

SAINT-LOUIS AGGLOMÉRATION

À Ranspach-le-Bas, un deuxième Espace France services ouvre ce lundi

Un an et demi après la mise en place d'un Espace France services à Sierentz, un nouveau point d'accueil ouvre ce lundi 3 octobre à Ranspach-le-Bas. À dimension humaine et doté d'équipements numériques, ce service de proximité accompagne les usagers dans leurs démarches administratives.

Que celui ou celle qui n'a jamais pesté face à la complexité des démarches administratives imposées par une ouverture de dossier de retraite, d'une immatriculation de véhicule, d'un permis, dans le cadre d'un emploi, etc., lève la main. Tous les autres ont maintenant le droit et l'avantage de se rendre dans un nouvel Espace France services. À Ranspach-le-Bas, au cœur du Sundgau, Saint-Louis agglomération (SLA) a choisi d'implanter et d'ouvrir à sa population dès ce lundi 3 octobre, un deuxième point d'accueil, d'informations et d'accompagnement de premier niveau (lire par ailleurs).



Nicolas Freyburger, directeur adjoint de Saint-Louis agglomération (à gauche), et Vincent Lichtle, responsable du service de proximité territoriale, ont développé avec leur équipe les sites Espace France services de Sierentz et de Ranspach-le-Bas. Photo DNA/G.M.

UN ACCOMPAGNEMENT DE PREMIER NIVEAU, C'EST QUOI ?

Par accompagnement de premier niveau, l'État, via les représentants de Saint-Louis agglomération, entend des vérifications de dossiers, des aides à la mise en ligne et une réorientation des usagers vers des services spécialisés. Dans ce cadre, les Espaces France services travaillent en lien avec neuf partenaires : la Caisse d'allocations familiales, les ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances publiques, la Caisse nationale d'assurance maladie et de vieillesse, la Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et La Poste. Après le retour d'expérience de l'Espace France services de Sierentz, les responsables de l'agglomération ont constaté des demandes plus complètes et des attentes fortement déçues. Mais « nos agents polyvalents ont un rôle d'interface entre les usagers et les services sollicités », note le président de l'agglomération Jean-Marc Deichtmann. Ils accompagnent les administrés dans leurs démarches quotidiennes et les dirigent vers les bons interlocuteurs, à charge pour les demandeurs d'effectuer eux-mêmes leur propre démarche ou de finaliser leur dossier.

Au plus près du terrain sundgauvien

Ce dispositif piloté par l'État, a d'emblée convaincu les acteurs de la politique de proximité territoriale de SLA. La communauté d'agglomération s'est portée candidate, pour créer un Espace France services, dès 2021 à Sierentz, afin de desservir le bassin de vie du nord de son territoire. Mais, pour répondre à une nécessité au plus près du terrain sundgauvien, dès 2022, un deuxième site a été programmé par les services de l'agglomération. Qu'est-ce qui a plaidé en la faveur de ce nouveau site de proximité à Ranspach-le-Bas ? « Nous avons choisi de privilégier la zone rurale », précise Jean-

Marc Deichtmann, président de SLA. « Ranspach-le-Bas a l'avantage de se situer sur un lieu de passage très fréquenté, le long de la voie qui va de Saint-Louis à Altkirch ». Le président souligne l'engagement de l'agglomération « de disposer à terme de deux espaces, l'un à Sierentz et l'autre dans le Sundgau ».

Dans l'une des deux anciennes grandes salles de classe

Une autre raison a fait pencher la balance du côté de Ranspach-le-Bas. Avec la construction de sa nouvelle école, l'ancien bâtiment communal était disponible. La municipalité et la maire Sandra Muth

