



LA POSTE



INVITATION



Pour répondre à vos besoins de services publics, nous les avons rassemblés sous un même toit.

Richard ZGRZENDEK

Directeur Régional Réseau et Banque
Nord Pas-de-Calais

Jean-Luc PERAT

Maire d'Anor

ont le plaisir de vous convier à l'inauguration de la
Maison de Services au Public d'Anor

le lundi 19 février 2018 à 11h30

à la Maison de services au public d'Anor
9 Rue Georges Clemenceau, 59186 ANOR

En présence de :

Alexander GRIMAUD

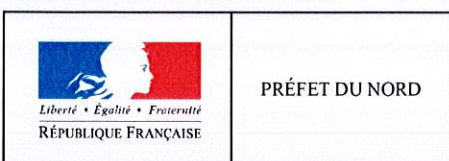
Sous-préfet d'Avesnes - sur - Helpe

Hervé SAISON

Président de la Commission Départementale
de Présence Postale Territoriale du Nord

Christian BREBANT

Délégué Régional du Groupe La Poste Les Hauts de France



Merci de bien vouloir confirmer votre participation par mail à valerie.matuszak@laposte.fr



COMMUNIQUE DE PRESSE

Lille, le 15 février 2018

LA POSTE & PARTENAIRES

OUVERTURE DE LA 11^{ÈME} MAISON DE SERVICES AU PUBLIC POSTALE DU DÉPARTEMENT DU NORD A LA POSTE D'ANOR

Depuis janvier 2018, La Poste d'Anor accueille La 11^{ème} Maison de services au public Postale du Nord.

Cette ouverture est l'aboutissement d'un travail commun effectué en concertation avec Jean-Luc Perat, Maire d'Anor, Michel Lalande, Préfet du Nord, et les partenaires de la CAF, de la MSA, et de la Préfecture (par les services de l'Agence Nationale des titres sécurisés), bientôt rejoints par la CARSAT Nord Pas-de-Calais.

La Poste, La CAF, Les services des titres Sécurisés (CNI, Passeport,...) de la Préfecture du Nord et la MSA réunis désormais au sein d'un même lieu.

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h (9h30 le lundi) et le samedi de 9h à 12h, les habitants d'Anor et des alentours bénéficient d'une gamme étendue de produits et services de La Poste et d'un accès privilégié aux services à la population.

Outre la possibilité de profiter de l'ensemble des services de la Poste, les habitants pourront aussi bénéficier : **d'informations d'ordre général** sur les Partenaires, **de remise des supports** de communication à disposition, **d'aide à la compréhension** des documents des opérateurs, **d'accompagnement** dans l'utilisation des services en ligne, **d'aide** à la constitution de dossiers simples **et de facilitation** dans la relation à distance entre le public et les Partenaires.

Par ailleurs, La Poste a choisi de mettre à disposition un équipement numérique composé d'un ordinateur, d'une tablette, d'une imprimante et d'un scan, ainsi que d'une connexion gratuite à internet en wifi.



A fin 2017, plus de 500 bureaux de poste ont été labellisés « Maisons de Services au Public » en zones rurales et de montagne.

La Poste, présente sur tout le territoire, possède toute l'infrastructure nécessaire pour accueillir des Maisons de Services au Public, tant sur le plan humain que logistique. Les guichetiers de La Poste sont par ailleurs formés et habilités à accomplir des missions de service public au quotidien.

Cette initiative permet à La Poste de proposer de nouveaux services à ses clients, de développer l'attractivité de son réseau de 17 000 points de contact 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 également 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.

La Poste s'inscrit dans la dynamique de développement des territoires qui fait pleinement écho à son projet prioritaire de contribution à la modernisation de l'action publique, partie intégrante de son plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir ».

Contact presse :

Sophie Durou

Attachée de presse
Tél : 03 28 04 07 11
Mobile : 06 99 75 55 51
sophie.durou@laposte.fr

Claire VALCKE

Attachée de Presse
Tél : 03 28 04 07 10
Mobile : 06 07 64 00 39
Claire.valcke@laposte.fr

REGARDS CROISÉS

Partenaire



MALYS HUEY
Responsable territoriale
GDF

« 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 montrer que les services publics sont capables de se moderniser en s'adaptant aux problématiques locales. »

Élu



RÉGINE POVEDA
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. »

