

INAUGURATION DE LA MAISON FRANCE SERVICES

22 NOVEMBRE 2019 - SEUL LE PRONONCÉ FAIT FOI

Emmanuel MACRON

Je voulais juste faire un petit point rapide pour expliquer exactement ce qu'on est venu faire et les différentes démarches. Il y a deux choses importantes que je voulais ici souligner. D'abord, on vient de le voir, le programme de rénovation urbaine pour le quartier du Pigeonnier d'Amiens Nord, la reconquête du Pigeonnier sur la période 20-24, avec une étape importante en 2022. Ce projet, projet qui a été porté par la ville, la métropole, est évidemment accompagné par l'ANRU. C'est le deuxième grand projet que l'ANRU va faire dans ces quartiers nord, et donc là, nous l'avons vu, c'est aussi le fruit et le résultat des décisions qui ont été prises en mai 2018, c'est-à-dire réinvestir dans l'ANRU, mettre justement l'argent qui était tant attendu. Et on a engagé, depuis cette décision, 8 milliards d'euros sur des projets partout en France qui sont en train donc d'avancer. Je veux vraiment remercier le président KLEIN et le directeur général de l'ANRU, qui sont présents et qui sont présents toujours sur les dossiers, et qui ont permis de sortir des dossiers qui étaient en souffrance depuis longtemps, d'accélérer les choses, d'avancer sur le pilotage des ministres qui sont autour de moi et que je veux remercier, Madame GOURAULT, Monsieur DENORMANDIE. Ça permet quoi ? De vraiment transformer, et on le voit ici, à la fois l'usage de quartiers avec un marché qui va pouvoir être créé, des locaux qui vont pouvoir être démolis, et plus de 800 logements qui, dans ce quartier, pourront être ainsi complètement rénovés, plus de 800 logements qui seront détruits et près de 900 qui seront ainsi construits. Donc c'est une vraie transformation, c'est une nouvelle génération, et sur ce projet, qui représente au total 300 millions d'euros, ce sera 90 millions d'euros qui seront mis par l'ANRU. Ça, c'est le premier point, le projet qu'on vient défendre et qui est très important, attendu, attendu parce qu'il va changer le quotidien de nos concitoyens dans la ville et dans ce quartier, parce qu'aussi il va permettre de créer de l'emploi. Un des points sur lesquels on est extrêmement vigilants, on vient d'en parler ce sont les clauses d'insertion pour l'ANRU, c'est-à-dire de s'assurer que, sur ces chantiers, on a une proportion non réductible d'entreprises et de salariés qui viennent des quartiers qui respectent ces clauses sociales et qui le font dans le bon ordre, avec, là-aussi, un contrôle très scrupuleux auquel nous tenons beaucoup. C'est le cas et ce sera le cas.

Deuxième élément, c'est le lancement de France Service, que j'avais annoncé lors de la conférence de presse d'avril dernier, et un peu plus de 400 labellisations ont été annoncées par le Premier ministre et le gouvernement lors du comité interministériel de vendredi dernier. C'est le premier site, le premier France Service officiellement que nous labellisons, que nous ouvrons. En fait, on l'ouvre ici pourquoi ? On l'ouvre dans cette mairie de secteur parce qu'elle est exemplaire. Elle a d'ailleurs contribué à inspirer ce que nous voulons faire. Vous avez ici un lieu qui est donc une mairie de secteur, qui a su innover, qui a une maison de services au public mais beaucoup d'autres services et qui, en fait, avant que nous ne voulions le développer dans la France entière, a inventé une bonne partie du modèle que nous voulons développer. Et donc ce que vous voyez là, vous le voyez dans très peu de maisons de services au public, ce qu'on a vu ensemble, ce que je voulais vous montrer pour donner à voir ce que va être France Service, c'est à dire d'abord un guichet, un accueil pour nos concitoyens dans un quartier – et j'en veux, comme je l'ai dit, un par canton – qui permette de recevoir avec suffisamment de personnes et suffisamment d'heures dans la semaine. Là, on l'a vu, je l'ai demandé en arrivant au guichet, au moins 5 jours par semaine. Le samedi matin, c'est aussi ouvert. C'est disponible, sous votre contrôle, je crois que c'est 9h30-12h30, 14h30-17h30. Le samedi matin, c'est ouvert, même dès 8h30. Donc il y a un vrai accueil qui est assuré tout au long dans beaucoup de maisons de services au public. Nous n'avons pas les mêmes horaires d'ouverture parce que ça ne répondait pas aux mêmes besoins. On n'a parfois qu'une seule personne. Ce n'est pas du tout le cas ici, vous avez plusieurs agents d'accueil et médiateurs, et vous avez après de nombreux services qui sont associés dans le même lieu. L'objectif de

