



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE MARTINIQUE

CONCOURS EXTERNE DE REDACTEUR TERRITORIAL, SESSION 2021

Jeudi 14 octobre 2021

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction d'une note à partir des éléments d'un dossier portant sur des notions générales relatives aux missions, compétences et moyens d'action des collectivités territoriales.

Durée : 3 heures

Coefficient : 1

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- ✓ Vous ne devez faire apparaître dans votre copie **aucun signe distinctif** tels que :
paraphe, signature, initiales, numéro de convocation, votre nom ou nom fictif, nom de votre collectivité employeur, commune où vous résidez ou composez.
- ✓ Seul l'usage d'un stylo non effaçable à encre noire ou bleue est autorisé (bille ou feutre).
L'utilisation d'une autre couleur pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- ✓ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Le non respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Ce sujet comprend 23 pages, y compris celle-ci.

*Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.*

S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

Vous êtes rédacteur territorial à la direction de la cohésion territoriale au sein de la communauté de communes de ComServices, constituée de 32 communes et 21 000 habitants.

Le président de la communauté de communes s'interroge sur l'opportunité d'ouvrir une maison France Services sur ce territoire intercommunal.

Dans cette perspective, la directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur les Maisons France Services dans les territoires.

Liste des documents :

- Document 1 :** « France Services. Proche de vous au quotidien. Dossier de presse » (extraits) - *Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales* - février 2021 - 4 pages
- Document 2 :** « Question écrite de M. Benoit Simian » - *questions.assemblee-nationale.fr* - consulté le 10 février 2021 - 2 pages
- Document 3 :** « Dans le Puy-de-Dôme, le retour en grâce du service public de proximité (à visage humain) » - *La Montagne* - 11 octobre 2019 - 3 pages
- Document 4 :** « Le label « France Services », un parcours semé d'embûches » - *Lagazettedescommunes.com* - 13 décembre 2019 - 2 pages
- Document 5 :** « La dématérialisation des services publics ne doit pas pénaliser les usagers » - *Défenseur des droits* - 9 mai 2018 - 2 pages
- Document 6 :** « France Services, un déploiement à la charge des collectivités » - *Lagazettedescommunes.com* - 21 janvier 2021 - 2 pages
- Document 7 :** « "France Service incarne le retour du service public de l'Etat au cœur des territoires". Entretien avec Pierre Bouillon » - *agence-cohesion-territoires.gouv.fr* - 11 mars 2021 - 2 pages
- Document 8 :** « Services au public : monter et faire vivre une maison de services » (extraits) - les guides d'ETD - *centre de ressources du développement territorial* - 2014 - 4 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.



Février 2021

Dossier de presse

France Services Proche de vous au quotidien

[...]

France Services, une ambition

France Services, c'est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Ce nouveau modèle se caractérise par :

1

Le retour du service public au cœur des territoires

Chaque Français doit à terme pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes.

2

Un service public moderne,

qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées d'internet.

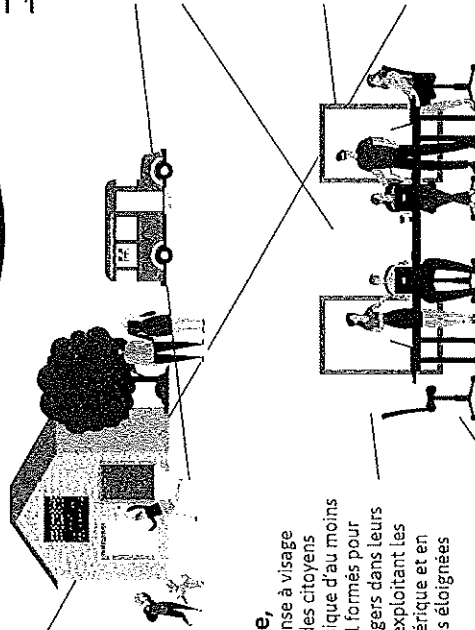


« France Services, c'est le retour des services publics au plus près de nos concitoyens, sur les territoires. »

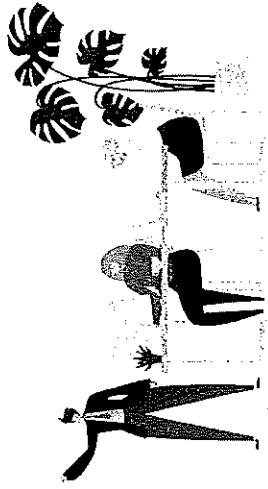


Jacqueline Gourault,
ministre de la Cohésion des
territoires et des Relations avec
les collectivités territoriales

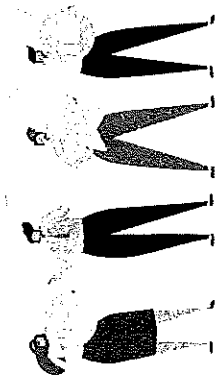
DOCUMENT 1



France Services, partir des besoins du citoyen



3 Un niveau de qualité garanti, quels que soient le lieu d'implantation et son responsable local (une collectivité, un acteur public ou privé).



4 Un lieu de vie agréable et convivial, qui rompt avec l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services de coworking.



- Chaque agent d'accueil France Services a bénéficié d'une formation conçue selon une logique de cycle de vie : « Je déménage », « Je pars à la retraite ». Le service public est pensé du point de vue de l'usager.
- Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont par exemple formés pour :
 - ✓ Donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ;
 - ✓ Mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs) ;
 - ✓ Aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
 - ✓ Résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'usager.

L'inclusion numérique au cœur des France Services

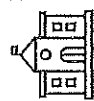
Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique.

En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque

usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc. L'usager peut aussi être orienté vers des formations pour gagner en autonomie, financées grâce au Pass numérique, qui est remis gratuitement au bénéficiaire.

France Services, un lieu de vie au cœur des territoires

• Le partenariat avec les collectivités territoriales est une des clés de la réussite de France Services, au-delà des 9 partenaires déjà présents dans chaque structure labellisée.



1. Lorsque le portage de la structure France Services est assuré par une collectivité, elle met à disposition les locaux et tout ou partie des agents d'accueil.



2. Les implantations sont concertées avec les départements, avec qui l'État a élaboré des schémas d'accessibilité des services au public.



3. Les collectivités enrichissent l'offre avec leurs propres démarches administratives (inscriptions scolaires, service social, covoiturage...) ou implantent d'autres activités publiques et privées au sein de France Services (espace de coworking, lieu de formation, micro-forêt, café associatif, relais d'assistantes maternelles, etc.).

• France Services s'inscrit dans un mouvement de transformation des lieux d'accueil du public. Elle a vocation à devenir la « maison commune » au cœur des territoires. Le Gouvernement soutient ces initiatives, qui recréent du lien social dans ces territoires, au travers du programme d'appui « Nouveaux lieux, nouveaux liens ».

Pour en savoir plus : france-services.gouv.fr



Zoom sur les micro-foies

Les micro-foies sont des musées numériques au sein desquels les publics de tous âges peuvent admirer les œuvres de 9 des plus grands musées français en réalité virtuelle. 1 000 micro-foies seront implantées sur tout le territoire d'ici 2023, y compris dans des France Services.

L'engagement de l'État dans France Services



1. NEUF OPÉRATEURS MINIMUM

Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires selon des modalités précises dans un accord-cadre signé au niveau départemental. La présence peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.