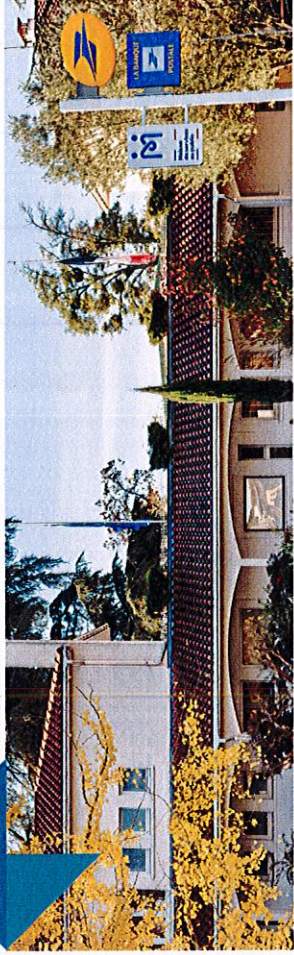
Directrice de la transformation du réseau du Groupe La Poste
Anne Duret /

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 regroupent 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

Service public CONTRIBUTEUR 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 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 publique fait partie de ses priorités.

* 86,7% des Français sont à moins de 5 km et de 20 min, en voiture, d'un point de contact public. Source : INSEE 2010.

POSTE.FR

Pour en savoir plus sur les Maisons de services au public, rendez-vous sur Posteob.fr, rubrique « Perspectives », pour découvrir le dossier MSAP.

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.

ONPP

LA MSAP EN BUREAU DE POSTE MODE D'EMPLOI

69
CLIENTS
PAR JOUR

50 M²
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.

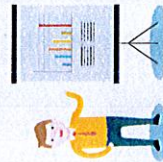
110
BUREAUX DE POSTE
RURAUX
identifiés fin 2015
et objets d'un accord
local entre préfets,
collectivités et
opérateurs nationaux
et locaux.

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.**

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 fréquentent la MSAP si elle ouvrait dans leur commune.
Source : sondage BVA pour l'Observatoire national de la présence postale, réalisé en 2015 auprès de 1 000 personnes résidant dans les communes dépendant du cahier des charges MSAP de l'État.

Consultez l'étude « Prospective et accueil des MSAP » au bureau de poste sur Poste.fr

LE CAHIER DES CHARGES DE L'ÉTAT

- LES 6 CONDITIONS DE
CRÉATION D'UNE MSAP**
- 24 heures à 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 souhaitent mutualiser l'accès à leurs services, qu'il s'agisse de collectivités, d'opérateurs nationaux ou locaux.

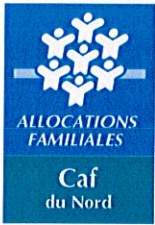
4

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
POSTE.FR

*Cahier de présence postale 2014-2016.



La Caf du Nord, partenaire de la Maison de Services au public d'ANOR

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics.

En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne.

De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

La Maison de Services au public d'Anor permet à la Caf du Nord de maintenir et développer une offre de service sur ce territoire.

Pour des informations générales sur la Caf, notre partenaire aide et conseille les usagers dans leurs démarches.

Caf.fr, un outil efficace pour l'accès aux droits

«Caf.fr» est un outil efficace de communication, d'information, envers les usagers notamment envers les plus défavorisés. L'allocataire ne connaît, hélas, pas toujours toutes les prestations auxquelles il a droit.

Avec l'offre de services dématérialisée l'allocataire peut faire ses démarches de manière autonome. Sur «caf.fr», il peut :

- estimer son droit au Rsa, visualiser le montant et faire une demande à la Caf,
- suivre son dossier et son paiement. Le nombre de bénéficiaires qui ne recourent pas au Rsa et au Rsa activité pourrait ainsi fortement diminuer. La communication autour de caf.fr et l'outil caf.fr participent ainsi à l'effort de simplification des démarches administratives et d'amélioration de la qualité du service rendu à l'allocataire.

Un constat

Plus d'un allocataire sur 2 qui perçoit le Rsa a communiqué son adresse mail à la Caf.

Plus d'un allocataire sur 2 télédeclare ses ressources trimestrielles Rsa sur caf.fr. Les usagers ont l'habitude de faire leurs démarches en ligne : recherche d'emploi, déclaration de revenus aux impôts, consultation de leur compte bancaire.

Un enjeu

Les Caf sont très sollicitées par les allocataires, la charge de travail est en augmentation. Pour être plus efficace et payer plus rapidement les allocataires notamment ceux qui en ont le plus besoin caf.fr est la réponse adaptée avec une accessibilité partout, à tout moment, 365 jours sur 365.

