À la Poste, une Maison France Services dans des locaux rénovés

Depuis le début de semaine, les clients de La Poste peuvent retrouver leur service à l'adresse habituelle. La Poste avait temporairement déménagé à la mairie de Villé le temps que des travaux d'aménagement d'intérieur soient menés.

A près un mois et demi de travaux d'aménagement d'intérieur, La Poste de Villé a rouvert ses portes en début de semaine. La rénovation aura coûté 170 000 €. Outre son cœur de métier consistant à accueillir les clients pour le service postal et la banque, La Poste de Villé a vu ses bureaux réagencés de manière à mieux recevoir les usagers de la Maison France Services.

En janvier dernier, le bureau de poste de Villé était l'un des premiers établissements en Alsace à obtenir le label France Services dispensé par l'État. En remplissant un cahier des charges strictes, La Poste est ainsi devenue un guichet unique pour neuf partenaires (Caisse d'allocations familiales, Pôle emploi, CNAM, CNAV, MSA, ministère de l'Intérieur, de la Justice, DGFIP, Agirc-Arroo).

Faciliter les démarches

À Villé, deux chargés de clientèle ont été spécialement formés pour accompagner les usagers. « Nous allons même au-delà des exigences fixées. Car le service doit être accessible au moins 24 heures par semaine alors que nos horaires dépassent les 30 heures hebdomadaires », indique Philippe Simler, chef de projet Maisons France Service et inclusion numérique à La Poste.

Igor Dabrowski, chargé de clientèle France Services, explique le



Igor Dabrowski, chargé de clientèle France Services, accueille les usagers dans leurs démarches auprès de neuf partenaires de l'État. Photo DNA

fonctionnement : « L'idée est de rendre les gens autonomes dans leurs démarches administratives. Ils peuvent utiliser l'ordinateur en libre accès. Mais lorsque la fracture numérique s'avère trop importante, j'entreprends les démarches avec eux. Les personnes venant utiliser ce service vont de 15 à 80 ans. Il n'y a pas vraiment de profil type. Cela peut être quelqu'un qui a besoin d'une carte grise ou qui vient pour sa déclaration trimestrielle pour son RSA ou sa prime d'activité.

France Services dispose d'un îlot spécifique à l'écart des guichets des postiers ainsi que d'un bureau pour des démarches nécessitant plus de confidentialité. « Il peut y avoir parfois des situations plus complexes ou bloquantes. Alors, j'active Administration +, un outil qui impose à l'administration de formuler une réponse dans un dé lai imparti. Mais c'est une démarche à n'utiliser vraiment qu'en cas d'urgence. Par ailleurs, pour le cas de situations compliquées qui n'ont pas trouvé d'autres solutions, l'usager a possibilité d'obtenir un interlocuteur en visioconférence. Les Impôts sont les seuls à offrir ce type de réponse. »

Igor Dabrowski facilite ainsi les rapports entre les différents organismes et administrations. « Comme je n'ai aucun lien avec les administrations, cela se passe bien avec les gens. Il n'y a pas de relation conflictuelle. Dans le cas contraire, je n'hésite pas à leur rappe-

ler que je suis là pour les aider. »

France Services devrait progressivement agrandir son maillage territorial. Comme le laisse entendre Philippe Simler: « L'objectif est à terme que chaque Maison France Services soit à moins d'une demi-heure de tous usagers. Depuis le 1^{er} septembre, il en existe une au bureau de poste de Marckolsheim. Une autre est en cours de discussion à Sélestat. »

Pour le moment, France Services fonctionne sans rendez-vous pour la quasi-totalité des services.

Vivien MONTAG

La Poste de Villé, 2A, rue du Haut-Koenisgbourg. Du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h, samedi de 9 h à 12 h.