



**Liberté • Égalité • Fraternité**  
**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

PREFET DU LOIRET

**CONCOURS INTERNE D'ADJOINT ADMINISTRATIF  
PRINCIPAL 2<sup>e</sup> CLASSE**

**SESSION 2019**

**Jeudi 4 avril 2019**

**ÉPREUVE**

**Épreuve écrite consistant en la rédaction d'une lettre administrative courante ou l'élaboration d'un tableau.**

**Un dossier documentaire de 5 pages au maximum comportant notamment les indications nécessaires à la rédaction de la lettre ou à la confection du tableau est fourni aux candidats.**

**(Durée 1H30 -Coefficient 3)**

**IMPORTANT**

***Aucune signature ni signe distinctif ne doit apparaître dans votre composition sous peine d'exclusion du concours***

***Le dossier comprend 7 pages y compris celle-ci***

## SUJET

Vous êtes affecté(e) en qualité d'adjoint(e) administratif(ve) à la préfecture de X, au bureau de l'action territoriale.

Lors d'une visite dans une commune de Z, un maire a sollicité le préfet pour accueillir une maison de services au public (MSAP).

Votre chef de bureau, référent de cette thématique, vous demande de préparer une lettre administrative à l'attention du maire de la commune de Z qui sera signée par le préfet présentant les modalités de mise en œuvre d'une MSAP et les enjeux que cela recouvre.

### **Dossier documentaire :**

Document 1	Missions et services proposés dans une MSAP <i>Extrait du site internet Maison de services au public</i>	1 page
Document 2	Modalités de création d'une MSAP <i>Extrait du site internet Maison de services au public</i>	2 pages
Document 3	Maison de services au public <i>Extrait du site internet de la préfecture de X</i>	1 page
Document 4	La maison de services au public accompagne les habitants <i>Extrait d'un journal de la région Centre Val de Loire du 16 octobre 2018</i>	1 page

**Document 1** : *extrait du site internet Maison de services au public*

### **Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?**

Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.

Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire. Afin d'aller au plus près des habitants, certaines Maisons privilégient des implantations multi-sites, d'autres le service itinérant, ou l'organisation de permanences partenaires (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des espaces de co-working, etc.

### **Quelle est l'offre de services « de base » d'une Maison ?**

#### **Accueil, information et orientation**

- Accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur
- Connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir
- Être orienté vers l'agence partenaire adéquate
- Bénéficier d'un libreaccès à des postes informatiques, connectés à l'internet

#### **Aide à l'utilisation des services en ligne**

- Accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site, créer ou mettre à jour son espace personnel
- Lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations
- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition (ordinateur, scanner, système visio, imprimante, ...) et pour la création d'un compte de messagerie

#### **Facilitation administrative**

- Aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités
- Aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité
- Effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document
- Numériser et imprimer des documents

#### **Faciliter la mise en relation**

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- **Organiser un rendez-vous à distance via des systèmes visio au sein de la Maison de services au public**

## **Document 2 : extrait du site internet Maison de services au public**

Les Maisons de services au public sont « labellisées » par le Préfet de département, sur la base d'une convention-cadre de partenariat signée par la collectivité, l'association ou le bureau de poste qui porte un tel projet, et ses partenaires. Cette reconnaissance par les services de l'État ouvre droit à un financement du fonctionnement de la Maison de services au public.

### **Le cahier des charges**

Les critères auxquels doit répondre une Maison de services au public font l'objet d'un cahier des charges.

Une Maison de services au public doit :

- Être compatible, quand il existe, avec le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.
- Se situer à une distance de l'ordre de 20 minutes en véhicule motorisé d'une autre Maison de services au public, sauf exception liée notamment à une situation d'enclavement.
- Proposer une offre de services en adéquation avec les besoins et les attentes des habitants.

En outre, il est requis :

- Une ouverture minimum de 24 heures par semaine ;
- Un animateur assurant l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation avec les opérateurs partenaires. Ces derniers s'engagent à le former et à l'informer sur leurs prestations ;
- Un équipement informatique mis à la disposition du public ;
- Un local comportant au minimum au point d'accueil du public, un point d'attente et un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretien.
- Des précisions sur la visibilité extérieure, ainsi que les modalités d'accès aux personnes à mobilité réduite ;
- Le cas échéant, le choix de modes d'organisation locaux comme l'itinérance des services, la localisation multi-sites, ou la mutualisation dans des équipements existants, etc.
- Les comptes d'exploitation et bilans des années antérieurs et/ou le budget prévisionnel pour l'année en cours ou à venir pour rendre compte du coût annuel de fonctionnement.

Enfin, la Maison de services au public intègre automatiquement le dispositif national d'animation du réseau et s'engage à y contribuer.

### **La convention-cadre**

Une convention-cadre doit être signée entre la structure porteuse de la Maison de services au public et les opérateurs partenaires, dont au moins deux sont dans les champs de l'emploi et des prestations ou de l'aide sociale.

Cette convention-cadre définit les obligations réciproques de la structure porteuse et des opérateurs signataires. Elle devra en particulier préciser :

- Sa dénomination et son périmètre d'intervention ;
- Son lieu principal d'activité ;
- Les personnes morales publiques ou privées associées en son sein ;
- Son gestionnaire ;
- Les missions qui lui sont confiées ainsi que les services et prestations délivrés aux usagers ;
- Les apports financiers, immobiliers, mobiliers et techniques de chacune des personnes morales associées ;

- Ses modalités de fonctionnement ;
- Les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y sont parties exercent leurs fonctions ;
- Les modalités d'accès aux services des personnes ayant des difficultés pour se déplacer;
- Sa durée, les modalités de son évolution et de son renouvellement ainsi que les conditions et les conséquences de sa dénonciation.
- Les modalités éventuelles permettant d'associer ou de consulter les usagers.