La Banque des Territoires s'engage pour développer des territoires plus inclusifs. En développant l'outil numérique du réseau France Services et en formant 1 667 agents qui l'utilisent quotidiennement, la Banque des Territoires met au cœur de son investissement l'animation du réseau France Services. La Banque des Territoires finance par ailleurs des structures mobiles pour assurer une couverture élargie du programme.



LA POSTE

La Poste, partenaire engagé dans France Services

Avec 17 000 points de contact, la Poste est le service public de proximité par excellence pour tous les Français. Engagé depuis l'origine dans le déploiement des Maisons de services au public, la Poste s'engage à développer le service public à domicile. Concrètement, l'agent France Services se déplacera au domicile de l'usager pour l'aider à faire de chez lui ses formalités administratives.

2. 30 000 EUROS PAR AN EN FONCTIONNEMENT

Pour stabiliser les conditions de financement du réseau France Services, chaque structure labellisée bénéficie d'une subvention de 30 000 euros par an. Les dépenses liées à la formation des agents, à l'animation du réseau et au déploiement des outils informatiques sont également prises en charge.

3. DES AIDES À L'INVESTISSEMENT

Les collectivités territoriales peuvent en outre bénéficier de la dotation d'équipement des territoires ruraux ou de la dotation de soutien à l'investissement local pour couvrir jusqu'à 80 % de leurs dépenses d'investissement liées à la création d'une France Services.

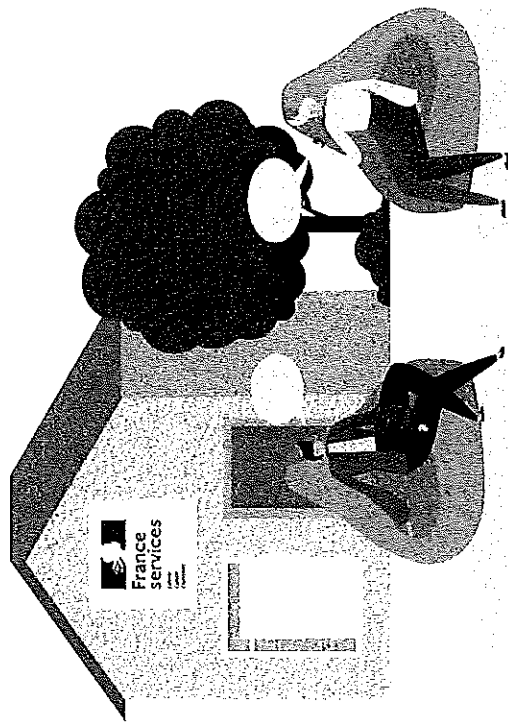
Comment accueillir France Services dans son territoire ?

Vous souhaitez vous inscrire dans la démarche France Services et proposer un site à la labellisation ?

Pour cela, vous pouvez contacter le préfet de votre département, qui est aussi le délégué territorial du programme France Services au niveau local.

Toute demande de labellisation France Services est analysée sur la base de cinq critères de priorité :

- 1 Cibler les zones éloignées d'une offre existante de services publics ;**
- 2 Prioriser la localisation de France Services dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;**
- 3 Favoriser l'implantation dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires concernés (cités scolaires, mairies, locaux associatifs, tiers-lieux, etc.) ;**
- 4 Encourager le déploiement de solutions itinérantes pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;**
- 5 Porter une attention particulière au déploiement de nouveaux projets dans les territoires d'Outre-Mer, afin d'y réduire le déficit actuel d'accessibilité aux services publics.**



À partir des cartes d'implantation actuelle des services au public et dans le cadre du schéma départemental d'accès aux services publics :

- 1. Le préfet vérifie que le projet est situé dans une zone de déploiement prioritaire et que le porteur de projet (une collectivité, un opérateur, une association) respecte l'ensemble des critères du cahier des charges.**
- 2. Lorsque le projet correspond à la transformation d'un lieu existant en France Services, le préfet accompagne le porteur de projet dans la mise à niveau de sa structure.**
- 3. Le préfet saisit alors l'équipe France Services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, pour qu'elle engage l'audit de qualité.**
- 4. Dès que la conformité de l'initiative locale est vérifiée, le projet est lancé. Il bénéficie du label France Services et des aides financières correspondantes.**

15ème législature

Question N° : 32015	De M. Benoit Simian (La République en Marche - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales		Ministère attributaire > Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Question sur la fracture numérique et l'isole	Analyse > Question sur la fracture numérique et l'isolement des plus vulnérables.
Question publiée au JO le : 01/09/2020 Réponse publiée au JO le : 02/02/2021 page : 925		

Texte de la question

M. Benoit Simian attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur les conséquences liées à la fracture numérique et l'isolement que cela peut entraîner sur les habitants de territoires enclavés et sur les personnes les plus vulnérables. En effet, c'est le cas de territoire ruraux, de montagnes ou encore ultramarins ou même tout simplement des habitants les plus isolés, qui sont comme beaucoup d'autres, parfois obligés, faute d'internet et à cause de la complexité que certains papiers administratifs demandent, de se déplacer pour avoir des explications et l'aide nécessaire. Le fait est que ces habitants délaissés subissent la conséquence directe des différentes réformes successives qui ont eu tendances à fermer les services. La perte du lien social et l'accroissement de la fracture entre zones urbanisées et rurales peut très bien s'observer par l'exemple des cartes d'identités. Auparavant toutes les mairies avaient la possibilité de délivrance de ce document, et aujourd'hui seuls les chefs-lieux de canton en ont l'autorité. On peut alors se demander si finalement le bon échelon ne serait pas simplement celui de la commune, puisque répondant aux lois de Rolland ; le service public se doit en effet de répondre aux grands principes auquel il est soumis, à savoir la mutabilité, la continuité et l'égalité. Néanmoins, internet n'est pas synonyme de modernité et il contribue parfois à l'isolement. L'administration n'en n'est pas forcément consciente mais c'est une réalité de terrain ; pour certains administrés, envoyer un courriel est quelque chose d'inatteignable, et de surcroît, en ces temps où on parle plus que jamais de mobilité durable, il est alors inconcevable de faire plus de deux heures de route pour accéder à ces informations. Ainsi, il l'interroge sur les solutions possibles envisageables pour réduire ces inégalités d'accès au service public et de ce fait, permettre aux administrés qui en ont besoin, avant tout de la proximité.

Texte de la réponse

Le Président de la République a annoncé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services, afin d'accompagner les citoyens dans leurs principales démarches administratives au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. L'objectif est de couvrir, d'ici fin 2022, l'ensemble des cantons. Au total, et en fonction des besoins des territoires, ce sont 2 500 structures qui seront déployées sur le territoire, soit un peu plus d'une par canton. À terme, conformément à l'engagement présidentiel, chaque Français doit avoir accès à un espace France Services à moins de 30 minutes de son domicile. Pour soutenir le déploiement du réseau des France Services, le financement en fonctionnement des maison de services au public (MSAP) en cours de montée de gamme ainsi que des France Services nouvellement labellisés a été forfaitisé et porté à hauteur de 30 000 euros par