France Service, c'est précisément cela, d'avoir une maison commune pour la ville, le département, et on a vu ici que les assistantes sociales du département étaient dans cet atrium, les services de la région, les partenaires. On a vu qu'on avait l'assurance maladie qui était là. On a vu qu'on avait les affaires familiales. On veut maintenant faire venir Pôle Emploi et les finances publiques, qui n'y étaient pas. Ça fera partie, justement, de cette labellisation. C'est d'avoir tous les services de l'Etat, tous les partenaires, le département, la région, la ville, la métropole qui soient ensemble, et, au fond, dont les guichets, dont le service au public est regroupé pour faire un lieu unique, parce que quand on vit dans un quartier difficile, quand on vit dans un quartier pauvre, quand on vit dans l'isolement d'ailleurs du très rural comme de l'urbain en difficulté, on veut un lieu où on va régler vos problèmes. France Service, c'est ça, c'est pour ça qu'on l'a appelé ainsi. C'est la République en actes, donc il faut qu'il y ait suffisamment de personnes, vous l'avez vu ici, beaucoup plus de monde que dans des maisons de services au public. On va investir sur la formation de ces personnes, ce que vous avez commencé à faire, et on s'y engage de manière très forte, et on va s'engager pour mettre tous les services et les partenaires dedans et continuer à innover, parce que ce que l'on a vu ici, c'est pour ça que je rends hommage aux équipes du Centre communal d'action sociale, aux équipes de la ville, du département, de la métropole, toutes celles et ceux qui sont associés, il y a de l'innovation. Vous avez des gens qui ont inventé des choses pour répondre à l'illettrisme, qui vous disent : "le chèque numérique, nous on est prêt à y répondre, mais on n'y arrive pas", donc ils sont prêts à inventer. Cette innovation, on en a besoin. On parle souvent d'innovation technologique. Il y a une innovation administrative, et il y a une innovation aussi de service dans l'action publique qui est absolument essentielle. Sur ce point, ce n'était qu'un exemple, on en parlait pour le numérique, mais on veut développer justement nos centres numériques, des aidants numériques dans les France Service, ce que vous voulez ici et ce qu'on va faire. C'est essentiel et ça fera partie des investissements qui iront avec. Enfin, ce que je veux qu'on puisse en faire, ici vous êtes quasiment à saturation des espaces, c'est aussi mettre de la culture et d'autres usages, que les associations puissent s'y joindre, mais aussi qu'on ait de la culture. On développe par exemple ces Micro-Folies partout en France, on aura 1 000, qui sont des lieux de culture. Le maire de Clichy, qui est aussi le président de l'ANRU, le sait bien dans sa ville. Vous êtes ici cité éducative, là aussi projet qu'on soutient beaucoup, et donc on va développer des lieux d'éducation, des lieux pour les associations, des Micro-Folies. Il y aura une Micro-Folie dans le quartier, on va essayer de la faire le plus proche, parce que d'une part, ça permet d'accéder à la culture dans les quartiers qui sont les plus en difficulté, c'est l'accès à la culture en visitant le Louvre par le numérique, en ayant accès à tous les grands musées, les grands opéras, en ayant une bibliothèque, en étant aussi reliés à la Maison de la culture et donc en décloisonnant la ville, en décloisonnant les distances et, si je puis dire, en dédramatisant ce qu'est le rapport aussi à l'administration. Beaucoup de gens ne vont pas dans les lieux où il y a de l'administration, ça fait peur. Ce n'est pas des lieux forcément joyeux. Si on y met de l'association, si on y met la qualité d'accueil, si on y met de la culture, on y apporte une autre expérience et une autre vie.

