

DOSSIER DE PRESSE



 
**Maison
de services
au public**
 



SOMMAIRE



Rapprocher les usagers des services publics	3
La Maison de services au public, un espace d'aide dédié aux Parisiens	5
5 engagements de service	6
Informations pratiques	7

RAPPROCHER LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

Le plan d'action gouvernemental pour l'amélioration de l'accessibilité des services prévoit que 1 000 Maisons de services au public (MSAP) seront en fonctionnement sur l'ensemble du territoire national en 2017.

Un fonds de développement alimenté par des contributions de l'État et des opérateurs de services (CAF, CPAM...) participera à leur fonctionnement.

L'objectif est de rapprocher les services publics des usagers tout en mutualisant certains moyens.

Le label MSAP délivré par l'État engage les partenaires sur la présence de ces structures dans des secteurs géographiques prioritaires d'une part. D'autre part, il engage sur la qualité du service rendu en matière d'aide aux démarches. Il peut être délivré à de nouvelles structures ou à des structures déjà existantes.

Des démarches ont été effectuées afin que les 5 Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) de Paris existants bénéficient de cette labellisation. Soutenus par la Ville, ces derniers ont pour mission de faciliter l'accès aux services publics et jouent un rôle de médiation en cas de litiges. Les usagers bénéficient de conseils et d'accompagnement, d'explications et d'orientation au sujet des démarches administratives, dans des lieux d'accueils dédiés gratuits et sans rendez-vous.

Les PIMMS jouent ainsi déjà un rôle fondamental pour les usagers qui rencontrent des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives. Ils incluent de nombreux partenaires (la Ville, le Crédit municipal de Paris, la Préfecture de Paris, EDF, Engie, ICF la Sablière, Keolis, la Poste, la SNCF). Leur labellisation comme MSAP va leur permettre d'en accueillir de nouveaux avec la CAF et la CPAM ; ils pourront ainsi proposer aux usagers un accompagnement plus complet grâce aux nouveaux liens tissés avec ces organisations.

La labellisation MSAP permettra notamment aux PIMMS d'obtenir une reconnaissance, une visibilité et des financements complémentaires.

La Ville de Paris finance les PIMMS à hauteur de 29 % (y compris mise à disposition de locaux), le reste étant apporté par l'État (via le financement d'emplois aidés) et les autres services publics adhérents.

LE RESEAU PIMMS PARISIEN EN CHIFFRES :

5 C'est le nombre de PIMMS que compte la Ville de Paris

45 158 C'est le nombre de personnes accueillies en 2015 dans les 5 PIMMS parisiens

10 000 C'est environ le nombre d'usagers du seul PIMMS Nord-Est.

La Ville de Paris développe de très nombreux services numériques pour ses usagers (une quarantaine depuis le début de la mandature). Mais, à la différence d'autres organisations, la municipalité ne souhaite pas du tout supprimer ses accueils physiques. Au contraire, elle travaille actuellement avec les mairies d'arrondissement pour améliorer l'accueil, mettre en place un accompagnement aux démarches numériques et pouvoir répondre à un maximum des demandes des usagers concernant les services publics. Mais cela ne suffit pas car tout le monde ne se rend pas dans les mairies d'arrondissement qui peuvent être des lieux intimidants ou éloignés pour certains usagers. Par ailleurs, certains Parisiens qui rencontrent des situations complexes ont besoin d'un accompagnement personnalisé que les PIMMS savent délivrer.

Outre cet investissement dans les PIMMS-MSAP, la Ville a également lancé à titre expérimental un bus des services publics présent dans des quartiers des 19^e et 20^e arrondissements qui se rend à la rencontre des usagers fragiles pour les aider à réaliser leurs démarches.



L'un des grands chantiers de la municipalité concerne également la lutte contre la fracture numérique à laquelle les PIMMS contribuent.

LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC, UN ESPACE D'AIDE DEDIÉ AUX PARISIENS

La Maison de services au public permet, en un même lieu, d'être accueilli par un agent, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

Grâce aux MSAP, les usagers peuvent :

- Obtenir des renseignements administratifs sur différents sujets,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Être accompagné :
 - Pour effectuer les démarches en ligne,
 - Pour obtenir un formulaire et sa notice
 - Pour constituer un dossier,
- Suivre leurs dossiers personnels en ligne,
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si la demande le nécessite.

Les MSAP délivrent :

- Un accompagnement personnalisé,
- Des démarches administratives facilitées,
- Des connexions à Internet en libre accès,
- Une qualité de service garantie.

Les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi. Les MSAP sont également conformes à la réglementation en matière d'accueil du public et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les MSAP disposent des équipements suivants :

- Un espace d'attente, où un pré-accueil (écoute de la demande, réorientation éventuelle) est réalisé,
- Des bureaux pour un accueil en face-à-face,
- Un espace numérique gratuit et en libre-service,
- Un espace d'information où des affiches et plaquettes sont à disposition du public (informations sur les dispositifs, les structures, les événements ...),
- Une imprimante, copieur et scanner,

- Des bureaux d'accueil équipés d'un ordinateur connecté à internet et à une imprimante et d'une ligne téléphonique.

Si la labellisation des PIMMS existants va constituer un premier maillage de MSAP à Paris, la Ville et l'Etat vont poursuivre le travail d'identification des besoins des usagers. En fonction de ce diagnostic et conformément à l'objectif de rapprocher les usagers des services publics, d'autres MSAP pourraient ouvrir dans d'autres quartiers dans les prochains mois.

5 ENGAGEMENTS DE SERVICE

L'agent d'accueil de la MSAP apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires. Il détermine avec l'utilisateur le mode d'accomplissement de la démarche : télé procédure ou constitution d'un dossier papier.

Son travail est réalisé dans le respect de la **Charte nationale de qualité** des MSAP, qui comprend 5 engagements de service :

- 1** - Un accès facilité à la Maison de services au public et à ses partenaires
- 2** - Un accueil attentif et courtois
- 3** - Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé
- 4** - Une réponse systématique à vos réclamations
- 5** - À votre écoute pour progresser

INFORMATIONS PRATIQUES

5 PIMMS Parisiens qui deviennent MSAP :

 <p>Paris Nord-Est 3 bis rue Jacques Kablé, 18^e Métro  La Chapelle ou Stalingrad</p> <p>Paris Sud-Est 181, avenue Daumesnil, 12^e Métro  Dugommier ou Daumesnil</p> <p>Paris Sud 22, rue de la Saïda, 15^e Métro  Convention ou Porte de Versailles</p> <p>Paris Nord-Ouest 11, avenue de la Porte Montmartre, 18^e Métro  Porte de Clignancourt ou de St Ouen</p> <p>Paris Est 15, cité Champagne, 20^e Maraîch </p>	 <p>01 40 38 64 65 paris-nord-est@pimms.org</p> <p>01 44 67 27 00 paris-sud-est@pimms.org</p> <p>01 45 31 65 80 paris-sud@pimms.org</p> <p>01 56 55 50 02 paris-nord-ouest@pimms.org</p> <p>01 44 64 00 62 paris-est@pimms.org</p>	 <p>Lundi : 14h à 17h30 Du mardi au vendredi : 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 Fermeture à 17h le vendredi</p> <p>Lundi de 14h à 18h Du mardi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h (fermeture à 17h le vendredi)</p> <p>Du mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (fermeture à 17h le vendredi)</p> <p>Lundi de 14h à 17h30 Du mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (fermeture à 17h le vendredi) Le samedi de 9h à 12h</p> <p>Lundi de 14h à 17h30 Du mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (fermeture à 17h le vendredi)</p>
---	--	---