



Les MSAP (Maison des Services Au Public) ont été créées par l'État et les collectivités pour maintenir un contact humain entre l'administration et les citoyens face à la numérisation des services publics.

Assurance maladie, retraite, allocations familiales, inscription à Pôle emploi, carte d'identité, permis de conduire, carte grise ou encore carte de séjour : plus besoin de se déplacer, les démarches administratives s'effectuent ou s'initient désormais de chez soi. Mais quand on est peu initié au web, qu'on n'a pas la connexion ou l'équipement nécessaire, qu'on a des difficultés de lecture ou pour taper au clavier ou qu'on a simplement une question sur la constitution de son dossier, l'exercice peut être délicat.

« Les personnes qui viennent ici ont besoin d'une présence physique. Je les aide à constituer leur dossier ou ouvrir leur compte en ligne. Certaines ne savent pas comment créer une adresse mail. D'autres souhaitent juste que leur formulaire soit vérifié avant de cliquer sur 'valider', d'autant qu'elles ne savent pas vraiment où part leur dossier», explique l'animatrice de maison des services au public, qui a suivi des formations à la préfecture et dans les différentes caisses de sécurité sociale (dont la CPAM, la CAF et la CNAV).

La MSAP a aussi pour but de renforcer l'accès aux droits. « En aidant une dame à remplir son dossier de retraite, j'ai vu quelle percevrait une pension de 300 euros par mois. Je l'ai informée qu'elle avait aussi le droit à une allocation. De même, les possibilités de percevoir dans certains cas l'allocation logement en tant que propriétaire ou la CMU en tant que salarié sont bien souvent ignorées. » Mais pas question d'agir à la place des gens. « J'effectue la première démarche en ligne, prend un rendez-vous pour eux si nécessaire et les pousse ensuite à l'autonomie. »

La MSAP dispose des 4 postes informatiques du centre socio-culturel. Cet espace numérique est aussi utilisé pour les recherches d'emploi et de formation ou par des collégiens, lycéens et étudiants pour leurs travaux.

Sources Marne-et-Gondoire Hebdo n° 114 - Thomas Umiatowski

MSAP de Marne-et-Gondoire

Ouverte du mardi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et 13 h 30 à 17 h 30

Centre socio-culturel "Mix-City"

19, rue Louis Blériot

Lagny-sur-Marne

Tél. 01 60 93 45 08