

BRUMATH

# À l'Espace France services, accompagner les usagers et gérer les incivilités

Ouvert il y a un peu plus de deux ans, l'Espace France services de Brumath accompagne de nombreux usagers dans leurs démarches administratives. Des situations parfois complexes à gérer pour les agents, confrontés à beaucoup d'incivilités.

L'Espace France services (EFS) a ouvert ses portes en juillet 2021 place Victor-Fischer, à côté de La Poste, au centre-ville de Brumath. Deux ans plus tard, la structure dresse un bon bilan. « Le lancement était un peu lent, mais comparé aux autres ouvertures dans le département, on a démarré plus vite, ça prouve que ça répond à un besoin », indique Jean-Daniel Schell, adjoint aux finances de la ville de Brumath et vice-président de la communauté d'agglomération de Haguenau (CAH).

Lancés par l'État en 2019 suite à la crise des Gilets jaunes, ces guichets de proximité visent à rapprocher les services publics des habitants et à réduire la fracture numérique, sachant qu'« environ 30 % de la population française n'est pas à l'aise ou se sent exclue de la numérisation de la société », souligne l'Élu. À Brumath, la disparition progressive des services publics - dont celle annoncée de la Trésorerie en août 2022, a poussé la municipalité à sauter le pas. Financée par la CAH, la structure, qui emploie deux agents, propose l'accès à des services relevant de plusieurs opérateurs tels que la caisse d'allocation familiale, l'assurance

maladie, la direction générale des finances publiques et l'agence nationale des titres sécurisés.

Les personnes âgées, les adultes non diplômés et les jeunes en échec scolaire sont les plus nombreux à pousser la porte. Pour une demande de permis de conduire, de carte grise, de remboursement de soins, un problème d'accès au compte de la CPAM ou au compte personnel de retraite.

Désormais bien identifiée, et dans un contexte de dématérialisation croissante, l'espace connaît une réelle montée en puissance. Au cours des huit derniers mois, les deux agents ont réalisé presque autant d'actes d'accompagnement que durant toute l'année 2022 (un peu plus de 1850).

« Tous les partenaires ne jouent pas le jeu »

« On fait de l'accompagnement de premier niveau sur les démarches administratives, à la base auprès des opérateurs partenaires, mais on étend aussi à d'autres services ou organismes qui en dépendent, explique Karine Fourrier, l'une des deux animatrices. On aide également à la rédaction de CV, de lettres de motivation, à l'envoi de mails lorsque les gens ne sont vraiment pas à l'aise. »

Face à la dématérialisation des services, l'EFS est souvent le dernier recours de nombreux usagers désemparés, même pour des démarches qui ne relèvent pas de sa compétence. Exemple avec des chèques énergie ou la déclaration des biens immobiliers en juin dernier, complexe, entièrement dé-



Deux agents accueillent le public du lundi au vendredi à l'Espace France services de Brumath. Photo DNA/E. S.

matérialisée, qui a provoqué un afflux de demandes.

« Certaines personnes arrivent ici parce qu'elles ont essayé de joindre leur opérateur à plusieurs reprises ou, lorsqu'elles ont réussi, n'ont pas eu l'information qu'elles voulaient et ont été renvoyées vers nous pour des questions techniques auxquelles nous n'avons pas forcément la réponse. Alors on les renvoie vers l'opérateur, et ça devient compliqué... », explique Karine Fourrier, qui regrette que « tous les partenaires ne jouent pas le jeu ». « Une personne qui a besoin d'un nouveau code parce que son compte Ameli est bloqué et qui se rend à la CPAM de

## Des formations aux outils numériques

Face à l'afflux des demandes, les créneaux de formations individuelles aux outils numériques ont été élargis à une journée et demie par semaine (les lundis de 14h à 16h et jeudis de 9h à 12h et de 14h à 19h). Elles sont gratuites et sur rendez-vous au 03 88 90 67 11.

Des permanences (également gratuites) sont assurées par le centre des impôts, un juriste, SOS France victimes et ADIL 67. Les opérateurs partenaires sont La Poste, Pôle Emploi, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale des allocations familiales, la Mutualité sociale agricole, la Direction générale des finances publiques et le Conseil départemental de l'accès au droit.