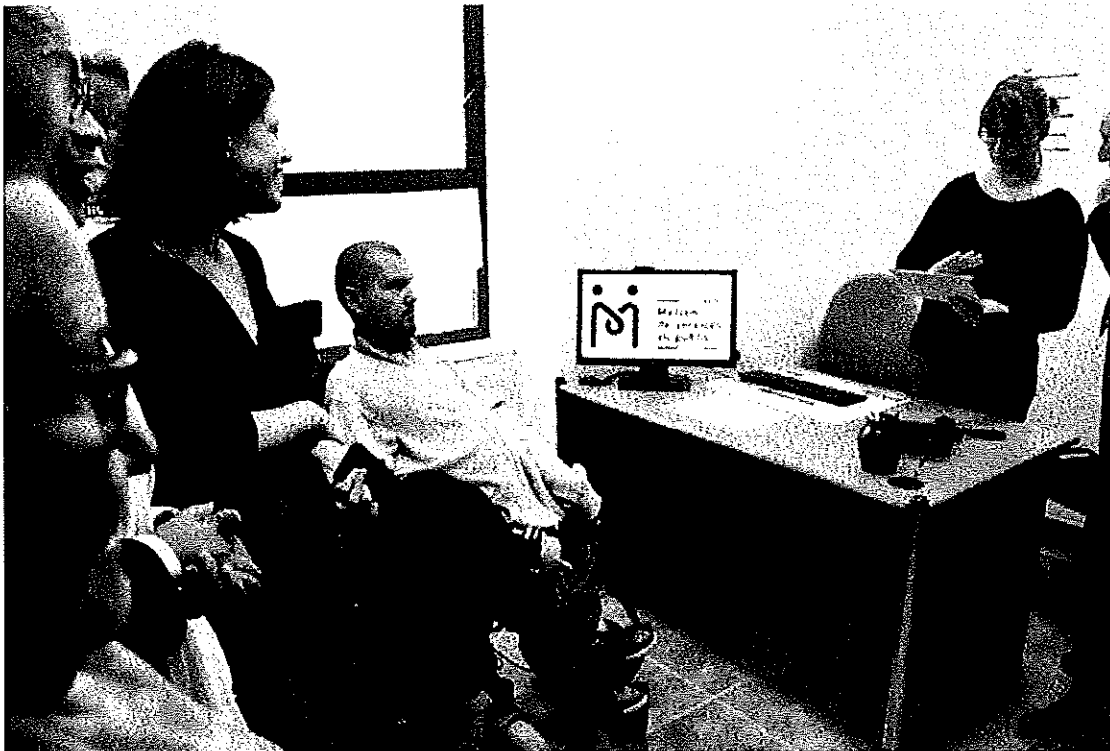
ASSEMBLÉE NATIONALE

an par structure, financés à parité par le fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) et le fonds national France Services (FNFS). En outre, afin de respecter ces délais ambitieux et répondre au plus vite aux attentes de nos concitoyens, les MSAP souhaitant être labellisées France Services peuvent bénéficier d'un accompagnement par les préfetures de département, en lien avec les élus locaux. Les espaces France Services permettront également de développer les usages du numérique. Ainsi, dans le cadre du plan de relance, des conseillers numériques France Services seront recrutés afin de proposer des formations aux publics les plus éloignés du numérique. En complément, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) a été lancé en novembre 2020 pour permettre la mise en circulation de 50 « Bus France Services » dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les territoires ruraux, et ainsi renforcer l'offre de services. Il permet d'accorder un doublement de l'aide en investissement (60 000€) pour accompagner l'équipement des véhicules et leur transformation en France Services itinérants. Soumis aux mêmes critères de labellisation qu'une structure fixe, ils bénéficieront ensuite d'une aide au fonctionnement de 30 000€. L'AMI finance des structures existantes souhaitant développer une offre mobile, tout comme des projets nouveaux.

LA MONTAGNE Ruralité

Dans le Puy-de-Dôme, le retour en grâce du service public de proximité (à visage humain)

publié le 11/10/2019



Judi 10 octobre, dans les locaux de la Maison de services au public de Saint-Gervais-d'Auvergne, citée en exemple par la préfète du Puy-de-Dôme

La proximité du service public, en chair et en os et pas devant un écran, est redevenue une valeur majeure, avec la volonté de développer en nombre et en qualité les Maisons de services au public, qui vont petit à petit devenir des Maisons France Service.

Avant, c'était une boucherie-charcuterie, face à la mairie de Saint-Gervais-d'Auvergne, centre géographique des Combrailles.

Aujourd'hui, les habitants, bien au-delà des 1.400 personnes du bourg, poussent la porte vitrée pour résoudre des problèmes de dossier à la CAF, de déclaration d'impôts, se faire soigner même.

La Maison des Combrailles, c'est bien plus que la Maison de services au public. A l'étage, il y a, très à l'étroit, le service de soins infirmiers à domicile. La chambre d'agriculture n'est pas loin, entre la bibliothèque et l'office de tourisme.

« Rendre de nombreux services, près de chez soi », c'est la définition du maire Michel Girard, qui a porté avec les autres élus la création, en 2013, de cet outil au service des habitants. A rebrousse-

chemin de ce que l'on a fait ces trente dernières années : c'est-à-dire remplacer la proximité physique des services publics par la modernité de « la proximité numérique » (sic).

Les Gilets jaunes ont remis le sujet dans les têtes

En 2019, Saint-Gervais-d'Auvergne est un exemple pour la préfecture du Puy-de-Dôme, chargée de mettre en musique dans le département la mise en place des Maisons France Service, annoncées par Emmanuel Macron comme l'une des réponses au mouvement social des Gilets jaunes.

« Saint-Gervais, c'est la préfiguration de ce qu'Emmanuel Macron a annoncé », estime même le président du Département, Jean-Yves Gouttebel.

Certains ont sans doute imaginé que tous les Français allaient déclarer leurs impôts sur leur smartphone du jour au lendemain. On revient les pieds sur terre.

Un réseau de 15 maisons déjà en place dans le Puy-de-Dôme

Ce n'est certes pas une nouveauté : il y a déjà plus de 1.300 maisons de services en France, et quinze dans le département du Puy-de-Dôme. Cette politique a notamment été une priorité sous le quinquennat Hollande, avec de nombreuses ouvertures. Un nouvel élan est promis par le gouvernement Philippe.

« Ici, à Saint-Gervais, la qualité est là. C'est une MSAP témoin, telle qu'on voudrait la rencontrer partout sur le territoire. Mais la qualité n'est pas là partout dans le réseau déjà en place. Il est important de s'assurer que le service répond bien aux besoins des gens. »

Anne-Baudouin-Clerc (Préfète du Puy-de-Dôme)

Ce travail de montée en gamme a déjà débuté avec huit Maisons de services au public qui sont entrées dans le circuit de la labellisation en Maison France Service : Viverols, Mont-Dore, Pontaumur, Bourg-Lastic, Pontgibaud, Manzat, Giat et Saint-Gervais-d'Auvergne.

Objectif : une Maison par canton

Les autres devront monter en compétence pour accéder au label en 2021 ou 2022. Il faut, par exemple, deux emplois destinés à l'accueil et neuf partenaires nationaux, obligatoirement en présence physique ou visioconférence. Ensuite, pour s'approcher de l'objectif d'une Maison France Service par canton avant la fin du mandat, il faudra en créer au moins une dizaine de plus dans le département. La préfète pousse également pour la création d'une Maison itinérante.

L'Etat promet 30.000 euros par an de subvention pour les communes ou communautés de communes qui auront obtenu le label.

Une relation étroite avec les Finances publiques depuis la fermeture de la Trésorerie

A Saint-Gervais-d'Auvergne, la Maison de services au public a pris la suite dans les dossiers d'impôts, à la fermeture de la trésorerie du village, en début d'année.

