

# CONTRIBUTION

réalisée par le Conseil de développement  
Saumur Val de Loire

12/02/2019



## Accessibilité des services au public en saumurois

L'agglomération a souhaité établir un contrat local d'engagement, mettant localement en œuvre le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Les services du Département et de l'État l'accompagnent dans cette démarche.

Le Conseil de Développement a été invité à participer aux travaux, et a désigné deux de ses membres qui ont notamment participé à l'atelier partenarial du 15 juin.

Deux documents ont été produits grâce au travail partenarial :

- un contrat local d'engagement concentré sur les priorités, répondant à la convention cadre de l'article 3 du schéma départemental,
- une charte locale des services aux publics, ouvrant sur un processus de travail à mener avec les partenaires, non contractuelle.

Les documents communiqués étaient en précision d'écriture et soumis à chacun des partenaires, lorsqu'ils ont été transmis au conseil de développement afin que celui-ci y contribue et porte un avis.

Suite à la lecture des documents transmis, les membres du Conseil de développement ont demandé une rencontre avec le Vice-Président en charge de l'accessibilité des services au public de la Communauté d'Agglomération et lui ont remis une « note d'alerte » sur l'évolution et le devenir de l'accès des services aux publics sur le territoire

Lors de cet échange avec Monsieur Froger, force a été de constater de nombreux points de convergence:

- Les avantages mais aussi les risques de la dématérialisation avec le numérique,
- Les difficultés engendrées par les retraits physiques des opérateurs sur le territoire et le peu de pouvoir des collectivités à contraindre ces derniers à conserver du présentiel sur le terrain,
- L'identification de l'offre des moyens de déplacement sur et hors le territoire,
- L'offre de services des MSAP et/ou structures équivalentes (SE).

Suite à cette rencontre, les membres du conseil de développement souhaitent axer sa contribution sur deux points spécifiques qui apparaissent comme garant de l'accessibilité des services au public :

- La mobilité sur le territoire,
- Les besoins de financement de fonctionnement des MSAP ou structures équivalentes (SE).

## La mobilité sur le territoire

En préalable, il est important de rappeler que les besoins de mobilité (travail, étude, formation, santé, loisirs..) ne cessent d'augmenter et l'attractivité d'un territoire se mesure à l'efficacité des moyens de déplacement disponibles.

Il n'est pas possible d'apporter l'ensemble des services à proximité des habitants et des usagers du territoire. Malgré la numérisation/dématérialisation croissante des services, l'accès à certains services demandera des déplacements et ne pourront être délivrés qu'en un lieu central (ex : établissement de santé). En conséquence, il faut donner la possibilité aux usagers d'obtenir une information en temps réel sur la disponibilité des moyens multimodaux de déplacement sur le territoire, voir sur les territoires limitrophes.

Le CDD préconise la mise en place d'un **service de mobilité pour tout public** dont le rôle serait :

- **d'informer, de guider, d'orienter** les usagers dans leur recherche de moyens de transport adaptés à leurs besoins (occasionnels ou permanents) et aussi dans l'acquisition de leur autonomie de déplacement.
- **d'identifier toute initiative nouvelle** concernant les modes de transport sur le territoire mais aussi d'encourager et de soutenir les expérimentations sur ce sujet.

L'évolution permanente des technologies mais aussi la prise de conscience des usagers, des professionnels et des collectivités de la problématique des déplacements sur leur territoire constituent des leviers de créativité qui doivent être encouragés.

Ce **service** pourrait s'appuyer sur un **groupe de travail composé d'usagers, d'associations, d'entreprises** (liste non exhaustive) qui aurait pour mission de faire remonter les besoins, d'évaluer l'offre de transport, mais aussi d'être force de proposition pour la faire évoluer.

Ce service devra être accessible à tous les publics grâce à l'utilisation de tous les médias (personne physique, papier, ligne téléphonique, numérique).

Comment améliorer la mobilité de tous les citoyens ? C'est la question à laquelle voulait répondre le projet de loi d'orientation des mobilités (LOM), présenté le 26 novembre en Conseil des ministres, un texte qui vise à désenclaver les territoires. Si l'amélioration de la mobilité est une des préoccupations actuelles du gouvernement, c'est peut-être l'occasion pour l'Agglomération de Saumur Val de Loire de coller à cette actualité avec la création de ce **service** à la mobilité.

La loi Mobilités demandera certainement une lecture et une interprétation attentive, mais nul doute qu'elle ouvrira également des opportunités qu'il faudra saisir sans oublier l'arrivée de nouveaux acteurs avec l'impact de cette loi.

D'autre part, le développement des outils de mobilité doit prendre en compte la réduction de l'impact des déplacements sur l'environnement et notamment une diminution significative des émissions des gaz à effet de serre.