Haguenau ou Strasbourg reparti sans ou, dans le meilleur des cas, avec un rendez-vous téléphonique le lendemain. D'autres font la queue pendant deux heures à la préfecture parce qu'ils ne sa-

vent pas que le service a été dématérialisé... »

## Plus de 60 % d'usagers agressifs

En première ligne, les agents sont alors le réceptacle de l'incompréhension et de la colère des usagers. « Ils arrivent avec leur sac de nouilles et s'attendent à ce qu'on démele tout ça très vite et très bien. Or, la charte de l'EFS stipule bien qu'il s'agit d'accompagner les gens, pas de faire à leur place, mais tout le monde ne le comprend pas », regrette l'animatrice, qui dit faire face à plus de 60 % d'usagers agressifs. « On n'a déjà balancé une souris d'ordinateur... Heureusement, il y a aussi des gens très gentils qui nous remercient, nous ramènent du chocolat », nuance-t-elle. La présence ponctuelle d'interlocuteurs spécialisés dédiés pour prendre le relais des démarches les plus complexes serait, selon elle, une solution efficace.

Pour l'adjoint aux finances, « cela démontre un mal-être global de la société, accentué depuis le Covid, dont les agents d'accueil, que ce soit à l'EFS ou à la mairie, deviennent les paratonnerres parce qu'ils représentent l'État et tout ce qui ne marche pas en France ».

Émilie SKRZYPCZAK

L'Espace France services est ouvert le lundi de 14h à 16h, le mardi de 9h à 12h et de 14h à 16h, le mercredi de 8h à 12h et de 14h à 16h, le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 19h et le vendredi de 9h à 13h. Tel : 03 88 90 67 11. E-mail : efs.brumath@aggl-haguenau.fr

## LES CULTES

### « PAYS DE BRUMATH »

**Brumath**  
Dimanche : messe à 10 h 45, café de l'amitié de 14 h à 16 h ; lundi : chapelet à 18 h ; mercredi : messe à 9 h ; jeudi : messe à la Grafenbourg à 15 h.  
**Bernolsheim**  
Dimanche : assemblée de la parole à 10 h.  
**Kriessheim**  
Mardi : messe à 19 h.  
**Mittelschaeffolsheim**  
Dimanche : messe à 9 h 15.  
**Mommenheim**  
Vendredi : messe à 8 h 30, chapelet 9 h.

### CONSOISTOIRE DE BRUMATH

**Hoerd**  
Dimanche : culte à 10 h.  
**Eckwersheim**  
Dimanche : culte de rentrée à 10 h.  
**Gries**  
Dimanche : culte, ste cène à 10 h.  
**Eglise évangélique :**  
Dimanche : culte à 10 h.  
**Eglise luthérienne Libre :**  
Dimanche : culte à 10 h 30.

### « TERRES DE HONAU »

**Gambshheim**  
Samedi : messe à 18 h 30 ; mardi : messe et adoration du st sacrement à la chapelle à 9 h 30.  
**Kilstett**  
Dimanche : messe à 9 h 15 ; mercredi : messe et visite aux malades à 9 h.  
**La Wantzenau**  
Dimanche : messe à 10 h 45 ; vendredi : messe suivie de l'adoration du saint sacrement à 18 h 30, première veillée du cycle « Effusion de l'Esprit » à 19 h 30.

### ITTENHEIM

**Furdenheim-Handschuheim**  
Samedi : culte de rentrée à 18 h à Furdenheim.  
**Hurtigheim-Quatzenheim-Wintzenheim**  
Dimanche : culte de rentrée à 10 h à Hurtigheim.

### VENDENHEIM

**Berstett-Olwisheim**  
Dimanche : culte à 9 h 30 à Ol-

wisheim.

