

la ligue de  
l'enseignement  
Fédération des A.T.L. 13

# Maisons de service au public De Bougainville Présentation



DÉPARTEMENT  
**BOUCHES  
DU RHÔNE**



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

METROPOLE

PIA  
MARSAILLE  
PROVENCE



Maison  
de services  
au public

# **MSAP Bougainville**

## **9 rue Cougit**

- LA STRUCTURE ÉTAIT UNE PLATE-FORME DE SERVICES PUBLIC ET CE DEPUIS 1999. ELLE A ÉTÉ LABELISÉE MSAP EN JUIN 2017. NOUS SOMMES IMPLANTÉS DANS LE QUARTIER DES CROTTEES QUI CUMULE UN CERTAIN NOMBRE D'INDICATEURS DE PRÉCARITÉ, DE FAIBLES REVENUS, DE LOGEMENTS EN MAUVAIS ÉTAT, UNE POPULATION PEU QUALIFIÉE ET UN FORT TAUX DE FAMILLES MONOPARENTALES.
- LE QUARTIER DISPOSE DE PEU DE SERVICES PUBLICS ET D'AUCUN ÉQUIPEMENT SOCIAL. LA M.S.A.P. DE BOUGAINVILLE EST SITUÉE AU 9 RUE COUGIT, DANS LE QUINZIÈME ARRONDISSEMENT AU SEIN DU QUARTIER DES CROTTEES. ELLE S'EST IMPLANTÉE SUR UN QUARTIER PRIORITAIRE

## PARTICULARITÉS

### Missions

Faciliter l'accès aux services publics

Faciliter l'accès aux droits sociaux

### Spécificités

Accueil tout public

Proximité

Polivalence administrative

Permanences

Réseau

### Accueil

Sans et sur rendez-vous

Temps et écoute

Diagnostic global

Traitement de la demande

Informations complémentaires

Prévention des ruptures de droits

## PARTENARIAT

- LA MSAP A DÉVELOPPÉ UNE EXPERTISE SUR UN LARGE VOLET DE DOSSIERS ADMINISTRATIFS AVEC LES PROFESSIONNELS . LES AGENTS ONT SUIVI CETTE ANNÉE UN CERTAIN NOMBRE DE FORMATIONS MISES EN PLACE PAR LES INSTITUTIONS TELLES QUE LA CAF , LA CARSAT... POUR ÊTRE À JOUR DES NOUVELLES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT ET RÉPONDRE AINSI AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES PERSONNES .POUR CELA, NOUS AVONS PASSÉ CONVENTION AVEC UN CERTAIN NOMBRE DE PARTENAIRES AFIN D'UNE PART D'EFFECTUER DES PERMANENCES MAIS AUSSI D'AVOIR DES CONVENTIONNEMENTS OU DES INTERLOCUTEURS AFIN DE FACILITER LE TRAITEMENT DES SITUATIONS .

# LES PERMANENCES

- AGENT D'AMORCAGE EN CREATION D'ENTREPRISE (1 JEUDI SUR 2) :
- DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT A L'EMPLOI (DAIE) :
- SERVICE SOCIAL DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (MARDI ET MERCREDI MATIN) :
- MAISON DE LA SOLIDARITE DE L'ESTAQUE (LUNDI ET MERCREDI APRES-MIDI, MARDI MATIN) :
- L'ASSOCIATION D'ACCOMPAGNEMENT ACTION INITIATIVE (MARDI ET MERCREDI JOURNÉE):
- LA JURISTE SUR LE DROIT DES ÉTRANGERS (LUNDI JOURNÉE) :
- LES COMPAGNONS BATISSEURS (LES 2ÈME ET 4ÈME MARDI DU MOIS) :
- LE DELEGUE AU DEFENSEUR DES DROITS (LUNDI APRES-MIDI) :
- ECRIVAIN PUBLIC PHENIX FORMATION (MERCREDI MATIN) :
- ETABLISSEMENT PUBLIC EUROMEDITERRANEE :

