

CARCASSONNE AGGLO

Des Maisons France Services pour faciliter les démarches administratives

L'Agglo dispose de cinq Maisons France Services à Alzonne, Capendu, Peyriac-Minervois et Villemoustaussou, et depuis janvier, à Couffoulens. Un moyen de retrouver une partie des services publics perdus.

5 Maisons France Services sur le territoire

Alzonne
26, avenue Antoine-Courrière, 11 170 Alzonne
04 68 78 54 64 • mfs.alzonne@carcassonne-agglo.fr
Ouverture public du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h, le vendredi de 8h30 à 13h30.
Permanence dans les communes de : Aragon • Caux-et-Sauzens • Montoliou • Moussoulens • Pezens • Ralsac-sur-Lampy • Saint-Martin-le-Vieil • Sainte-Eulalie • Ventenac-Cabardès • Villeséquanle

Couffoulens
8 ter Rue Jean Jaurès, 11 250 Couffoulens
04 68 47 81 60 • mfs.couffoulens@carcassonne-agglo.fr
Ouverture public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
Permanence dans les communes de : Alairac • Arzens • Cavanac • Cazilhac • Lavalette • Leuc • Mas des Cours • Montclar • Palaja • Pornas • Preixan • Rouffiac d'Aude • Roullens • Verzeille • Villefloure

Villemoustaussou
Mairie, 55 bd de la République, 11 620 Villemoustaussou
04 68 78 54 63 • mfs.villemoustaussou@carcassonne-agglo.fr
Ouverture public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
Permanence dans les communes de : Bagnoles • Conques-sur-Orbiel • Limousis • Malves-en-Minervois • Pennautier • Sallèles-Cabardès • Villalier • Villarzel-Cabardès • Villegailhenc • Villegly

Capendu
2, rue des Figuières, 11 700 Capendu
04 68 79 87 01 • mfs.capendu@carcassonne-agglo.fr
Ouverture public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
Permanence dans les communes de : Arquettes-en-Val • Badens • Barbaix • Berriac • Bouilhonnac • Caunettes-en-Val • Fajac-en-Val • Floure • Fontiès d'Aude • Labastide-en-Val • Marsaillette • Mayronnes • Montirat • Monze • Rieux-en-Val • Serviès-en-Val • Taurize • Val de Dagne • Villar-en-Val • Floure • Rustiques • Trèbes • Villedubert • Comigne • Douzens • Biomac • Villetritouls

Peyriac-Minervois
5 chemin des Pèlerins, 11 160 Peyriac-Minervois
04 68 11 95 61 • mfs.peyriac@carcassonne-agglo.fr
Ouverture public du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h, et le vendredi de 9h à 12h.
Permanence dans les communes de : Aigues Vives • Azille • Cabrespine • Castans • Caunes-Minervois • Citou • La Redorte • Laure Minervois • Lespinassière • Pépieux • Puichéric • Rieux Minervois • Saint Frichoux • Trassanel • Trausse • Villeneuve Minervois

« Ces maisons répondent à un besoin réel »



Jean-Régis Guichou, Vice-président délégué à la Ruralité et à l'Équilibre territorial

Quelle est la mission des Maisons France Services ?

Le premier objectif est de diminuer l'isolement des personnes, de rapprocher les administrations des domiciles. C'est vrai que dans les communes rurales, nous nous sentons parfois un peu délaissés. Carcassonne Agglo, ce sont 83 communes et 80 % de ruralité. Nous avons depuis début janvier cinq lieux ouverts pour mailler au mieux le territoire. Une avait été ouverte à Capendu, trois ont suivi en octobre à Villemoustaussou, Peyriac-Minervois et Alzonne, et depuis le 3 janvier à Couffoulens. Notre volonté est de rendre à nos communes, les services que nous avions perdus.

Pourquoi l'Agglo s'est engagée rapidement à ouvrir ces MFS ?

Carcassonne Agglo s'est saisie de cette opportunité. Grâce à un partenariat très étroit avec l'Etat, tant sur le plan financier qu'en ingénierie, le projet MFS a été déployé rapidement. Nous avons, la chance ici, que le président de Carcassonne Agglo, Régis Banquet soit aussi maire d'une petite commune comme Alzonne et connaisse nos problèmes. Il sait de quoi l'on parle. Au quotidien, ce sont les secrétaires de mairie et les maires bien souvent qui sont sollicités pour des tas de questions. Ces maisons répondent à un besoin réel de la population et à tous âges. Nous avons voulu mailler tout le territoire, c'est capital. Nous allons proposer des permanences dans d'autres communes et nous avons un projet de bus navette en 2022 qui ira, sur rendez-vous, dans les communes les plus éloignées.

Qu'apportent-elles aux citoyens ?

Elles vont, grâce à nos agents, faciliter les démarches administratives. Certaines personnes ne maîtrisent pas bien internet, pour d'autres, il existe un vrai stress pour effectuer correctement ces démarches pas toujours évidentes. Les agents recrutés en interne et qui connaissent nos territoires vont apporter une vraie écoute et une prise en charge globale. Ce rapport de confiance est essentiel.