**Reitwiller-Gimbrett**  
Dimanche : culte à 11 h à Gimbrett.

### KOCHERSBERG

**Avenheim**  
Dimanche : messe à 9 h.  
**Behlenheim**  
Dimanche : messe à 10 h 30.  
**Fessenheim**  
Dimanche : messe à 9 h.  
**Gougenheim**  
Samedi : messe à 18 h 30.  
**Neugartheim**  
Samedi : messe à 18 h 30.  
**Schnersheim**  
Dimanche : messe à 10 h 30.  
**Truchtersheim**  
Dimanche : messe et confirmation à 10 h 30.

### PORTES DU KOCHERSBERG

**Dingsheim**  
Samedi : messe à 18 h 30 ; mardi : messe à 7 h 30 ; vendredi : messe et adoration du saint sacrement à 18 h 30.  
**Griesheim**  
Dimanche : messe de rentrée avec les familles à 10 h 30 ; jeudi : messe et adoration du saint sacrement à 8 h 30.  
**Stutzheim**  
Dimanche : messe à 10 h 30.  
**Offenheim**  
Mercredi : messe et adoration du saint sacrement à 8 h 30.  
**Dossenheim**  
Dimanche : messe à 9 h.  
**Wyersheim**  
Samedi : messe à 9 h.

### PRAIRIES DE LA ZORN

**Geuderthaim**  
Dimanche : messe à 10 h 45 ; mardi : chapelet à 18 h avec confessions suivi de la messe ; mercredi : messe à 18 h 30 ; jeudi : prière du rosaire à 20 h à la crypte.  
**Hoerd**  
Samedi : messe à 18 h ; vendredi : messe à 8 h 30.  
**Wyersheim**  
Dimanche : messe à 9 h 15 ; lundi : messe à 8 h 30 ; jeudi : chapelet médité à 17 h 30 suivi de la messe à 18 h.

## HOERDT

# Le bilinguisme pour un tiers de l'école maternelle !

Le bilinguisme a fait une entrée remarquée du côté des petite et moyenne sections de l'école maternelle de Hoerd : pour 41 des 131 enfants, le français et l'allemand se partagent pour moitié l'emploi du temps.

« Au revoir, auf, auf... » lance Denis Riedinger, maire de Hoerd, en quittant la classe d'Aurélie Wurster, jeudi matin, au début de la traditionnelle tournée de rentrée scolaire. « Wiedersehen ! » complètent quelques voix fluettes.

Oui, l'allemand est pratiqué depuis cette rentrée à l'école maternelle. Une classe et demie est concernée, explique Florence Noblet, adjointe au maire chargée des affaires scolaires. Le vœu de la municipalité est devenu réalité.

« Une campagne d'information suivie de plusieurs réunions a été menée au courant de la précédente année scolaire. Les parents ont montré un vif intérêt pour le bilinguisme dont ils ont mesuré les atouts », explique le maire. Intrépid auquel a peut-être contribué le jumelage avec la commune allemande de Büttelborn dont le cinquantième anniversaire sera fé-



« Auf wiedersehen ! » La classe de la maîtresse Aurélie Wurster a dit « au revoir » au maire Denis Riedinger. Photo DNA/A.J.

té le 23 septembre prochain, à Hoerd. Et qui pourrait se traduire par des échanges scolaires dans l'esprit des relations amicales entre élus et associations de deux cités.

Chaque classe de la maternelle a eu droit à la visite de la petite délégation municipale dont faisaient également partie Nadia Stoll, adjointe au maire, en charge de la gestion de la petite enfance, et Daniel Mischler, adjoint au maire chargé

de la culture. Les élus ont été « ébahis » par la profusion des lieux, l'état, comme neuf, des fresques murales des couleurs vives d'une quinzaine d'années. Et pas le moindre petit papier traînant dans la cour...

## Des effectifs stables

La tournée s'est poursuivie à la crèche qui accueille 28 enfants et dont la rénovation extérieure complète est programmée pour l'été prochain.

Troisième étape : l'école primaire, fréquentée par 232 enfants et dont la cour a été refaite. Enfin, la température a été prise au préscolaire qui s'occupe de 186 écoliers. « Les effectifs sont globalement stables », notait Denis Riedinger. Explication : si l'on construit beaucoup à Hoerd, la population croît lentement en raison de l'évolution de la cellule familiale, plus éclatée qu'autrefois.

A. J.