Le Conseil de développement Saumur Val de Loire, adhérent à la Coordination Nationale des Conseils de Développement et volontaire à une coopération de travail avec les autres Conseils de développement du département de Maine et Loire se propose d'**être un des membres actifs du groupe de travail sur la mobilité qui prendrait en compte les réels besoins des usagers du territoire** (permanents ou de passage, professionnels ou étudiants, âgés ou plus jeunes). Le groupe de travail pourrait également avoir un rôle de veille sur les pratiques existantes et/ou expérimentales, les cadres juridiques...

## Les besoins de financement de fonctionnement des MSAP ou structures équivalentes (SE)

Les MSAP ou SE risquent rapidement de devenir des lieux d'urgence de l'accès des services au public, l'utilisateur considérant la MSAP comme lieu unique à toutes ses attentes et de mécontentements.

Les fonctions (de base) des MSAP sont multiples<sup>1</sup>:

- Accueil, information et orientation
- Accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur
  - o Connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir
  - o Etre orienté vers l'agence partenaire adéquate
  - o Bénéficier d'un libreaccès à des postes informatiques, connectés à l'internet
- Aide à l'utilisation des services en ligne
  - o Accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site, créer ou mettre à jour son espace personnel
  - o Lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations
  - o Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition (ordinateur, scanner, système visio, imprimante,...) et pour la création d'un compte de messagerie
- Facilitation administrative
  - o Aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités
  - o Aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité
  - o Effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document
  - o Numériser et imprimer des documents
- Faciliter la mise en relation
  - o Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
  - o Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
  - o Organiser un rendez-vous à distance via des systèmes visio au sein de la Maison de services au public.

Chaque MSAP ou SE, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie et des partenariats passés avec les opérateurs pour l'accompagnement à l'opérationnel.

Le financement des MSAP correspondant, depuis 2016, à 50% des coûts de fonctionnement annuel (plafonné à 30 000 euros), sur une période de 3 ans, suivant l'accord national entre l'Etat, la Caisse des Dépôts et 7 grands opérateurs nationaux dans le cadre de la création d'un fonds de financement semble nettement insuffisant pour un fonctionnement de qualité des MSAP. Pour les structures équivalentes, il n'existe pas de soutien financier de l'Etat.

On peut prendre pour exemple les premières Maisons de services publics (MSP) créées en 2005. Conçues pour faciliter la vie quotidienne des habitants-usagers, comme des espaces de rencontre ouverts à tous, les MSP développaient une logique de service de proximité. La démarche était orientée par la question des droits d'accès au service public (notamment pour les personnes en

---

<sup>1</sup> Source : *Portail des Maisons de services au public*

situation de précarité) et par la participation des usagers au développement de la qualité des services publics.

Les MSP, issues de la loi Voynet du 25 juin 1999, prévoyait une participation financière régulière de l'Etat pour les MSP. Elle est resté lettre morte. Les seules aides de l'Etat dont ont bénéficiés ces structures sont des aides à l'investissement et non au fonctionnement, excepté pour les structures inscrites dans un contrat de ville et le financement des emplois aidés. De ce fait, une structure comme la MSP de Montreuil-Bellay, créée dans les années 2000, n'a pas pu être pérennisé faute de financement.

Comment envisager un financement pérenne de ses structures, si après un certain nombre d'année, l'Etat se désengage ? Quel peut-être la participation des opérateurs sur le fonctionnement de ces structures ?

En conséquence se pose la question de la participation de toutes les communes (d'un bassin de vie par exemple) aux financements des MSAP ou SE, comment contraindre une commune qui se trouve à égale distance de deux points de service (MSAP ou SE) à prendre part au financement de l'une ou de l'autre ou des deux ?

Les MSAP représente un exemple concret des difficultés observées par les communes les plus importantes d'un territoire (communes pôles) au travers des charges de centralité qu'elles assument, ou devront assumer seule alors même que l'ensemble de la population du bassin de vie peut potentiellement être amené à être usager d'un de ses services.

La préconisation du Conseil de développement de Saumur Val de Loire est la suivante :

La solution pour que les MSAP et SE perdurent et évoluent sur le territoire, tout en conservant une maîtrise des coûts acceptables et supportables par la collectivité, est que la compétence « Création et gestion de Maisons de services au public », soit transférée à la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire, comme le prévoit la Loi NOTRe au titre des compétences optionnelles.

Aujourd'hui, son rôle ne se limite qu'à une coordination entre partenaires institutionnels et les opérateurs. Sans cette compétence, il semble difficile d'espérer une coopération efficace entre MSAP ou SE, de mutualiser les moyens, voire de se spécialiser, d'obtenir un rapport de force plus équilibré entre collectivités, opérateurs et l'Etat.

# Charte territoriale des services aux publics

Note d'alerte



Dans le cadre de la saisine du Conseil de développement par la Communauté d'Agglomération, Le conseil de développement Saumur Val de Loire a des observations et des questionnements sur lesquels les membres souhaiteraient, lors d'une rencontre avec l'élu en charge de ce dossier, pouvoir échanger avant de rendre sa contribution.