80 000 € TTC de travaux

Sur une période finalement très restreinte, les services de l'agglomération ont entrepris cet été des travaux pour un montant d'investissement de 80 000 € TTC. L'une des deux anciennes salles de classe de Ranspach-le-Bas a été cloisonnée afin d'accueillir différents espaces : un hall d'accueil, une pièce dédiée au numérique avec un ordinateur en accès libre, les deux bureaux des agents salariés de l'agglomération et enfin un autre espace plus confidentiel. Les installations électriques, les équipements mobiliers et informatiques ainsi que la signalétique ont été pris en charge par l'agglomération. De même, à l'extérieur, sur l'un des côtés du bâtiment, cinq places de stationnement sont maintenant dédiées aux usagers. Le site sera, comme celui de Sierentz, aidé chaque année par l'État à hauteur de 30 000 € au titre des frais de fonctionnement.

ont proposé de mettre une partie du bâtiment, soit la moitié du rez-de-chaussée, gracieusement à la disposition de l'agglomération. « Seules les charges seront supportées par SLA », précise Sandra Muth. Une fois le lieu acté, dès mars dernier, le service du patrimoine a été mobilisé afin de rapidement opérer des travaux dans l'une des deux anciennes grandes salles de classe du village. Le directeur adjoint au service de la population et au pilotage de la politique de proximité à SLA, Nicolas Freyburger, témoigne « d'une véritable course contre la montre » dans une période marquée par une pénurie de candidats et d'entreprises, pour la plupart fermées durant les congés d'été.

Au final, deux nouveaux agents ont pu être recrutés dès le 1^{er} septembre et formés pendant un mois.

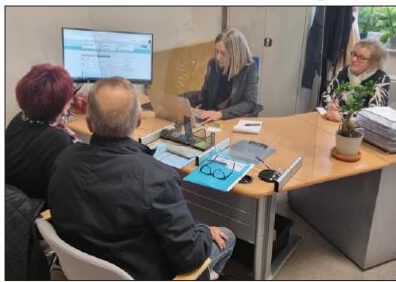
À noter qu'une des deux personnes de l'Espace France services de Sierentz a rejoint, pour convenance personnelle, le site de Ranspach-le-Bas. Côté travaux, tout est maintenant finalisé dans un local clair, équipé de neuf et prêt à recevoir, rassurer et accompagner un bon nombre d'administrés.

Ghislaine MOUGEL

SAVOIR Espace France services de Ranspach-le-Bas (14, rue de Belfort, dans l'ancien bâtiment de l'école). Horaires : lundi (de 10 h à 12 h et de 13 h à 17 h), mardi (de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h), mercredi (de 9 h à 12 h), jeudi (de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h). Les deux agents en place : Céline Guilbert et Catherine Rohmer. Renseignements au 03.67.93.00.22 ou sur France-services-ranspach-le-bas@agglomeration-saint-louis.fr

À Sierentz, un « service impeccable »

Jeudi matin, 9 h. L'Espace France services (EFS) de Sierentz ouvre à peine que, déjà, un couple franchit la porte des locaux de l'ancien tribunal, où il est installé depuis son ouverture le 1^{er} juin 2021. Avec 14 accompagnements quotidiens comptabilisés en moyenne depuis plus d'un an, rien d'étonnant pour les employés qui y travaillent de voir arriver d'emblée des personnes en quête de réponses à leurs questions. Sachant que le rythme s'est accéléré depuis début 2022. Sans compter le pic de fréquentation enregistré au printemps, au moment des déclarations d'impôts. « On a comptabilisé jusqu'à 30 accompagnements quotidiens », annonce Vincent Lichtle, responsable territorial du pôle de proximité de Sierentz pour Saint-Louis agglomération.



Jean-Marc Munch et son épouse Marianne sont venus à l'Espace France services de Sierentz parce qu'ils avaient des questions au sujet de leur dossier de retraite. Ils ont été accueillis par deux agents, Samia Bouras et Cathy Rohmer, qui les ont accompagnés dans leurs démarches. Photo L'Alsace/S.S.P.

suite à la perte de la carte d'identité de son épouse : « On nous a trouvé un rendez-vous quatre jours plus tard pour aller la refaire. » Sa deuxième visite concernait une déclaration Urssaf, dans le cadre de l'embauche d'une femme de ménage.