« Pour les questions simples, nous pouvons répondre directement, explique Pascale Larue, secrétaire générale de mairie. Si c'est plus complexe, nous sommes en relation avec la DGFIP, au téléphone ou par mail, qui nous répond assez vite. »

Une liaison en visioconférence est en préparation pour mettre les gens en relation directe avec un agent des finances publiques.

Une nouvelle situation acceptable pour les élus de Saint-Gervais, tout comme pour le président du conseil départemental, Jean-Yves Gouttebel : « Il ne faut pas que l'on se fige sur des formes définies de service public. Il faut imaginer de nouveaux modes de fonctionnement : ce que l'on défend d'abord, c'est l'accessibilité des gens au service public. »

L'accueil physique toujours nécessaire avec internet

Un peu comme si l'on redécouvrait l'eau chaude, ces lieux doivent être ceux d'une nouvelle « proximité à visage humain ». Sur le terrain, à Saint-Gervais et dans d'autres communes qui ont développé ces services, on n'avait jamais oublié cette nécessité :

« On a beaucoup de personnes qui sont en difficulté avec l'obligation de faire ses démarches sur internet. Des gens qui ont besoin d'être accompagnés, qui reviennent plusieurs fois car ils ont peur de se tromper. Il faut aussi être équipé pour imprimer, ici ils peuvent le faire. On a donné des clés USB pour les portes ouvertes. Dernièrement, on a eu une agricultrice qui voulait se faire rembourser la TIPP : elle a rempli la demande sur papier mais on lui a dit que ce n'est plus possible. Elle est venue nous voir pour qu'on l'aide à faire la démarche sur internet. »

Pascale Larue (Secrétaire générale de la mairie de Saint-Gervais)

L'an dernier, une enquête estimait que 56 % des personnes se sentent « démunies face à une démarche que l'on ne peut accomplir que sur internet sans contact humain ». A la Maison de services au public de Saint-Gervais-d'Auvergne, on sait ce que cela signifie au quotidien.

Philippe Cros

Le label « France services », un parcours semé d'embûches

www.lagazettedescommunes.com/

• Par Alexandre Léchenet Laura Fernandez Rodriguez

13/12/2019

Chiffres-clés

- **460 maisons « France services »** font partie de la première vague de labellisation. Elles sont implantées pour moitié dans le périurbain ou dans les communes isolées (calculs réalisés par « La Gazette »).
- **10 % des structures** seront implantées dans des communes de 1 000 habitants ou moins (calculs réalisés par « La Gazette »).

Le dispositif maisons France Services (MFS) est une « ambition nouvelle » pour la présence des services publics dans les territoires, selon la déclaration du président de la République, Emmanuel Macron, lors du congrès des maires le 19 novembre. C'est un « retour des services publics au plus près de nos concitoyens », s'est enthousiasmée Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires, au salon des maires. L'exécutif s'est en effet engagé à déployer ce dispositif permettant de réaliser les principales démarches administratives du quotidien, prioritairement dans les zones rurales et les quartiers en politique de la ville, et à ce qu'il soit accessible à moins de trente minutes pour chaque Français. Ainsi, 460 labellisations ont été annoncées pour le 1^{er} janvier 2020, et les suivantes se feront « au fil de l'eau » jusqu'à atteindre au moins une structure par canton d'ici à la fin 2022.

Mais le « fil de l'eau » ne s'annonce pas comme un long fleuve tranquille : certaines maisons de services au public (MSAP) font état de difficultés qui ne semblent pas solubles dans la rigidité du cahier des charges actuel : pour être labellisée, une structure doit notamment assurer la présence de six opérateurs (Pôle emploi, La Poste, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Mutualité sociale agricole), trois administrations (l'Intérieur, la Justice et les impôts), et deux agents doivent être présents pour accueillir les usagers. Trente mille euros de financements sont bien assurés aux établissements actuels pour qu'ils se mettent en conformité d'ici la fin 2021... « Et après ? » s'interrogent de nombreux acteurs locaux qui regrettent une inadéquation entre les exigences formulées et « la réalité du terrain ».

Coup d'envoi

La principale difficulté qui enrave la mécanique de la labellisation ? Assurer la présence de deux agents, notamment en montagne. « Notre structure, très bien identifiée par les usagers, existe depuis 1995, dans un petit bassin de population : je reçois 1 000 visites par an », expose Isabelle Dalban, de la MSAP de Seyne (Alpes-de-Haute-Provence). « Je travaille seule 24 heures par semaine sur quatre jours », détaille celle dont la structure n'a pas été labellisée, ce qui a conduit la communauté d'agglomération Provence-Alpes à écrire au Premier ministre, Edouard

Philippe. « Nous avons un sentiment de différence de traitement. Pourquoi une structure a-t-elle été labellisée à Digne-les-Bains alors qu'elle n'existe pas encore ? » s'interroge-t-elle. « Dans 60 % des cas, l'obligation de la présence de deux agents à temps plein a justifié le refus de labellisation, observe-t-on au Commissariat général à l'égalité des territoires [CGET]. Nous sommes dans une logique de qualité, la souplesse n'est pas de mise quant aux respects des critères. »

Pourtant, quelques cas ont pu faire l'objet d'une adaptation locale. « Le passage des MSAP aux MFS a été essentiellement conçu pour les petites MSAP en zones rurales. Je fais partie des exceptions », relève Michèle Rignault-Laporte, directrice de la MSAP de La Seyne-sur-Mer (Var), plus grosse MSAP de France avec 68 500 visites en un an. Son implantation jouxte certains opérateurs comme Pôle emploi, les impôts ou La Poste, ce qui justifierait, selon elle, de ne pas les inclure dans la MSAP, d'autant que d'autres services sont proposés, comme l'aide aux situations de surendettement, de l'assistance sociale, etc. « Et le compte n'y est pas, puisque nous touchons la même subvention qu'une petite MSAP recevant 200 habitants par an », regrette-t-elle.

Cette MSAP a finalement été labellisée, une sorte de ballon d'essai pour l'année à venir : « En fonction des contraintes ou des souplesses mises en œuvre, le conseil d'administration choisira de maintenir ou pas cet agrément », indique Michèle Rignault-Laporte, à la tête de cette structure depuis douze ans. « La démarche de labellisation en est à son coup d'envoi. Nous avons labellisé 460 maisons sur les 700 propositions reçues. Nous allons expérimenter et développer ce système en lien avec les préfetures et les collectivités, explique-t-on au cabinet de Jacqueline Gourault. Il y a sûrement des endroits où la labellisation est compliquée à mettre en œuvre de façon immédiate, nous en avons conscience. C'est parce que le niveau est inégal que nous devons harmoniser. »

Cas spécifiques

Parmi les heureuses élues, on trouve de jolies vitrines comme le tiers-lieu le Faitout connecté, implanté à Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (Aisne), 4 715 visites au compteur. Portée par la communauté de communes Champagne picarde, qui se réjouit mais s'inquiète de la lisibilité des services offerts aux usagers. Car une deuxième structure n'a pas été labellisée : la MSAP de Villeneuve-sur-Aisne, fonctionnant avec une agente à temps plein et pour partie en itinérance dans le réseau des médiathèques. « Il serait un peu contradictoire de ne pas labelliser un établissement qui répond aux défis de la mobilité et permet de toucher un nouveau public », pointe Claire Dubos, directrice générale adjointe chargée des services à la population.