Voilà, c'est ça, ce que je voulais vous dire sur France Service, qui est pour moi un vrai projet collectif qui ne marche que si les acteurs de terrain, jusqu'aux acteurs de l'Etat qui sont les plus centraux, sont tous associés avec le même projet : régler les problèmes de nos concitoyens et avancer. Donc voilà la philosophie qui était ici portée. Et enfin, tout dernier point, nous sommes dans un site où on a développé, en début d'année, les emplois francs. J'ai parlé des cités éducatives, j'ai parlé de l'ANRU et de plusieurs dispositifs pour notre politique de la ville, que nous avons lancé en mai 2018. Les emplois francs en font partie. Dans ce seul quartier, il y a une cinquantaine d'emplois francs qui ont été justement agréés depuis le début de l'année. À Amiens, un peu plus de 100. Sur le département, près de 120... 145, la préfète me corrige. Là maintenant, on doit rentrer dans la phase. Qu'est-ce que c'est, les emplois francs ? C'est ce qu'on a voulu, c'est de dire : on veut rénover les quartiers, on veut qu'il y ait de meilleurs services, ANRU, France Service, on veut apporter aussi des services et toutes leurs chances aux habitants des quartiers. C'est les 30 000 stages qu'on a développés et qu'on continue de développer, et c'est aussi se dire que quand on est un jeune ou moins jeune vivant dans des quartiers réputés difficiles, on a beaucoup plus de difficultés à avoir un emploi parce qu'il y a une stigmatisation de nom ou géographique. Elle est mesurée, elle existe. Et donc on a mis du testing pour pénaliser les

employeurs qui font ça, mais on a aussi créé ces emplois francs qui n'ont pas de critères, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de critères d'âge, mais s'il y a une entreprise qui prend un jeune ou moins jeune de ces quartiers dans un emploi, que ce soit un CDD ou un CDI, elle peut activer le dispositif d'emplois francs. Si c'est un CDD, elle est aidée à hauteur de 5 000 euros. Si c'est un emploi franc en CDI, à hauteur de 15 000 euros sur les trois premières années du contrat. Et ça, ça vient en plus de tous les allègements de charges, parce que si elle l'embauche au niveau du smic, elle ne paye déjà plus du tout aujourd'hui de cotisations patronales. Donc ça vient en plus, c'est un dispositif d'accompagnement. On est en train de voir qu'il marche. Il faut maintenant le faire connaître pour les publics, et il faut le faire connaître aux entreprises, parce que c'est en quelque sorte une incitation à décloisonner un peu les esprits. Voilà les quelques mots que je voulais vous dire en remerciant vraiment les élus qui sont avec nous, les équipes de cette mairie de secteur et de la maison de services au public, qui ont quelque part contribué à donner l'un des exemples de ce que nous voulons faire et à commencer à permettre de faire voir ce que va être France Service.

Intervenant non identifié

L'objectif est toujours 2 000 à (inaudible) ?

Emmanuel MACRON

C'est une par canton. Alors pourquoi j'ai été très attentif et...

Intervenant non identifié

(Inaudible) d'ici la fin du quinquennat ?

Emmanuel MACRON

Oui mais je veux le faire en qualité. Je ne veux pas justement qu'on fasse... On sait qu'on peut développer très vite, on va continuer à développer les maisons de services au public, qui sont des lieux qui restent importants et qui permettent de stabiliser certains endroits. Mais je veux que ce soit de la qualité, parce que c'est ça qui change la vie des gens, c'est qu'ils puissent avoir une réponse... Je veux qu'ils aient une réponse quand ils arrivent dans le lieu. Ça suppose un petit investissement d'avoir des critères stricts. On me l'a parfois reproché, je sais, ça prend du temps parce y a des critères stricts. Oui, parce que ce n'est pas la même chose, et je l'assume. Donc il y en aura, le but, c'est d'en avoir un par canton. Et donc là, c'est la première génération, il faut qu'elle soit emblématique pour que chacun voit, et on va aussi voir que ça change la vie des gens. Vous verrez, ici, ça marche super bien, les gens ont adopté le lieu. Quand on y mettra en plus les impôts, Pôle Emploi, de la culture et le numérique, ça changera encore plus. Les gens adopteront. Et d'autres villes et cantons voisins verront que c'est ça qu'il faut faire, c'est beaucoup plus puissant. Les maisons de services au public, on en a déployé beaucoup parfois pour ne pas fermer, c'était défensif, et parfois, on avait une ou deux personnes. Ce n'est pas une critique, c'était les critères. On l'a fait souvent quand on fermait un bureau de poste pour éviter que le facteur ne bouge. On a dit : on va faire venir la MSA, Pôle Emploi, etc., et c'était la personne de la Poste qui tenait la maison. Mais elle renvoyait vers d'autres services parce qu'elle n'avait pas les compétences, ce qui est normal. Là, on forme et on permet ainsi de requalifier un lieu, de le transformer. C'est un projet nouveau. La Poste, on va d'ailleurs l'associer à ce projet France Service d'une autre manière à laquelle je tiens beaucoup. Je veux commencer à ce que vous l'imaginiez parce que ça fait partie de ces innovations, parce qu'on doit tous se représenter le monde vers lequel on va, en tout cas, moi, celui que je veux. Nos postiers, ils distribuent de moins en moins de courrier. Ils distribuent du colis encre, mais de moins en moins de courrier. C'est un défi pour la Poste, qui a été formidable dans la capacité de changer d'entreprise : elle a développé d'autres services, de la banque, du service de proximité bancaire, elle a développé du service en santé pour les seniors par exemple,

