



La présidente de la CCE Lydia Héraud s'est prêtée au rituel de la truelle.

© Photo NC

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE L'ESTUAIRE

Services publics: la maison s'agrandit

Vendredi 17 mai, les élus de la communauté de communes ont posé la première pierre symbolique de l'extension de la maison des services au public, à Saint-Ciers-sur-Gironde.

« On a repoussé la date pour avoir le beau temps, c'est réussi », constate ironiquement Lydia Héraud, quelques instants avant de se prêter au rituel de la truelle. Les parapluies étaient en effet de sortie, ce vendredi 17 mai, mais ça n'a pas empêché les élus de la communauté de communes de l'Estuaire (CCE) ainsi que la sous-préfète de Blaye, Céline Maquet, de poser la première pierre symbolique du chantier de l'extension de la maison des services au public de Saint-Ciers-sur-Gironde. Un agrandissement « nécessaire », affirme Lydia Héraud, présidente de la CCE. Cet équipement communautaire a vu le jour en 1997 - Philippe Plisson, le président d'alors, était d'ailleurs présent à la pose de cette première pierre. Le but: centraliser les permanences de nombreuses administra-

tions et institutions: impôts, CPAM (assurance maladie), MSA (sécurité sociale agricole), protection maternelle et infantile, l'ANPE (devenue Pôle Emploi, aujourd'hui France Travail)... En 2004, il a été labellisé Maison des solidarités et en 2020, France Services. Chaque étape s'est accompagnée d'un développement de services proposés, toujours dans le même esprit: « un guichet polyvalent pour l'accès aux droits, la lutte contre l'exclusion dans tous les champs de la vie quotidienne ». On peut aujourd'hui, grâce à des conseillères professionnelles, faire une pré-demande de carte d'identité, une déclaration de revenus, une demande d'allocation auprès de la CAF, et contourner la barrière que l'outil numérique dresse parfois entre l'usager et le service public. « Le champ d'intervention ne cesse de grandir. » Le bâtiment accueille également le Service d'aide à domicile (Saad) de la communauté de communes, ainsi que le portage de repas et d'autres services essentiels.

Quand l'opportunité s'est présentée d'acquérir une maison voisine du bâtiment, avenue André-Lafon, la

CCE y a vu l'occasion de pousser les murs de cet équipement devenu trop étroit, tant pour les agents que pour les usagers. « Le projet répond aux besoins de la population, qui vont du social pur aux problématiques juridiques », mais aussi à des exigences de « qualité, sur deux aspects: une démarche innovante et créative, et la volonté de sauvegarder le patrimoine ». La mairie de Saint-Ciers tenait en effet à garder l'image de l'ancienne poste qui accueille aujourd'hui ces services. Le tout « en apportant des conditions optimales ». Le service d'aide sociale à l'insertion (Sasi) pourra emménager dans le bâtiment agrandi, et la CCE espère aussi y accueillir une antenne du planning familial ainsi que l'Urssaf.

« Redonner un visage à nos services publics »

La communauté de communes fait travailler des entreprises locales. Le projet coûtera 2,7 millions d'euros, portés par la communauté de communes et le centre intercommunal d'action social (CIAS), avec des subventions de l'État (DETR, Dsil, Fonds vert pour un total de 645 000 €)

et de l'Europe (Feder, « en cours de discussion » mais qui devrait atteindre 300 000 €). « C'est un engagement très important », salue Lydia Héraud.

Pour la sous-préfète, venue représenter les services de l'État, ce chantier répond au besoin de « rapprocher les services publics des habitants » et de « retrouver un peu d'humain, de redonner un visage à nos services publics ». L'objectif de l'État, affirme-t-elle, est de faire en sorte que « chaque Français ait un accueil France Services à moins de trente minutes de chez lui. Il y en a 43 en Gironde, dont 39 fixes et quatre itinérants ». La poursuite de cet objectif doit se traduire par « le déploiement de financements » et « la formation de personnel à l'humain et à l'écoute, mais aussi au fonctionnement parfois complexe des administrations ». La sous-préfète vante un taux de satisfaction de 96% dans le département. En attendant la fin définitive des travaux, les agents s'organisent, car une partie du bâtiment est impraticable pendant « encore une bonne année », prévient Lydia Héraud.

Nicolas Campitelli

« Le contact humain rassure »

Stéphanie Perdiaud et Nelly Fontaine sont les deux conseillères France Services de Saint-Ciers-sur-Gironde. Leur mission: « orienter et aider les usagers dans leurs démarches administratives en ligne, mais aussi papier. Les gens qui sont contre le numérique, on ne les force pas. Et il y a encore des démarches qui sont faisables sur papier. » Tout le monde peut avoir besoin d'un coup de main dans ses démarches: les conseillères ne reçoivent pas de ces personnes âgées, même si elles représentent une grande partie de ceux qui se présentent à leur guichet. « Nous prenons le temps de bien leur expliquer les choses. Le contact humain

rassure », souligne Stéphanie Perdiaud. Et en cas de blocage auprès d'une administration, une allocation non versée par exemple, les conseillères dégainent leur arme secrète: Administration+. « C'est un outil de communication privilégié qui nous permet d'obtenir une réponse en 48 heures et un déblocage en 72 heures maximum. » Les conseillères ont une relation facilitée avec les administrations partenaires et sont régulièrement formées à leurs évolutions. Sandrine Ruault, directrice du service d'aide à domicile (Saad), dirige aussi la maison des services au public. Et donc le guichet France Services. « Ce label nous a amenés plus

loin dans la professionnalisation des conseillères. Elles sont capables d'apporter une réponse de niveau 1 aux questions fiscales, ce qui représente la grande majorité des demandes. Elles sont en capacité de décroquer toutes les demandes basiques par rapport à la CAF. Cela évite de courir après une réponse derrière une plateforme numérique où personne n'est présent. » L'agrandissement du site devrait offrir de nouvelles perspectives aux agents. Le regroupement avec la Sasi sera le bienvenu, car les personnes qui font appel aux travailleurs sociaux ont aussi des besoins administratifs. « Nous allons gagner en transversalité et en

complémentarité ». Les usagers de la protection maternelle et infantile se verront également reçus dans un espace plus accueillant, avec une salle d'attente dédiée et une cour. Enfin, l'espace numérique de France services sera agrandi, avec plus de PC, une salle dédiée aux rendez-vous en visioconférence et une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite. « La borne d'accueil sera reconfigurée pour avoir un guichet plus ouvert et permettre plus de confidentialité. » Car l'endroit est devenu « étrié par rapport à sa fréquentation ». C'est sans doute la rançon du succès.