Le cahier des charges actuel semble donc ne pas pouvoir absorber tous les dispositifs existants : « La question se pose pour les endroits qui n'ont pas vocation à obtenir le label mais rendent des services concrets ; il serait difficile d'imaginer couper leur financement. Nous allons réfléchir pour prendre en compte ces cas spécifiques », indique-t-on au CGET. Sur les vingt dernières années, les labels ont déjà beaucoup varié : « Point public d'accueil », « Relais de service public », « MSAP »... et, bientôt, « France services ».

La dématérialisation des services publics ne doit pas pénaliser les usagers

Défenseur des droits - 9/05/2018

De nombreuses réclamations reçues par le Défenseur des droits alertent sur les difficultés causées par le transfert des compétences des préfectures vers l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Il y a quelques semaines, *Le Parisien* faisait ainsi état de 450 000 demandes de cartes grises en attente. Depuis 2016, le Défenseur des droits propose une série de mesures et interpelle les autorités concernées afin de remédier au recul des services publics entraîné par la dématérialisation des démarches administratives.

Le Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG), lancé en juin 2015, prévoyait la mise en place progressive de télé-procédures et la création de Centres d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT) chargés de traiter plus rapidement les demandes et de lutter plus efficacement contre les fraudes. La création des CERT a entraîné la fermeture des guichets d'accueil dans les préfectures et sous-préfectures remplacés par des procédures dématérialisées.

Le Défenseur des droits reçoit depuis 2016 de très nombreuses réclamations liées au transfert des compétences des préfectures vers l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) en ce qui concerne les demandes de permis de conduire et de certificats d'immatriculation des véhicules (CIV) lesquelles sont désormais enregistrées exclusivement de manière dématérialisée. Outre le fait que plusieurs millions de consommateurs sont privés d'une couverture Internet de qualité en France, le Défenseur des droits constate dans son enquête accès aux droits, « relations des usagers avec les services publics », que 27 % des personnes n'ont pas accès à internet ou éprouvent des difficultés à trouver une information administrative sur internet.

Les saisines reçues par le Défenseur des droits mettent ainsi en lumière de nombreuses difficultés : pannes informatiques, délais excessifs de délivrance des permis de conduire, difficultés à joindre les services de l'Etat ou à obtenir la rectification d'erreurs commises par le réclamant, etc. Il peut aussi s'agir d'un défaut d'enregistrement de la cession d'un véhicule par l'administration ou de la difficulté à obtenir une attestation provisoire de conduite dans l'attente de la délivrance du permis de conduire, deux situations qui pénalisent fortement les conducteurs et les exposent à des amendes.

La réduction de l'accueil humain des usagers et la difficulté d'obtenir des informations par téléphone avec un renvoi automatisé quasi systématique vers le site internet de l'administration en cause, conduisent de nombreuses personnes à ne pas faire valoir leurs droits et pénalisent particulièrement les personnes âgées, précaires, en situation de handicap et étrangères.

Face à ce qui s'apparente à une rupture dans la continuité des services publics, le Défenseur des droits s'efforce de contribuer à accélérer la résolution des situations individuelles en lien avec les autorités concernées. Dans ses avis 16-01 et 16-09, et dans tous ses avis au sujet du projet de loi dit « droit à l'erreur », le Défenseur des droits a demandé à ce que, lorsqu'une procédure est

dématérialisée, une voie alternative – papier, téléphonique ou humaine – soit à chaque fois proposée. Il a aussi proposé que le maintien d'une pluralité de moyens d'accès aux services publics soit financé par les économies générées par la dématérialisation des services publics et que le 3939, qui délivre des informations sur les droits, les obligations et les démarches à accomplir devienne gratuit. Enfin, il considère qu'il est nécessaire de conserver, sur l'ensemble du territoire, des lieux d'accueil physiques.

À plusieurs reprises, le Défenseur des droits a adressé des courriers au ministre de l'Intérieur, Monsieur Gérard Collomb, dans lequel il fait état des nombreuses saisines reçues en lien avec la mise en place du PPNG et demande la mise en place d'un régime transitoire afin que la réforme remplisse son objectif premier : rendre aux usagers un service de meilleure qualité. Malgré des éléments de réponse apportés par le ministre de l'Intérieur et ses services, le Défenseur des droits tient à rappeler que la situation n'est toujours pas satisfaisante et que des mesures doivent être prises en faveur d'un meilleur accueil des usagers et d'un traitement plus effectif de leurs dossiers.

France Services : un déploiement à la charge des collectivités

www.lagazettedescommunes.com - 21/01/2021

• Par Laura Fernandez Rodriguez

A l'occasion d'un débat sur le déploiement des Maisons France Services à l'Assemblée nationale mercredi 13 janvier, la ministre de la Cohésion des territoires, Jacqueline Gourault, a fait un point d'étape sur ce programme, censé, à terme, être accessible à tous les Français à moins de 30 minutes de leur domicile.

Censé, puisque l'objectif affiché par le gouvernement est d'atteindre les 2 500 structures d'ici à 2022. « Pour l'heure, le déploiement du programme tient, et même dépasse les objectifs quantitatifs et qualitatifs initialement fixés par le président de la République », a assuré Jacqueline Gourault, en s'appuyant sur les derniers chiffres disponibles.

Labellisations « au fil de l'eau »

« Aujourd'hui, nous venons de labelliser un certain nombre de France Services et nous sommes à 1 123 », a-t-elle exposé, rappelant que les labellisations se font au fil de l'eau. Au sein des France Services, on trouve une écrasante majorité de Maisons de services au public (MSAP) déjà existantes et ayant obtenu le label, mais aussi « 300 créations de France Services entièrement nouvelles ». L'ambition est de viser 2 000 France Services d'ici à début 2022, afin de disposer des 2 500 structures d'ici à fin 2022.

Pour y prétendre, les structures doivent impérativement accueillir un socle de services de neuf partenaires : Cnam, Cnav, Caf, La Poste, MSA, Pôle emploi, les finances publiques, l'Intérieur et la Justice, et avoir au moins deux agents (équivalent – temps plein) pour accueillir et accompagner les usagers dans leurs démarches administratives. Un cahier des charges exigeant mais jugé parfois éloigné des besoins du terrain par les députés, qui ont aussi à plusieurs reprises exprimé des craintes sur le financement du dispositif, l'enveloppe de 30 000 euros étant jugée insuffisante, et sur la difficulté de disposer de 2 agents.

Les collectivités à la manœuvre

Face aux craintes que les France Services ne soient que le « paravent de la fracture territoriale », selon les propos d'Emmanuelle Anthoine (LR), la ministre a rappelé que « les élus sont souvent à l'origine des France Services, les intercommunalités en général ». Elle a d'ailleurs salué l'engagement des élus des communes et des intercos et a souligné à plusieurs reprises la nécessité de « maintenir le lien avec chaque mairie et chaque secrétaire de mairie ».

Dans le détail des porteurs de projet, il ressort en effet que dans 85% des cas les projets sont « construits, réfléchis à la demande des élus locaux », les 15% restants étant portés par « La Poste ou des réseaux associatifs ». Et lorsque La Poste est porteuse de projet, les labellisations s'avèrent plus délicates : « Sur les 504 MSAP

portées par La Poste, il y en a aujourd'hui 194 labellisées France Services. Il a fallu clarifier la situation entre les missions commerciales de La Poste et sa mission de service public. La direction de La Poste en est consciente, et c'est la raison pour laquelle il y aura sûrement à la sortie moins de France Services qu'il n'y avait de MSAP [portées par La Poste] », a-t-elle déclaré.