Renouer le lien et simplifier les relations des usagers aux services publics, telles sont les missions des Maisons France Services installées, depuis mi-octobre sur le territoire de Carcassonne Agglo. Au nombre de cinq, ces guichets uniques donnent accès à différentes administrations grâce à l'accompagnement personnalisé assuré par des agents formés. Ils écoutent la demande, puis accompagnent le public pour toutes ses démarches. La création de ces centaines de maisons en France répond à l'objectif de proposer une offre élargie de services au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales.

► Les Maisons France Services ouvertes à tous

Je recherche un emploi, je demande le RSA ou une aide au logement, je dois déclarer mes revenus, je veux calculer ma retraite, je refais ma carte d'identité, je dois créer un compte Pôle emploi... Autant d'exemples qui illustrent la large palette des offres proposées dans ces Maisons France Services (MFS). L'objectif est bien la simplification des démarches administratives devant lesquelles bon nombre de français sont désorientés.

► Les administrations associées

Les partenaires de la MFS sont : la CAF, la CPAM, la Direction des Finances

Publiques, la CARSAT, la MSA, Pôle emploi, la Poste, le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Intérieur. De nouveaux partenariats proposés par l'État ou par Carcassonne Agglo devraient enrichir l'offre de services à l'avenir. Ces MFS sont ouvertes au moins 24 heures, cinq jours par semaine et offrent un espace de confidentialité. Les agents peuvent contacter par mail, ou parfois directement par téléphone un référent ou un expert pour chaque administration et répondre à la demande rapidement.

► Conseils et aides au numérique

Ces MFS sont accessibles à tous et proposent un accompagnement à l'uti-

lisation des services numériques des administrations. Du retraité, peu familier avec le numérique, à l'actif peu à l'aise avec le jargon administratif en passant par l'étudiant ayant besoin de refaire sa carte d'identité, tous peuvent s'adresser à leur MFS et y trouver une réponse. Des ordinateurs sont mis à disposition du public et une aide aux démarches en ligne peut être apportée pour la navigation sur les sites des administrations, la simulation d'allocations ou la demande de documents.

► Des agents à l'écoute

Carcassonne Agglo a recruté des agents France services formés au label MFS afin qu'ils puissent apporter des réponses adaptées à chaque situation. Un bi-

nôme pour chacune des cinq maisons assure cette mission et se déplace lors de permanences dans les mairies des communes dépendant d'une MFS (lire ci-dessous).

www.carcassonne-agglo.fr/fr/services/maison-france-services.html



Valérie et Pascale, deux agents France services formés au label MFS

Permanences sur le territoire

Pratique

Le maillage total du territoire est une exigence des élus afin de n'oublier personne et de répondre aux attentes d'une MFS à moins de 30 minutes du domicile des usagers. Pour cela, les communes ont toutes été rattachées à l'une des cinq MFS et se verront proposer une permanence une fois par mois. Les usagers peuvent contacter leur Maison France Services et un rendez-vous leur sera proposé dans leur commune. L'Agglo a pour projet de se doter d'un bus navette en 2022 qui ira, sur rendez-vous, dans les communes les plus éloignées.

Valérie et Pascale vous attendent à Couffoulens

Depuis le 3 janvier, Pascale Verchère et Valérie Rey, deux agents de l'Agglo viennent en aide à leurs concitoyens dans la nouvelle MFS à Couffoulens.

Le lien humain est important dans nos petites communes. Et je crois fort dans ces Maisons France Services. » Jean-Régis Guichou, maire de Couffoulens, également vice-président à la ruralité et à l'équilibre territorial, est un élu heureux d'avoir mené à bien ce projet sur sa commune et croit dans ce dispositif de retour des services publics sur le terrain. A Couffoulens, la Maison France Services a ouvert ses portes depuis le 3 janvier à quelques mètres de la mairie. Dans des locaux rénovés, les deux agents recrutés par Carcassonne Agglo ont déjà reçu de nombreuses visites. « Nous avons déjà traité des dossiers pour des per-



Valérie et Pascale, deux agents motivés pour aider les usagers dans leurs démarches.

mis de conduire, carte d'identité ou répondu à des questions pour des dossiers retraite. Des habitants du village ont poussé la porte pour découvrir ce qu'était cette Maison et reviendront », confie Valérie Rey.

« Retrouver ce contact avec les usagers. »

« Je travaillais au service courrier de l'Agglo et j'avais

besoin de retrouver ce contact avec les usagers », confie Valérie. Pascale qui était responsable de l'Alae à Couffoulens a trouvé aussi dans ce nouveau poste, « l'occasion d'apporter un plus aux usagers, un vrai service à la personne ». Toutes deux ont suivi une formation de plusieurs jours pour appréhender leur nouveau

poste et rencontrer les référents de chaque administration. Comme dans les cinq maisons du territoire, les agents accompagnent mais ne font pas les démarches à la place des usagers. Un poste informatique est à disposition dans le local et Valérie et Pascale laissent les usagers accomplir leur démarche ou les soutiennent si besoin.

Dès le mois de mars, elles assureront des permanences, sur rendez-vous, une fois par mois, dans les autres communes de leur secteur et deux fois par semaine à l'antenne d'Alairac. Une façon d'élargir le dispositif et d'être au plus près des usagers