## De « Services Publics » à « Services aux Publics »

D'abord nous observons un glissement sémantique, on est passé du vocable « Services Publics » au « Services aux Publics ». Que signifie ce glissement?

Glissement qui semble traduire une évolution importante : on passe d'un champ où tout était clair au niveau des responsabilités publiques avec les différents acteurs et opérateurs nationaux à un champ qui devient flou en renvoyant aux collectivités locales le soin d'organiser et de gérer le face-à-face de leurs concitoyens en lieu et place de ces fournisseurs de services qui mélangent les responsabilités entre différents acteurs publics et privés. De fait, les collectivités et l'état doivent prendre en charge le désengagement de ces fournisseurs, rien n'est dit sur les besoins financiers imposés par ces évolutions et sur comment sont réparties ou rétribuées ces nouvelles charges.

Il y a de quoi dérouter plus d'un concitoyen(ne) qui sent se déliter à grande vitesse les relations qu'il pouvait établir en direct avec ces services publics et privés et qui vont se retrouver au mieux avec des MSAP ou structures équivalentes qui seront réduits à découvrir et à affronter les interfaces numériques pour toutes leurs démarches et questions.

## La Place du Citoyen

On ne voit pas de référence explicite aux usagers, aux citoyens.

- Quel état des lieux et quel recensement des besoins des usagers ont été réalisé ? Imaginer une nouvelle organisation est une bonne intention ; Partir du besoin des citoyens, permet une mise en œuvre plus efficace.
- Comment apprécier la pertinence de ce qui est mis en place (réponse aux besoins, quels besoins exprimés, quelle qualité des services, quelle évolution, quelle remise en cause possible, quelle éthique, et garantie de service, ...) ?
- Qui est chargé de l'appréciation de ces nouveaux modes et processus, avec quels critères ?

A ce titre il semblerait impératif de mettre en place des instances citoyennes chargées en amont de co-construire, d'apprécier, de valider ces services, instances constitués d'habitant(es) tiré(es) au sort.

Dans ces relations nouvelles des pouvoirs publics avec leurs concitoyens, on ne semble pas tenir compte des évolutions des conditions de travail atypiques dans l'ouverture des services : horaire, plages, lieux. Il nous semble important de maintenir des face-à-face humains car c'est le fondement de la vie sociale et de sa cohésion qui sont en jeu (nous vivons et faisons société entre êtres humains et non par le seul dialogue avec des machines). Ces face-à-face sont importants pour dénouer et dédramatiser des situations parfois complexes voire ubuesques. Ce qu'attendent nos concitoyen(ne)s est de pouvoir accéder au bon moment, au bon endroit, à la bonne heure au « service ».

## **La mobilité, vecteur d'accessibilité**

La question de l'organisation de la mobilité dans « les 2 sens » est centrale : comment accéder à des services qui sont éloignés et comment ces services assurent une présence vers les habitants en incapacité de se déplacer ?

Quels outils et moyens en terme de mobilités (numériques et fonctionnels) seront mis en place sur le territoire de la Communauté d'Agglomération pour permettre les déplacements des opérateurs chez les usagers, et des usagers vers les opérateurs?

## **Des services aux publics, mais quel service ?**

Il serait intéressant de rappeler la différence entre rendez-vous et permanence des opérateurs dans les lieux de services aux publics. La mise en place de véritable permanence permettrait certainement de mieux répondre aux demandes des usagers et serait également moins contraignant.

D'autre part, Qui sont ces opérateurs de services? Quel pouvoir à la collectivité de leur imposer une présence sur le territoire, quels engagements devront-ils prendre (signature de convention ?)

Quelle est la participation des opérateurs privés au fonctionnement des MSAP ou structures assimilées.

## **Le numérique devient l'avenir des relations des citoyens avec leur « bien commun »**

Il ne peut être le seul et unique horizon (La Corée du Sud qui est la société la plus numérisée a atteint le taux de 90%, seuil considéré comme indépassable par les organismes chargés de l'appréhension de l'usage du numérique). Les outils numériques doivent être un plus au regard de l'évolution des modes de vie et de travail de nos concitoyens et non à servir de palliatif à des abandons et retraits de service public et/ou privé, les présences physiques et postales doivent toujours être possibles.

Les questions sur lesquelles il faut rester vigilants concernant le numérique :

- Difficulté de l'appréhension des situations humaines complexes au regard des schémas algorithmiques rigides fussent-ils baptisés « Intelligence Artificielle ».
- Un risque de creusement encore plus grand de désocialisation des personnes en situation de fragilité (Sans abris, personnes en situation de handicap, gens du voyage, illettrisme, ...)
- La sécurité des données personnelles (accès et stockage) si la prise en charge est effectuée par des tiers
- La fragilité d'un système exposé à des risques importants: blackout électrique, piratage, cybercriminalité...

Nécessité de faire émerger des métiers nouveaux (médiation numérique, ingénieurs pédagogiques) : En effet il est impératif de professionnaliser ces approches du numérique afin de sécuriser les processus et les personnes