# ACTIVITÉ

## Moyens

**Financements :**  
Contrat de ville  
MSAP : CGET et Fonds  
Inter opérateurs

Moyens humains  
1 – 32h  
1 – 20h

## Activité en 2018

**6663 accueils**

**6958 demandes  
traitées**

## Public majoritaire

Habitant de  
l'arrondissement

Femme

Entre 26 et 60 ans

Bénéficiaire des  
minima sociaux

## Principales demandes

CAF

CPAM

CARSAT

HLM

Étiquettes de lignes

Femme

> 65 ans

15-24 ans

OLE

1er  
2ème  
3ème  
4ème  
5ème

## ACCOMPAGNEMENT VERS LE NUMÉRIQUE

- UN TRAVAIL IMPORTANT A ÉTÉ CONDUIT AVEC LE SERVICE CIVIQUE ET LE MÉDIATEUR SOCIAL POUR ACCOMPAGNER LES USAGERS VERS LE NUMÉRIQUE. LA FRACTURE NUMÉRIQUE EST UN VÉRITABLE PROBLÈME, LES DEMANDES SONT TRÈS IMPORTANTES ET CELA EST CHRONOPHAGE.
- NOUS AVONS MIS EN PLACE DES TEMPS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE (CRÉATION DE BOITE MAIL, D'ESPACES PERSONNEL) GRÂCE AU SOUTIEN D'UN SERVICE CIVIQUE D'AVRIL À SEPTEMBRE 2018.
- L'AGENT D'ACCUEIL A ORIENTER DES USAGERS VERS LES ATELIERS.
- AFIN DE RESPONSABILISER LES USAGERS ET TRAVAILLER SUR L'AUTONOMIE NOUS AVONS CRÉER DES SUPPORTS FACILITATEURS ET ANDRAGOGIQUES (MÉMO ADMINISTRATIF, LIVRET LOGEMENT, SUPPORT DE COMMUNICATION.)



- LA RELATION AVEC LES ORGANISMES PARTENAIRES EST VARIABLE EN FONCTION DES AGENTS.
- LE TRAVAIL CONDUIT AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LE POINT D'APPUI AUX ÉTRANGERS EST UNE VÉRITABLE RÉPONSE POUR LES USAGERS. CENDANT UNE RÉFLEXION GLOBALE A DU ÊTRE MENÉ DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC AFIN DE DÉSAMORCER UNE CERTAINE FRUSTRATION DE LA PART DES USAGERS.
- LE TRAVAIL DE PARTENARIAT AVEC LA CAF ET LA MDS EST VRAIMENT TRÈS INTÉRESSANT CAR IL PERMET UN MAILLAGE ET UN ACCOMPAGNEMENT PLUS GLOBAL POUR L'USAGER.
- LE DÉPART DU MOVE ET DU DAIE 13 LAISSE UN GRAND VIDE ET UN MANQUE DE RÉPONSES EN TERMES D'ACCOMPAGNEMENT À L'EMPLOI.
- NOUS DEVONS AUSSI RÉFLÉCHIR À UNE MEILLEUR RÉPONSE CONCERNANT L'ACCÈS À LA SANTÉ ET AUX SOINS.

# DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- L'AUGMENTATION DES BESOINS, LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ET LA RÉORGANISATION DES SERVICES PUBLICS, ENTRAINENT UNE HAUSSE DE LA FRÉQUENTATION DANS LES STRUCTURES QUI SONT DÉJÀ SATURÉES
- LES BESOINS DES USAGERS CONCERNANT LA DÉMATÉRIALISATION SONT EN FORTE AUGMENTATION, LA PRÉCARITÉ ET LES SITUATIONS DES FAMILLES S'AGGRAVENT ET COMPLEXIFIENT AU QUOTIDIEN LES RÉPONSES ET LES ACCOMPAGNEMENTS QUE NOUS POUVONS APPORTER.
- NOUS AVONS SUBIS DEPUIS LE MOIS D'OCTOBRE DE MANIÈRE INÉDITE, PLUSIEURS AGRESSION VERBALE.

# CONCLUSION

- LE PUBLIC ACCUEILLIS EST BÉNÉFICIAIRE DES MINIMA-SOCIAUX LES COURRIERS REÇUS NE SONT PAS LUS, NI COMPRIS. CELA NÉCESSITE UN LIEN DE CONFIANCE QUI EXISTE GRÂCE À LA STABILITÉ DE L'ÉQUIPE QUI TRAVAILLE À LA MSAP. DE PLUS L'AGENT D'ACCUEIL RASSURE ET INSTALLE UN LIEN DE CONFIANCE AUPRÈS DES HABITANTS CE LIEN PERMET AINSI DE POUVOIR COMPRENDRE PLUS FACILEMENT LA SITUATION GLOBALE DANS LAQUELLE SE TROUVE LA FAMILLE.
- LES PERSONNES FONT FACE À UN CUMUL DE DIFFICULTÉS ET PARFOIS CELA PROVOQUE UNE FRAGILITÉ PSYCHOLOGIQUE DONT NOUS DEVONS PRENDRE EN COMPTE.
- ON OBSERVE QUE LES USAGERS VIENNENT ÉGALEMENT POUR L'UTILISATION DU MATÉRIEL (PHOTOCOPIE, USAGE DU TÉLÉPHONE, SCANNER).
- NOTRE FORCE EST AVANT TOUT NOTRE DISPONIBILITÉ ET NOTRE POLYVALENCE CEPENDANT POUR ACCUEILLIR LES USAGERS DANS LES MEILLEURES CONDITIONS POSSIBLES NOUS DEVONS RÉFLÉCHIR À LA PÉRENNISATION DES AGENTS NOUS DEVONS ÉGALEMENT ADAPTER LEURS AMPLITUDE HORAIRE COHÉRENTE AUX HEURES D'OUVERTURE DE LA MSAP.