Développement de l'itinérance

Afin de ramener les services publics là où leur manque se fait cruellement sentir, et en particulier les territoires ruraux et les quartiers de la politique de la ville, le recours à des FS itinérantes via un bus dédié est également possible : « On est passé de 52 à 80 bus », a indiqué Jacqueline Gourault, précisant qu'outre un budget de fonctionnement de 30 000 euros (similaire aux FS « classiques »), une aide à l'investissement de 60 000 euros est apportée pour chaque projet.

Intensification de la communication

Au total, dans le cadre du déploiement de France Services, « 2 500 agents ont été formés » et « 150 000 demandes sont traitées par mois dans l'ensemble des France Services ». La ministre a également indiqué qu'une partie des 4 000 conseillers numériques allaient « être envoyés dans les France Services ».

Mais le programme doit encore gagner en visibilité, raison pour laquelle « nous allons intensifier la communication à l'échelle locale et nationale avec le concours des élus et des collectivités », a déclaré Jacqueline Gourault. Qui l'a assuré : « Si 2019 a été l'année de lancement, et 2020 celle de la montée en puissance, notre objectif est de mieux faire connaître et reconnaître [France Services] en 2021 ».

« FRANCE SERVICES INCARNE LE RETOUR DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉTAT AU CŒUR DES TERRITOIRES »

Publié le 11/03/2021

Entretien avec Pierre Bouillon

Aujourd'hui, 1 123 espaces France Services sont ouverts, en métropole et outre-mer. Au printemps prochain, se déroulera une nouvelle vague de labellisation pour proposer des services publics de proximité, de qualité et polyvalents aux habitants des zones rurales et des quartiers prioritaires de la politique de la ville, qui en sont dépourvus. Pierre Bouillon, directeur de ce programme de l'ANCT, dresse un bilan, expose le rôle des collectivités territoriales et les perspectives, d'ici 2022.

AVEZ-VOUS DES ÉLÉMENTS DE BILAN À PARTAGER SUR LES FRANCE SERVICES EN ACTIVITÉ ?

Le programme France Services déploie un réseau de services publics sur l'ensemble du territoire, afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. France Services incarne le retour du service public de l'État au cœur des territoires et initie un mouvement de fond de transformation des lieux d'accueil de proximité.

En l'espace d'un an, 1 123 espaces ont été labellisés. En 2020, plus de 1,5 million d'accompagnements y ont été réalisés ; 60 % concernent les démarches administratives liées aux neuf partenaires nationaux de France Services. Cette dynamique forte traduit de vrais besoins sur l'ensemble du territoire.

Les cibles prioritaires du programme sont les zones rurales et les quartiers de la politique de la ville, plus précisément les quartiers de reconquête républicaine (QRR) et les quartiers concernés par le Nouveau Programme national de renouvellement urbain (NPNRU).

Pour le moment, 42 quartiers NPNRU et 31 QRR disposent de maisons France Services. Un des principaux défis pour cette année, c'est d'accélérer le développement des structures dans ces territoires, mais également en outre-mer, où le programme se déploie plus lentement.

VOIT-ON ÉMERGER DES BESOINS DIFFÉRENTS, SELON LES TERRITOIRES ? DANS CE CAS, COMMENT L'OFFRE DE SERVICES S'ADAPTE-T-ELLE ?

Le besoin d'une proximité accrue des services publics est une réalité partagée dans l'ensemble des territoires où se déploie France Services. L'offre socle, c'est-à-dire un accompagnement personnalisé dans les démarches liées aux neuf partenaires, revêt, à ce titre, une avancée quel que soit l'endroit où se trouvent les citoyens.

Plusieurs modalités d'organisation sont possibles pour s'adapter aux réalités locales : les structures France Services peuvent être fixes ; elles peuvent aussi disposer d'une antenne dans une commune voisine, où le service est assuré de façon ponctuelle, dans la semaine.

Un autre modèle s'est révélé particulièrement adapté aux territoires ruraux où les populations sont très espacées, ainsi qu'au sein des quartiers prioritaires : la structure mobile. Grâce à des bus itinérants, ce modèle va au plus près des habitants pour les accompagner dans leurs démarches. À ce jour, nous disposons de 52 bus.

Quant à l'offre des maisons France Services, elle peut être agrémentée par les porteurs de projet, le plus souvent les collectivités territoriales et les communautés de communes, selon des besoins identifiés, localement : espaces de coworking, lieu de formation, Micro-Folie, café associatif, relai d'assistantes maternelles...

Le réseau des bus France Services se développe

Afin d'apporter une couverture optimale des quartiers prioritaires, un premier appel à manifestation d'intérêt pour le déploiement de 30 bus France Services a été lancé, à l'été dernier, dans le cadre de l'opération Quartiers d'été. « Outre la subvention annuelle de 30 000 euros perçue par chaque France Services, les bus lauréats reçoivent une aide à l'investissement de 60 000 euros par projet », précise Pierre Bouillon.

Un nouvel appel à manifestation d'intérêt pour renforcer le financement en investissement de 50 nouveaux bus France Services dans les quartiers prioritaires et dans les zones rurales a permis d'identifier 50 bénéficiaires, en février 2021.

Les bus France Services suivent un parcours défini par un schéma d'itinérance, conçu par les porteurs de projet, avec la préfecture. Le parcours est propre à chaque bus France Services et veille à éviter une trop grande dispersion des communes visitées.

QUEL RÔLE JOUENT LES COLLECTIVITÉS DANS CE PROGRAMME NATIONAL ?

Malgré la relative jeunesse du programme, la rapidité avec laquelle les projets émergent témoignent d'un réel engouement pour France Services. Les collectivités territoriales sont très investies : elles ont rapidement décelé l'intérêt de ce programme pour répondre aux besoins de leurs populations.

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) - en grande majorité, les communautés de communes et les communautés d'agglomération - représentent une part importante des porteurs de projets France Services. Ils sont à l'initiative de la labellisation de près de 35 % des structures existantes, contre 30 % pour les collectivités territoriales, 17 % pour La Poste et 14 % pour les associations.

SI UNE COMMUNAUTÉ DE COMMUNES EST INTÉRESSÉE POUR CRÉER OU LABELLISER UN ESPACE FRANCE SERVICES, COMMENT DOIT-ELLE PROCÉDER ?

Le procédé est le même, quel que soit le porteur du projet : une collectivité, un opérateur ou une association. Il doit contacter le préfet de son département, qui est le délégué territorial de l'ANCT. Celui-ci vérifie la pertinence du projet et le respect du cahier des charges. Si le projet implique la transformation d'un lieu existant en espace France Services, il accompagne le porteur de projet dans la mise à niveau de sa structure.

Une fois la structure prête pour la labellisation, le préfet saisit l'équipe France Services de l'Agence, pour qu'elle engage l'audit de qualité. Cette étape vise à s'assurer du respect, par la structure, de l'ensemble des critères du cahier des charges. Une fois la conformité aux exigences actée, la structure bénéficie du label France Services et des aides financières correspondantes.

AUJOURD'HUI, QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DE CE LABEL, EN TERMES DE RÉSEAU ET DE PANEL DE SERVICES ?

