

Le journal officiel de lutte contre le NRP ! N°3 du 12/11/20

France Services, Maisons de Services au Public...

Il y a le discours et il y a la « pratique » en territoires... Reportage édifiant dans le journal L'Humanité du 29/10/2020.

Béthune, Bruay-la-Buissière (Pas-de-Calais), correspondance.

Une table, un ordinateur, une imprimante et des logos affichés au mur : Finances publiques, Allocations familiales, Agence nationale des titres sécurisés, Carsat Nord-Picardie, Assurance-maladie, Pôle emploi et Mutualité sociale agricole. À côté, un kakemono proclame fièrement : « La Poste accueille une Maison des services publics. » Bienvenue au bureau de poste de Cambrin (Pas-de-Calais), commune de 1 200 habitants près de Béthune. Au guichet, un agent alterne les remplacements dans huit bureaux du secteur. Il n'en sait pas plus sur cette Maison des services publics : « Mes collègues ont été formés, pas moi. » Depuis quatre jours qu'il est à Cambrin, personne n'est venu se renseigner. Mais si c'était le cas, il ferait « appel à (son) responsable de guichet », en réunion à l'extérieur ce matin.

C'est une affichette posée à l'entrée de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) à Béthune qui recommandait aux habitants le détour à Cambrin. Sans préciser clairement que l'antenne est désormais fermée, elle conseille de se rendre dans des points France Services ou des Maisons de services au public (Msap) à La Poste des villages environnants. Dans ces réseaux, soutenus par le ministère de la Cohésion des territoires, « les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne », affirme le site portail des Msap.

« Une formation générale pour la CAF, Pôle emploi, la Carsat... » Direction l'adresse indiquée à Béthune. Derrière le comptoir, deux dames ne peuvent répondre à nos questions. « Nous avons des instructions... » Elles nous orientent vers la mairie, mais nos sollicitations restent sans réponse. Va pour Bruay-la-Buissière, alors, à 10 kilomètres de là. Les bureaux de Veolia y hébergent le site local du Pimms (Point information médiation multiservices) Artois-Gohelle. Trois salariés parmi la trentaine que compte l'association sont affectés à Bruay-la-Buissière. « Nous avons tous une formation générale concernant la CAF, Pôle emploi, la Carsat... Dans certains domaines, comme le surendettement, nous avons des médiateurs spécialisés », explique Ludovic Lecuppre, le responsable. La longue liste des partenaires comprend aussi EDF, Engie, Veolia, la SNCF ou encore le réseau de bus Tadao. « Dès que nous accueillons un usager, nous remettons les choses dans leur contexte. Nous sommes une association, nous pouvons accompagner, mais nous ne sommes pas l'organisme (partenaire), ni le décideur final », insiste Ludovic Lecuppre. « Pour la Carsat, par exemple, on ne traite pas les demandes, nous n'avons pas les mêmes accès qu'eux. Nous sommes un maillon de la chaîne. Nous vérifions les dossiers et nous pouvons joindre la Carsat si besoin. »



Selon Henri Tobo de la CGT retraités du Pas-de-Calais, ces structures doivent « être un plus et non une substitution ». L. Lecarpentier/RÉA

ADMINISTRATION

Pour votre dossier retraite, allez à La Poste !

France Services, Maisons de services au public... dans le Pas-de-Calais, ces lieux poussent comme des champignons. Sans garantir un accès à des prestations de qualité. Reportage.

Dans le département, le développement de ces structures crisper. « Nous ne sommes pas contre le développement de ces Maisons de services, mais à condition que ce soit un plus et non une substitution », commente Henri Tobo, de la CGT retraités du Pas-de-Calais. Le syndicat a alerté les maires et élus du département sur la fermeture de 11 antennes de la Carsat dans les Hauts-de-France. Elles n'étaient déjà plus que 25 dans la région. Cette inquiétude, relayée début septembre au ministre de la Santé par Fabien Roussel, député du Nord et secrétaire national du PCF, a grandement irrité le directeur général de la Carsat des Hauts-de-France. « Nous avons 181 points de contact et d'accueil actuellement, contre 141 à l'automne 2019 », soutient-il dans la Voix du Nord du 10 septembre. « Non ! La Carsat ne ferme pas ses lieux d'accueil du public », proclame même

une publicité parue quelques jours plus tard dans le même journal. Le président du conseil d'administration y vante un « plan de redéploiement progressif et adapté des lieux d'accueil retraite, et de développement des partenaires locaux », précisant que « la Carsat (Hauts-de-France) est d'ores et déjà présente dans 33 France Services ». Là encore, nos questions sont restées sans réponse. Le président de l'organisme, lui, a écrit au personnel pour apporter « un démenti catégorique » aux « allégations » sur la « politique de proximité » de ses services et appeler à « ne pas se laisser déstabiliser par des polémiques inutiles ».

Des « polémiques inutiles » ? Pas pour cet agent de la Carsat, qui tient à son anonymat par peur de représailles. Il explique qu'une antenne de l'organisme réserve « quatre journées par semaine aux rendez-vous et

une journée à la production » (l'instruction des dossiers - NDLR). À Béthune, les rendez-vous avec un agent de la caisse d'assurance-retraite sont limités au premier jeudi de chaque mois, dans les locaux du Centre communal d'action sociale. « Avant le confinement, confia-t-il, on était à 8 000 appels par jour sur la plateforme téléphonique de Villeneuve-d'Ascq (Nord), et les agents peuvent répondre à 2 000 appels, pas plus. Ils ont pour instruction de diriger au maximum vers le site Internet. » Il ajoute que ses collègues savent repérer quand les assurés ont « coché une mauvaise case » dans leur dossier de retraite et risquent d'y « perdre des droits ». « Mais on n'a plus le droit de les rappeler », affirme-t-il. Dans sa publicité, la Carsat promet pourtant « une offre de services personnalisée ».

LUDOVIC FINEZ

Pour des **services publics**



à proximité