés d'autres organismes publics, la Cnav a signé un accord prévoyant le déploiement de 1000 Maisons de service au public (MSAP) sur l'ensemble du territoire national avant la fin de l'année 2016. L'Assurance retraite a réaffirmé ainsi son engagement en faveur de l'accès au droit des assurés.

Grâce à ce partenariat favorisant le déploiement des Maisons de Service au Public (MSAP), structures dont la mission est d'améliorer l'accessibilité et la qualité du service public, l'Assurance retraite renforce sa politique d'accompagnement des assurés au plus près de leur domicile. L'Assurance retraite est déjà très présente sur l'ensemble du territoire avec les nombreux points d'accueil proposés par la Cnav, les Carsat, et les CGSS en outre-mer.

Les MSAP interviennent en complémentarité de ces structures : elles peuvent ainsi orienter les personnes vers les services de l'Assurance retraite proposés en ligne, en agence et par téléphone sur le 3960. Elles peuvent également accompagner et conseiller les assurés, notamment les plus fragilisés, dans les démarches qu'ils doivent accomplir pour demander leur retraite ou encore lorsqu'ils se retrouvent veufs ou veuves.

Les maisons de services au public sont créées à destination des habitants de tous les territoires et notamment des territoires ruraux et des zones périurbaines. Portées par une commune ou une intercommunalité, une association, un groupement d'intérêt public ou La Poste, les maisons de services au public regroupent en un lieu unique, une gamme élargie de services. Elles permettent à tout un chacun de trouver écoute, aide et accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne.

Les partenaires

Dans une « Maison de services au public » l'utilisateur est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. A proximité de chez soi, la MSAP permet d'accéder à une large palette de services.

Elle offre aux habitants une aide, une écoute et un accompagnement de qualité dans leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative...



Les opérateurs des Maisons de services au public

Le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires pilote la politique publique



Le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET), rattaché au Premier ministre, conseille et appuie le Gouvernement dans la conception et la mise en œuvre des politiques de lutte contre les inégalités territoriales et le développement des capacités des territoires. Il pilote la **politique publique d'accessibilité aux services**, dont les Maisons de services au public sont un outil de proximité. Il définit les conditions de mise en place, par les préfets de département, et les modalités de financement de ces maisons, avec l'ensemble des acteurs locaux.

Il anime également le réseau des grands opérateurs nationaux impliqués: Pôle Emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, Gaz réseau distribution France (GRDF), le Groupe La Poste, et les interventions de tous les ministères concernés. Il valide, avec l'ensemble des acteurs impliqués, le dispositif d'animation nationale confié à la Caisse des Dépôts.

La Caisse des Dépôts structure et anime le réseau national



L'animation nationale a pour objectif de **féderer le réseau et promouvoir** une politique d'accessibilité aux services publics **homogène et cohérente sur l'ensemble du territoire national**.

L'Etat et le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires ont confié dès le 5 mars 2014 par arrêté ministériel la création et la gestion du programme national à la **Caisse des Dépôts**, pivot entre les différents services de l'Etat, les collectivités territoriales, les opérateurs et les Maisons.

La Caisse des dépôts et consignations et ses filiales constituent un groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Le Groupe remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques conduites par l'Etat et les collectivités locales. [...] Article L. 518-2 du Code monétaire et financier (modifié par la loi de modernisation de l'économie de 2008).

Forte de son expertise en développement local et de ses compétences en matière de structuration de réseaux nationaux, la Caisse des Dépôts porte le dispositif d'animation nationale avec une cellule dédiée de 5 personnes du département Transition numérique au sein de la Direction de l'Investissement et du Développement Local.

Les missions principales de la cellule d'animation nationale sont :

- Communication sur le programme
- Ingénierie de mise en place du programme et déploiement territorial
- Animation de la communauté des acteurs locaux des Maisons de services au public
- Formation des agents
- Evaluation du dispositif

Les coordinations fédèrent des réseaux locaux

Début 2016, 420 Maisons de services au public maillent le territoire. Au niveau territorial, certaines structures sont fédérées et partagent d'ores et déjà leurs pratiques, leurs partenariats et leurs outils.

L'Union Nationale des PIMMS fédère par exemple 66 PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) qui proposent des services de proximité à la disposition des habitants. Relais d'information et de médiation, le PIMMS facilite l'utilisation des services publics et est, dans la majorité des cas, labellisé Maison de services au public. L'Union nationale contribue au déploiement de la politique publique et au dispositif de formation.

L'animation territoriale est assurée selon les cas par des collectivités, des associations ou des préfetures à l'échelle locale, départementale, régionale ou nationale.

Les acteurs locaux déploient le dispositif sur la base d'un diagnostic partagé

L'amélioration des conditions d'accès des services au public doit faire l'objet d'un plan d'actions dans chaque département par la réalisation des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public, inscrits à l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015, relative à la nouvelle organisation territoriale de la République.

L'objectif de ces schémas est de prévoir et d'organiser l'armature des services essentiels à la population, en s'appuyant notamment sur l'expression des besoins des usagers.

Ces schémas sont copilotés par les Préfets de départements et les Présidents des conseils départementaux en y associant les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Les opérateurs nationaux et leurs échelons locaux contribuent à cet exercice, permettant notamment d'assurer avec les Maisons de services au public un maillage équilibré du territoire.

Les structures porteuses animent les Maisons de services au public

Une Maison de services au public est généralement portée par une collectivité locale (commune, communauté de communes,...). Le portage associatif est également possible. Une association peut contractualiser avec la collectivité territoriale qui soutient la demande de labellisation auprès du Préfet.

La Poste propose également d'accueillir au sein de ses bureaux de Poste des Maisons de services au public.

Le label précise les critères à respecter par les structures porteuses d'une Maison (collectivité locale, association...) : un maillage du territoire équilibré, un partenariat avec au moins 2 partenaires, un lieu ouvert minimum 24 heures hebdomadaires et animé par un agent formé, un accès aux outils numériques, un espace confidentiel... le tout, afin d'offrir un service de qualité aux usagers.

Pour faciliter l'accès à ses services, la Maison de services au public peut être multi formes : des implantations sur différents sites, un service itinérant, des permanences sur les marchés... Ses locaux peuvent être partagés avec ceux de la Mairie, d'un centre social ou encore d'un bureau de Poste. L'objectif est toujours de proposer aux habitants un service de proximité adapté à leurs contraintes avec un interlocuteur privilégié à leur service.

La Maison de services au public, c'est aussi un lieu d'échange et de rencontre où peuvent se développer de nombreux projets. Les agents collaborent étroitement avec les acteurs locaux (associations, élus, institutions publiques, partenaires sociaux, prestataires de services...) et participent ainsi à l'animation et à l'attractivité de leur territoire. Aide à la création d'entreprise, espaces de travail partagés, services à la personne, covoiturage... Consultez la rubrique [Sur le terrain](#) pour découvrir des projets exemplaires menés partout France.

Contact : reseau-national.msap@caissedesdepots.fr



Sources : le site de référence des MSAP, www.maisondeservicesaupublic.fr
26/02/2018