Le premier objectif est d'accompagner les porteurs de projet sur l'ensemble du territoire pour atteindre la cible de 2 000 France Services au 1er janvier 2022. En parallèle, il conviendra de renforcer la communication sur l'existence de ces espaces pour en accentuer la visibilité et la fréquentation du public.

Concernant le panel de services, l'objectif est d'enrichir l'offre au niveau national, par le biais de nouveaux partenariats. Mais, la priorité reste d'atteindre la cible fixée pour 2022 dans les conditions actuelles, avant d'envisager une « montée en gamme ».

À savoir : en 2020, plus de 1,5 million d'accompagnements ont été réalisés par les agents des espaces France Services.

[...]

Formuler les enjeux et motivations du projet

Les projets de mutualisation de services au public poursuivent souvent une double finalité :

- de cohésion sociale, puisqu'il s'agit d'offrir des services qui puissent répondre aux besoins d'une population parfois précarisée (demandeurs d'emploi, jeunes en insertion professionnelle, etc.) ;
- de cohésion territoriale, pour favoriser l'accès aux services au public en tout point du territoire.

Pour autant, les motivations et objectifs peuvent aussi varier en fonction des territoires concernés. En effet, les points d'accès aux services dans les territoires urbains s'inscrivent souvent dans des quartiers populaires et s'adressent à des publics dits « fragiles ». Il ne s'agit pas tant d'assurer la présence des services qu'un accompagnement de personnes rencontrant des difficultés dans leurs démarches (difficultés de mobilité, difficultés financières, de compréhension des documents administratifs, d'usage de la langue française, d'utilisation des outils numériques, etc.). Ces espaces peuvent également permettre de soulager certains services présents mais saturés.

Dans les territoires ruraux, la création de structures mutualisées permet de répondre à une problématique de disparition « physique » de certains services, mais aussi d'en développer de nouveaux afin de satisfaire la demande des habitants.

La motivation du projet dépendra des éléments issus du diagnostic et des spécificités propres à chaque territoire : dominante urbaine ou rurale, caractéristiques socio-économiques, dynamique démographique, territoires déficitaires ou fragiles, besoins et pratiques des usagers, infrastructures de déplacement, etc. Ces éléments orienteront l'ambition, le lieu d'implantation, la forme et le contenu du projet qui devra répondre à des objectifs précis et s'inscrire dans une stratégie territoriale (garantir une meilleure équité territoriale, agir sur l'attractivité du territoire, renforcer la cohésion sociale, etc.).

note :
Z. « Le pays de Hurat développe son sens de l'accueil », in *7 ans de territoires* n° 5, pp. 40-43, Etd, novembre 2012.

DOCUMENT 8

[...]

Qualifier les besoins des usagers et définir le public visé

Selon les caractéristiques socio-économiques et les problématiques spécifiques du territoire, les besoins et pratiques des habitants – et donc les bénéficiaires des services développés – seront variables.

> Quel est le public visé et quels sont ses besoins et pratiques ?

Une méconnaissance du/des public(s) potentiellement concerné(s) expose le porteur du projet au risque de se concentrer sur le développement d'une offre inadaptée aux besoins et pratiques des usagers. Par exemple, il ne sera pas pertinent de proposer, sans accompagnement, des services accessibles uniquement par téléphone ou Internet à des personnes ne maîtrisant pas la langue française, les outils informatiques ou les pratiques administratives (primo arrivants par exemple). À l'inverse, des supports numériques pourront être particulièrement adaptés pour des actions menées en direction de publics jeunes.

Souvent les solutions d'organisation de services portées par les collectivités locales visent à répondre à un déficit de services observé sur certaines parties de leur territoire (zones rurales, zones enclavées, franges territoriales, quartiers en difficulté) et/ou peuvent s'adresser prioritairement à des publics rencontrant des difficultés d'accès aux services (parce que se trouvant en situation de précarité, rencontrant des difficultés de mobilité, de compréhension de la langue française, d'utilisation des outils numériques, etc.).

Les services généralement privilégiés dans les espaces mutualisés de services au public (services d'aide à la recherche d'emploi, sécurité sociale, etc.) orientent souvent le profil des usagers accueillis. De même, l'accompagnement proposé, visant à faciliter l'intermédiation entre usagers et opérateurs de services, attirera davantage de publics peu autonomes dans leurs démarches administratives. Cela exigera alors de pouvoir mettre en place des conditions d'accueil facilitatrices et rassurantes (compétences et disponibilité du personnel d'accueil, qualité de l'accompagnement, aménagement de l'espace, etc.).

5 questions clés pour caractériser les besoins recensés

- ✓ **Quelles sont les principales problématiques socio-économiques sur le territoire** (caractéristiques démographiques, niveau de revenu des ménages, niveau d'emploi, etc.) ?
- ✓ **Quels sont les différents publics identifiables ?**
- ✓ **Doit-on viser un public en priorité ?**
- ✓ **Pour quel nombre de bénéficiaires visés ?** Il ne s'agit pas de considérer que seul un seuil de fréquentation minimum justifie la présence d'un espace mutualisé de services au public mais l'estimation du « volume » de personnes visées peut être très utile pour calibrer les besoins en termes d'accueil (amplitude horaire, personnel nécessaire, etc.).
- ✓ **Quelles fragilités peut-on identifier et anticiper** (mobilité, accessibilité, résistance culturelle, etc.) ? Celles-ci nécessitent-elles un accompagnement spécifique ?

21/23

> Pour quoi viser un public divers ?

Le fait de se concentrer sur une offre de services en direction d'un unique public-cible, qui plus est considéré comme « fragile », présente certains risques :

- restreindre la fréquentation et l'attractivité du site, éléments qui apparaissent pourtant décisifs pour la réussite du projet (pour répondre de manière effective aux besoins, obtenir des aides financières ou assurer une viabilité économique, mobiliser des partenaires, etc.) ;
- générer une image négative du lieu qui peut susciter un phénomène de résistance de la part des usagers. En effet, il pourra pour certains être jugé stigmatisant de se rendre dans un lieu réservé aux personnes dites « en difficulté ».

À l'inverse, concevoir des lieux d'accueil très ouverts (en termes de publics cibles et de types de services rendus) présente plusieurs intérêts :

- contribuer à la notoriété et l'attractivité du site (vis-à-vis des usagers comme des opérateurs) et donc générer des flux plus importants ;
- participer de la mixité sociale et intergénérationnelle ;
- envisager la combinaison de services gratuits et d'activités rémunératrices au sein d'un même lieu : les recettes dégagées par certains services payants (location de salles de réunion aux entreprises par exemple) peuvent ainsi contribuer à l'équilibre budgétaire.

[...]

Au-delà des lignes de services « classiques », ces espaces peuvent également être conçus comme des lieux de vie et être amenés à accueillir événements et autres activités pédagogiques, voire récréatives (expositions, conférences, ateliers, etc.). On observe également que certains développent des actions d'animation territoriale (opérations « jobs d'été », actions de sensibilisation tout public, etc.) et se révèlent être de réels outils de développement territorial. Encore une fois, cette appréhension large des fonctions de l'espace mutualisé peut permettre de renforcer l'attractivité du lieu et ainsi contribuer à générer le flux d'usagers nécessaire à la mobilisation des opérateurs et à l'équilibre économique.

