

Emmanuel Macron avait promis après le grand débat national la mise en place, dans chaque canton, d'un lieu rassemblant l'ensemble des services publics. A Sains-en-Gohelle, dans le Pas-de-Calais, l'une de ces "Maisons France Services" est déjà opérationnelle, apportant une aide précieuse aux habitants.

REPORTAGE

Ce n'est pas la promesse d'Emmanuel Macron qui a le plus marqué les esprits. Mais sur le terrain, c'est peut-être l'une des plus attendues. Après le "grand débat national", lancé pour répondre à la crise des "gilets jaunes", le chef de l'Etat avait annoncé la création, dans chacun des 2.000 cantons du territoire, d'une "Maison France Services", un lieu rassemblant obligatoirement neuf grandes administrations (Sécurité sociale, impôts, Pôle emploi, la Poste, retraite, allocations familiales, ministère de l'Intérieur, de la Justice, Mutualité sociale agricole).

"Il a été trois mois sans rien"

Le cahier des charges est précis : deux agents dans chaque "Maison", vingt-quatre heures minimum d'ouverture par semaine, des moyens de visioconférence, du matériel informatique en libre-service et à usage gratuit... Toutes les "Maisons France Services" devront avoir ouvert d'ici à la fin du quinquennat, les 300 premières seront officiellement labellisées au 1er janvier, souvent sur le modèle des "Maisons de service au public" créées peu à peu depuis 2010, et qui sont actuellement au nombre de 1.340 sur le territoire. A Sains-en-Gohelle, petite ville de 6.000 habitants située dans le Pas-de-Calais, cela fonctionne d'ailleurs déjà

Sur la place de la mairie se trouve le bureau de poste, avec ses guichets courrier et banque, et un troisième où patiente Christophe, 43 ans, venu avec sa grand-mère, prénommée Argentine, 84 ans, pour un problème de versement de son RSA. "Il touche déjà pas grand-chose, si en plus il faut attendre...", explique l'octogénaire. "Heureusement qu'il est chez moi. Il reste chez sa grand-mère. Il a été trois mois sans rien", détaille Argentine, qui précise que son petit-fils a droit à 485 euros par mois.

"Heureusement que la dame est là"

Face au couple, Annie se débat avec le site de la Mutualité sociale, qui connaît visiblement quelques bugs, mais finit par se dégripper. "Heureusement que la dame est là... Faut s'y connaître quand même. C'est tout informatique", se plaint Argentine. "Chez nous, ça ne passe pas internet", embraye son petit-fils.

Annie Delabre, postière ici depuis dix ans et qui tutoie une bonne partie des clients, doit désormais jongler avec le site des impôts, celui de la Caf, ou encore de Pôle emploi. "Le plus compliqué, c'est les demandes de retraite", assure-t-elle. "Après, les impôts, c'est toujours délicat, il ne faut pas déclarer un zéro de plus. Mais bon, en général on sait faire, on le fait. On rend service aux gens. C'est ça l'important. "

Chaque jour, une centaine de clients se rend dans le bureau de poste. Et parmi eux, se trouve 4 ou 5 usagers de cette maison de service au public.

Par François Geffrier, édité par Rémi Duchemin