Cette convention-cadre peut être complétée par des conventions bilatérales entre la structure porteuse de la Maison de services au public et chaque partenaire pour en préciser certaines conditions pratiques.

## **Le financement**

La conformité de la convention-cadre au cahier des charges ouvre droit à un financement du fonctionnement de la structure.

La reconnaissance par les services de l'État de la conformité de la convention cadre avec le cahier des charges permet de bénéficier de financements de l'État et des opérateurs nationaux.

Le montant de la contribution de l'État sur le FNADT est de 25% des dépenses prévisionnelles du budget de fonctionnement annuel de la Maison (avec un plafond à 15 000 euros). Le fonds inter-opérateurs intervient à la même hauteur que le FNADT.

Un montage économique différent prévaut pour les Maisons de services au public portées par La Poste, qui sont également financées pour moitié par le biais du fonds de péréquation territoriale.

## **Comment candidater ?**

Pour candidater, il convient, en amont de la création, de contacter le référent en Préfecture pour faire connaître son projet et sa pertinence au regard du maillage de l'offre de services existant sur le territoire et pour s'assurer des étapes administratives à suivre. La Préfecture étudie la conformité de la convention-cadre avec le cahier des charges. Dans le cas favorable, cela ouvre droit à un financement attribué par la Préfecture et permet de bénéficier de l'expérience et de l'ingénierie du réseau national des Maisons de services au public.

---

**Document 3** : *extrait du site internet de la préfecture de X*



En un lieu unique, la Maison de Services Au Public (MSAP) 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, vie associative...

Pour ce faire, les usagers sont accompagnés par des agents formés par les partenaires nationaux (Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la CARSAT, la MSA, GRDF) ou d'autres partenaires locaux ou nationaux, en fonction des partenariats noués avec les communes, les intercommunalités ou La Poste, qui portent ces Maisons de Services au Public.

Les maisons de services au public articulent ainsi présence humaine et outils numériques. Dans une MSAP, il est possible de :

- d'être orienté vers le bon interlocuteur, d'obtenir de l'information sur les droits et prestations,
- être accompagné pour une démarche en ligne, pour l'utilisation d'Internet,
- utiliser le matériel informatique en libre accès,
- être accompagné dans ses démarches administratives (constitution de dossiers, ...),
- être mis en relation avec un organisme partenaire : prise de rendez-vous, web-entretien, ...

#### **SEPT OPÉRATEURS NATIONAUX SONT PARTENAIRES DU PROGRAMME NATIONAL MAISON DE SERVICES AU PUBLIC :**

- Pôle emploi
- La Caisse Nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Assurance Maladie)
- La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Assurance Retraite)
- La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)
- La Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- La Poste
- GRDF

#### **14 MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC DANS LE DEPARTEMENT**

Avec 14 MSAP, notre département offre un **service de proximité** et permet d'accéder à une large palette de services, tant dans l'accueil et le conseil que dans les démarches administratives. **Pour trouver la MSAP la plus proche de chez vous, rien de plus simple : [téléchargez la plaquette spécifique](#).**

---

#### **Document 4 : extrait d'un journal de la région Centre Val de Loire, édition du 16 octobre 2018**

La maison de services au public est un relais vers les services publics. Ses animatrices aident les habitants dans leurs démarches administratives.

Dans le cadre de la semaine des portes ouvertes des maisons de services au public (Msap), la semaine dernière, celle de la commune de B. a proposé une journée dédiée à la création de son compte Ameli, compte personnel de sécurité sociale.

« C'est un compte important, souligne Karine M., animatrice Msap. Il permet d'avoir accès à votre compte sécurité sociale, de connaître ses remboursements, mais aussi d'imprimer une attestation de droit. C'est immédiat, alors que par courrier cela peut prendre une semaine à dix jours. Pour le créer, il faut avoir une adresse mail. Souvent les gens n'en ont pas, alors nous les aidons à la créer. »

#### **« Nous aidons aux démarches en ligne »**

À la Msap, Karine M. et Christina de S., animatrice elle aussi, se font le relais des services sociaux et gouvernementaux. Elles accueillent, conseillent et orientent le public vers les sites des interlocuteurs : Caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM), caisse d'allocations familiales (Caf), Pôle emploi, caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), mutualité sociale agricole (MSA), services départementaux, agence locale de l'énergie et du climat (Alec), SNCF, La Poste...

« La plupart des démarches administratives se font en ligne, maintenant et de plus en plus. Nous aidons les personnes à les faire. Et, si le dossier est plus sensible et demande de la confidentialité, nous proposons, chaque jour d'ouverture, de 15 heures à 16 heures, des rendez-vous personnalisés. »

Pour le maire Jean-Louis B., ce lieu « redonne de la proximité aux habitants du territoire, les rapproche des services publics ».

### **Services à domicile, Poste, pêche**

« Nous aidons, aussi, pour toute autre démarche en ligne. Par exemple, pour bénéficier de promotions, il faut parfois passer par internet puis les imprimer. Ici, nous avons, également, deux postes informatiques en libre accès et une imprimante. »

La Msap, c'est aussi des informations sur les services à domicile, un lieu où acheter son permis de pêche, avoir accès à de la documentation touristique et, bien sûr, bénéficier des services postaux.