souvent en lien d'ailleurs avec les départements ou d'autres partenaires. Je veux qu'on fasse de la Poste aussi un acteur du service au public nouveau, et c'est dans les nouvelles missions que j'ai demandé au gouvernement d'inventer, c'est-à-dire que moi, je ne veux pas que ce soit un bureau de poste qu'on transforme en maison de services au public ou en France Service, mais qu'on mobilise nos postiers pour aider les personnes qui sont là à mieux travailler, parce que la grande difficulté quand on parle d'accès au droit de service, des gens qui sont très loin de l'emploi, illettrés, ce sont souvent des gens qui ne font pas la démarche de pousser une porte parce que ça fait peur, parce qu'on est complexés. Les Françaises et les Français ont confiance dans le postier et la postière. Ce qu'on va proposer à la poste, c'est aussi d'avoir une nouvelle mission qui est d'aller chez les gens qu'on identifie comme étant les plus fragiles, parfois les plus âgés, parfois les gens qui viennent de perdre un emploi, les gens qui sont en grande difficulté sociale, et évidemment en rémunérant la poste pour ce travail, d'aller sonner, de s'assurer que tous leurs besoins sont couverts, et de regarder s'il y a un besoin qui n'est pas couvert et de les mettre en lien avec France Service. Et ça, c'est un nouvel usage, une nouvelle fonction de la poste, et je crois une chance pour nous tous.

Intervenant non identifié

Vous n'avez pour l'instant exigé, pour obtenir le label maison France Service, que 24 heures d'ouverture hebdomadaire et 2 agents. Est-ce que c'est suffisant si on veut en faire l'une des portes d'entrée de la République ?

Emmanuel MACRON

C'est le minimum, minimum, et ça a déjà bousculé beaucoup de gens. S'il n'y a pas ça, déjà, on sait qu'on ne peut pas démarrer. Là, vous êtes sur une maison et une structure France Service qui va nous permettre de démarrer à plein régime. Ce qu'on a demandé, c'est ce qui permet déjà de qualifier les lieux. Il y a des milliers de frustrations, parce que beaucoup de gens disent : "pourquoi ma maison de services au public n'est pas qualifiée ?" Quand on a ça, on sait que derrière, si on investit en formation et qu'on fait venir de nouveaux agents, on peut y arriver. Donc il y en a qui seront moins en avance que d'autres, mais l'idée, c'est aussi un rattrapage et d'avoir la qualification. C'est aussi pour ça que j'assume de ne pas en avoir ouvert tout de suite 1 000 ou 1 500 et qu'on n'en est qu'à 400. La plupart de celles qui ont été agréées, simplement, elles ne sont quand même pas en bas des critères. Il y en a beaucoup avec lesquelles on a été très exigeants, et parfois ça n'a pas été compris, précisément pour ça, parce que sinon, on ne change pas les choses. C'est le minimum, minimum. Pour moi, je vais vous le dire franchement, en vitesse de croisière, ce n'est pas suffisant d'avoir deux agents et une vingtaine d'heures d'ouverture. Si on a cette structure-là, ça veut dire déjà qu'on a des gens qualifiés et qu'on a créé des habitudes de visite, et que ça veut dire qu'on a plusieurs milliers ou dizaines de milliers de visites par an, donc on peut démarrer. Et après, si on réinvestit, et l'idée c'est qu'on mette des partenaires. Généralement, les chiffres qu'on a mis là, ce n'est que pour le côté Etat. Si on arrive à débloquer les choses, et avec ces nouvelles labellisations, en mettant le panneau, on va proposer à chaque fois aux communes mais aussi aux départements et à la Région d'y mettre leurs services, et aux partenaires. Typiquement, même ici où ça marche très bien, les finances publiques et l'emploi n'étaient pas là. Les concertations sont en cours depuis qu'on a donné le label, et on dit : "vous devez y aller, c'est ici que ça se passe." Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Merci beaucoup, en tout cas, merci Madame la Ministre, vous avez supervisé ce dispositif France Service auquel vous tenez beaucoup, et merci au ministre qui, sur ce dispositif aussi et à la politique de la ville avec tous ces acteurs, est au combat. Merci à tous.