96 % des dossiers liés aux minima sociaux sont traités en moins de 10 jours par la Caf du Nord. L'objectif fixé par le national est de 90 %

L'inclusion par le numérique.

La complexité pénalise les plus fragiles si les règles législatives et les codes administratifs ne sont pas maîtrisés. Internet peut simplifier leurs démarches avec la Caf. Notre offre de service et nos téléprocédures, sur caf.fr, rendent la Caf proche, réactive, transparente, simple, adaptée à la réalité et aux besoins des allocataires.

Nous développons donc une politique d'inclusion numérique au service de l'inclusion sociale, pour que chacun trouve sa place dans ce nouvel environnement digital.

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Nord-Pas de Calais



L'essentiel & plus encore

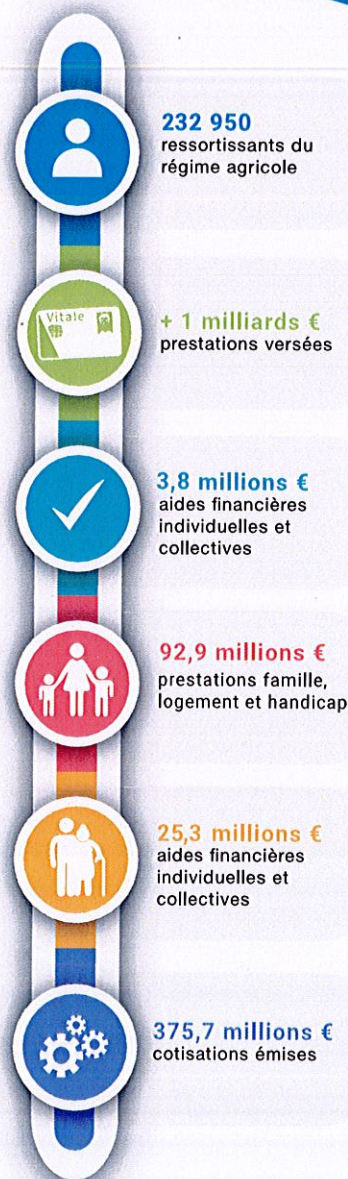
La MSA, deuxième régime de protection sociale en France, protège l'ensemble de la profession agricole des ayants droit (non-salariés et salariés). Elle gère l'ensemble des branches de la sécurité sociale, à savoir non seulement la maladie, la famille, la vieillesse, ainsi que les accidents du travail et les maladies professionnelles, mais également le recouvrement. En plus du versement des prestations, elle assure donc la collecte et le contrôle des cotisations sociales dues par les employeurs de main-d'œuvre et les non-salariés.

Elle gère également, pour le compte d'organismes partenaires, la protection sociale complémentaire en matière de retraite, santé et de prévoyance et contribue à simplifier les formalités des entreprises agricoles pour la déclaration et le paiement des cotisations de retraite complémentaire, chômage, formation professionnelle.

Elle prend aussi en charge la médecine du travail et mène des actions de prévention des risques professionnels. Parallèlement, elle poursuit une politique d'action sanitaire et sociale adaptée aux populations vivant sur les territoires ruraux. Elle s'emploie à maintenir la démographie agricole et participe à la mise en œuvre des nombreuses réformes législatives qui impactent ses ressortissants.

Dans le prolongement de sa mission de service public, elle propose également une offre de services à l'ensemble de ses ressortissants. Si la gestion simultanée de toutes les branches est le meilleur moyen de s'assurer que les ressortissants bénéficient effectivement de tous leurs droits sociaux, sans discontinuité, elle favorise aussi une approche globale de la protection qui permet à la MSA une gestion cohérente et efficace.

Acteur engagé, la MSA noue des relations avec les autres régimes de protection sociale et avec les pouvoirs publics pour continuer à faire évoluer son dispositif de protection en accord avec les attentes et les besoins des populations agricoles et rurales.



Contact presse

Charlotte Capliez

Responsable communication & vie mutualiste

Email : capliez.charlotte@msa59-62.msa.fr

Téléphone : 03.20.00.21.22

MSA Nord-Pas de Calais
Siège sociale : 33 rue du Grand But à Capinghem
Adresse postale : CS 36500 - 59716 LILLE cedex 9
www.msa59-62.fr