Et ce jeudi, c'est pour une question de retraite que le couple est venu. Un sujet parfois complexe, épineux, qui explique qu'il figure largement en tête de liste des sollicitations à l'EFS de Sierentz. « On est venu pour voir comment constituer la demande d'accès à la retraite française », confirme le couple. Direction le bureau occupé par Samia Bouras et Cathy Rohmer,

toutes deux employées au sein de la structure. En quelques clics, Samia dirige les époux vers le site internet approprié, répond à leurs interrogations, va même jusqu'à calculer le montant auquel pourra prétendre Marianne chaque mois. Une demi-heure plus tard, le couple ressort satisfait : « Ici, le service est impeccable, souligne Jean-Marc. À chaque fois, je trouve réponse à mes questions. »

L'illectronisme numérique, principal frein

Alors que les époux ufheimois quittent les locaux, pas le temps de souffler pour les conseillères

de l'EFS de Sierentz. Pendant que le deuxième binôme, composé de Céline Guilbert et Tulay Yilmaz, répond aux sollicitations d'un couple venu pour une question de mutuelle, Samia et Cathy accueillent un Blotzheimois un peu perdu à l'heure de créer son compte Ameli (assurance maladie) sur internet. L'ouvrier, à quelques années de la retraite, n'est pas vraiment à l'aise avec le numérique et, même s'il a acheté un ordinateur récemment, il se heurte à quelques écueils. « J'ai essayé mais je n'y arrive pas. » Et cela malgré les explications de l'Assurance maladie. Alain Scholler trouve finalement une issue favorable à son problème, comme il y a quelques mois, lorsqu'il avait sollicité l'EFS de Sierentz pour une question relative à sa déclaration d'impôt.

L'illectronisme, ou illettrisme numérique, reste en effet l'un des principaux freins des usagers, à l'heure où la dématérialisation administrative s'accélère. Et il ne concerne pas uniquement les personnes d'un certain âge. « Même s'ils sont habitués au smartphone, les jeunes ne sont pas forcément tous à l'aise avec les démarches en ligne », constatent les agents de l'Espace France services sierentzois. Une preuve de plus – si tant est qu'elle soit nécessaire – de l'utilité de ce service de proximité en faveur de la population.

Sébastien SPITALERI

« On se sent vraiment utile »



L'équipe des agents de l'Espace France services de Sierentz sera bientôt scindée en deux : Tulay Yilmaz (1^{re} à gauche) et Samia Bouras (à ses côtés) resteront à Sierentz alors que Cathy Rohmer (1^{re} à droite) et Céline Guilbert (à ses côtés) rejoindront le nouvel Espace France services de Ranspach-le-Bas, le 3 octobre. Photo L'Alsace/S.S.P.

Entre la diversité des missions qui leur sont confiées, la richesse des apprentissages et la satisfaction de se sentir utile, les quatre agents de l'Espace France services de Sierentz (deux d'entre elles seront en poste dans le nouvel EFS de Ranspach-le-Bas dès lundi) sont unanimes lorsqu'il s'agit de parler des atouts de leur métier. « On se sent vraiment utile, confie Céline Guilbert. Les gens ont encore besoin d'avoir quelqu'un physiquement, en face d'eux, pour les accompagner, leur expliquer les démarches. » Tulay Yilmaz se voit, elle, comme « un intermédiaire entre les usagers et le service public », alors que Cathy Rohmer apprécie « le contact humain et la diversité du travail ». Samia Bouras le confirme : « Les journées ne se ressemblent pas. » Et, surtout, elles sont riches d'enseignements : « On en apprend tous les jours, on se tient au courant des dernières mises à jour qui concernent certaines démarches et, lorsque cela est nécessaire, nous bénéficions de formations. »

MOOS PORTES DE GARAGE

PORTES OUVERTES
DU 7 AU 10 OCTOBRE 2022
DEVIS GRATUIT

LE SPÉCIALISTE DU SUR MESURE

OFFRES SPÉCIALES PORTES OUVERTES
(hors conditions en magasin)

VENEZ AVEC VOS MESURES !

> Rue Principale
68500 BERGHOLTZ-ZELL
> 83 rue des Allées
67680 EPPFIG

Tél. 03 89 76 89 29 - www.moos.fr