Il est donc important de ne pas se limiter d'emblée, ni sur les fonctions que pourra assurer le futur espace d'accès aux services au public, ni sur les services et activités qui pourront y être offerts. Dans tous les cas, les implications en termes de responsabilités de la structure porteuse (intercommunalité, commune, association, etc.), de statut du personnel et des moyens nécessaires à la délivrance de ces services (compétences, temps de travail, etc.) ne seront pas les mêmes en fonction de la solution choisie et du contenu de l'offre.

[...]

Créer un point d'accueil physique : où et sous quelle forme ?

Les solutions choisies devront à la fois répondre aux besoins de la population et problématiques territoriales spécifiques, aux priorités stratégiques des collectivités et opérateurs et tenir compte des contraintes et de la capacité d'action des acteurs locaux. Il ne s'agit donc pas d'appliquer une solution clé en main ou de dupliquer systématiquement sur un territoire ce qui existe ailleurs.

Les formes d'organisation sont variables et peuvent être « mixées », au sein d'un même site ou à l'échelle d'un sous-ensemble territorial, comme en témoigne la diversité des exemples présentés dans le présent ouvrage.

Viser l'inscription territoriale du projet et l'attractivité du site

Le choix d'implantation des points d'accès aux services (quel territoire ? quel quartier ? quel site ? quel local ?) est crucial pour répondre de manière efficiente aux attentes : il doit répondre à la fois à des objectifs d'accessibilité et d'attractivité.

Cette décision doit donc s'inscrire dans une réflexion en termes d'aménagement et de développement du territoire et les sites choisis devront être cohérents avec :

des espaces mutualisés ou les opérateurs), voire d'utilisation d'un bus pour rendre les services mobiles. L'itinérance existe depuis longtemps, traditionnellement effectuée par des commerçants. Certains services se prêtent plus particulièrement à ce mode de délivrance, dans des fonctions d'accueil ou de formation. C'est le cas de la culture (bibliobus, cinéma itinérant, etc.), des technologies de l'information et de la communication ou de la petite enfance et du périscolaire (crèche itinérantes, etc.) par exemple 18. Les services itinérants peuvent alors :

- décliner localement une offre délivrée par un opérateur éloigné. Ils rayonnent à partir d'une base et desservent les secteurs ne disposant pas d'équipements ;
- être mis en place dans le cadre de démarches de coopération intercommunale ou interterritoriale multi-sites. Cette coopération a souvent pour objet d'atteindre la masse critique permettant d'assurer le bon fonctionnement du service.

noté :
18. L'offre de services en milieu rural : quels outils ? Guide #Esd, juillet 2008, 107 p.

- la stratégie d'organisation globale des services à la population à l'échelle du territoire : structuration du maillage territorial en pôles de services et articulation entre les différents modes d'accès (présence physique, téléphone, services dématérialisés, etc.) pour viser l'accessibilité la plus large possible ;
- la stratégie globale du territoire telle qu'exprimée dans le projet stratégique (charte de pays, Contrat urbain de cohésion sociale, etc.) ou le Schéma de cohérence territoriale (SCoT) : prise en compte de l'évolution du maillage urbain, projets d'aménagement ou d'infrastructures, etc.

L'implantation géographique d'une offre de services, pour être pertinente, doit être pensée au regard des usages du territoire par ses différentes catégories d'habitants (Comment se déplacent-ils ? Où vont-ils faire leurs courses ? Où leurs enfants vont-ils à l'école ?...) et des évolutions pressenties ou souhaitées sur le territoire (développement urbain, projets d'aménagement, etc.).

Cela suppose de comprendre les flux de déplacements des habitants et de bien identifier le maillage du territoire en pôles de services puisque les points d'accès aux services seront majoritairement situés dans un des pôles, souvent secondaires 17, et dans une zone du territoire observant un certain flux de déplacements (correspondants aux trajets domicile-travail par exemple).

Réseau, antennes, itinérance... Choisir le bon mode d'organisation

L'amélioration de l'accessibilité des services ne passe pas forcément par la création d'un point unique d'accueil physique (avec une offre étoffée de services). Des points d'accès organisés en réseau ou sous forme d'antennes peuvent être imaginés si le contexte territorial le nécessite et/ou le permet. Cela suppose alors de s'interroger sur la cohérence du maillage prévu et la pertinence des sites choisis au regard de l'offre de services envisagée.

Il est par exemple possible d'imaginer une offre de services par bassin de vie, qui pourra être variable selon les territoires (et les besoins de leurs habitants) et le niveau de proximité qu'exigent les services en question (cf. encadré p. 38), ou bien offrir des services identiques dans chacun des points d'accès.

Aussi, de petites structures mutualisées, qui offrent peu de services ou une faible amplitude d'ouverture, peuvent tout à fait être pertinentes à condition qu'elles puissent s'appuyer sur un réseau organisé à une échelle plus large qui leur permette de consolider leur intervention (relation avec les opérateurs, accès à une information actualisée en permanence, échanges entre agents d'accueil afin d'éviter notamment le sentiment d'isolement, etc.). Certains territoires peuvent aussi décider de mettre en place un système d'itinérance de services au sein du réseau, ce qui peut se traduire par l'organisation de permanences délocalisées (assurées par les agents



Massif de Mouthoumet

Des points multiservices organisés en réseau

Le réseau des Pom's s'inscrit dans le projet global et pluriannuel de développement du territoire initié par la communauté de communes et l'association de développement des Hautes-Corbères afin de maintenir et développer un maillage de services marchands et non marchands sur un territoire qui se fragilise [diminution démographique, récession des activités commerciales et artisanales, absence de certains services à la population, etc..].

La gamme des services offerts aujourd'hui dans les neuf points existants est large (bibliothèque, services postaux, dépôt-vente, bureautique, services administratifs, etc.) et varie en fonction des Pom's concernés et des spécificités territoriales (par exemple l'offre est plus étoffée et l'amplitude horaire plus importante dans le point localisé dans le chef-lieu de canton).

Contact :
Association de développement des Hautes-Corbères
Jérôme Hervouet
Directeur
adhma.developpement@33020cc.fr

En même temps, l'organisation en réseau permet de raisonner en termes d'offre globale à l'échelle de la communauté de communes et d'assurer ainsi une certaine continuité du service sur le territoire (amplitude horaire, système mutualisé de réservation de livres en ligne, etc.).

Le fonctionnement en réseau implique la mise en œuvre d'une fonction de coordination qui se traduit ici par une animation de l'équipe des agents d'accueil et des outils de management : réunion d'équipe une demi-journée par mois permettant les échanges d'informations et l'organisation logistique, organisation de formations en commun, etc.



Pays d'Albret

Un Relais Services Publics itinérant

Pour répondre à la spécificité de son territoire et faciliter l'accès à l'offre de services au public offerte au sein du Relais Services Publics créé à Nérac, le syndicat mixte du pays d'Albret (Lot-et-Garonne) a développé un système d'itinérance permettant de délocaliser certains services du RSP dans 4 autres communes du pays (Lavardac, Sos, Buzet/Baise et Mézin), correspondant aux bassins de vie secondaires du territoire.

Chaque semaine, l'une ou l'autre des deux animatrices du RSP assurent un accueil d'une demi-journée au sein de locaux mis à disposition sur chacune de ces communes (maison des associations ou mairies). L'objectif est de rendre plus facile l'accès aux services délivrés par le RSP aux habitants des territoires plus éloignés du bourg-centre.

Contact :

Syndicat mixte du pays d'Albret

Pauline Münch
Animatrice du RSP

rsp.albret@univall.com

www.pays.albret.fr