



Cohésion des territoires

Enjeux

Après plusieurs décennies de repli des services publics sous le signe des économies budgétaires – la Révision générale des politiques publiques (RGPP) et sa version territoriale, la Révision de l'administration territoriale de l'État (RéATE), puis la Modernisation de l'Action Publique (MAP) ont durablement marqué nos territoires.

Depuis la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, l'égalité d'accès aux services publics est l'un des objectifs de la politique d'aménagement du territoire, que la loi n° 99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire a reformulé : « Elle assure l'égalité des chances entre les citoyens en garantissant en particulier à chacun d'entre eux un égal accès au savoir et aux services publics sur l'ensemble du territoire... ».

Le Plan préfetures nouvelle génération (PPNG) avait pour objectif d'inscrire les préfetures dans l'avenir des territoires, en les recentrant sur leurs missions prioritaires de sécurité, d'accompagnement et de conseil, tout en offrant à l'utilisateur un service de qualité adapté à ses attentes.

Ce plan a réformé profondément les modalités de délivrance des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et le certificat d'immatriculation (anciennement carte grise). Sa mise en œuvre s'est traduite à partir du 6 novembre 2017 par la fermeture des accueils physiques des préfetures, contraignant les usagers de réaliser leurs démarches sur Internet. Les difficultés rencontrées lors du déploiement illustrent les limites des dispositifs d'aide et d'accompagnement mis en place, en réponse à une crise. Cela traduit la nécessité d'améliorer le processus de transformation des organisations en intégrant le numérique à la source.

Tout en maintenant le cap de la dématérialisation, gage d'égalité devant le service public, les pouvoirs publics s'appuient sur des structures polyvalentes comme les maisons de santé pluri professionnelles, les maisons France Services ou les tiers lieux pour assurer l'accès aux services publics.

Ces réflexions sont au cœur des préoccupations de tous les acteurs publics et font l'objet de nombreux travaux comme le rapport de l'Assemblée nationale d'octobre 2019 sur l'évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux ou celui de la Cours des Comptes sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux de mars 2019.

L'Etat pour répondre à toutes ces attentes a créé un nouvel acteur par la loi n°2019-753 du 22 juillet 2019, l'ANCT (Agence nationale de la cohésion des territoires) qui deviendra le bras séculier au niveau local en lieu et place du CGET, de l'Agence du Numérique et de l'EPARECA. Parmi ses missions, il est prévu de soutenir les projets et initiatives numériques développés dans les territoires, en reprenant certaines activités actuellement menées par l'Agence du numérique : la mise en œuvre du Plan France très haut débit, la diffusion des outils numériques et le développement de leur usage. Le préfet de département est le délégué territorial de l'ANCT et dirige un conseil d'administration composé d'élus et de partenaires publics et privés.

Conscient des enjeux liés à la ruralité, et pour faire suite au rapport de la mission "agenda rural", un plan d'action ambitieux et précis a été proposé comprenant des 173 mesures pour les territoires ruraux qui pourront s'appuyer dès janvier 2020 sur l'ANCT. Dans ce nouveau dispositif, le renforcement de l'attractivité passera par un développement des infrastructures de réseaux et de l'usage du numérique.

Ressources

Initiée dès 2007 avec la Révision générale des politiques publiques (RGPP), la dématérialisation des services publics se poursuit. L'objectif est le « **Tout Démat. en 2022** ». Or une présence physique territoriale est indispensable et un accompagnement est bien souvent nécessaire, d'autant plus qu'il ne sera pas possible d'obtenir l'autonomie numérique de 100 % de nos concitoyens.

- À partir du 1^{er} janvier 2022¹, toutes les communes de plus de 3 500 habitants devront recevoir et instruire par voie dématérialisée les demandes de permis de construire, déclarations préalables et certificats d'urbanisme.

Des points d'accès aux services publics

Les différents rapports de la Cour des comptes, « *L'Accès aux services publics dans les territoires ruraux* » datant de mars 2019 et de l'Assemblée nationale, « *L'évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux* » d'octobre 2019 mais aussi l'Agenda rural présenté par le gouvernement en octobre 2019 mettent l'accent sur la nécessité de maintenir des services publics de qualité en milieu rural.

- **Les Maisons France service**² (ex-MSAP). Le territoire de la Mayenne est plutôt bien couvert avec 11 MSAP. Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc. Ces Maisons France Service devront proposer un bouquet de services et avoir neuf partenaires présents (La Poste, Pôle Emploi, MSA, CAF, CNAV, CNAM, Intérieur, DGFIP, Justice...). 8 MFS sont actuellement labélisés en Mayenne.
- **EPN (Espace public numérique)**³. Ces espaces ouverts pour le développement du numérique sur les territoires ont été déployés dans toute la France depuis la fin des années 1990 dans le cadre de programmes nationaux ou territoriaux visant à développer l'accès public et l'accompagnement à Internet. Aujourd'hui, ils disparaissent au profit des MSAP, des MFS et à de nouveaux espaces comme les tiers-lieux.

Différents acteurs à fédérer autour d'une ambition commune

- **La Poste**⁴ – 51 points contact en zone de revitalisation rurale et 45 autres lieux 96 en tout en Mayenne.

Le Contrat de présence postale territoriale, qui vient d'être signé pour 2020-2022, intègre la possibilité de financer des actions liées à l'accessibilité numérique, de former à la médiation numérique et d'accompagner à l'utilisation des technologies numériques dans les agences postales communales et intercommunales, dans les bureaux mutualisés et dans les bureaux situés au sein des quartiers de la Politique de la ville. Le groupe La Poste propose désormais un ensemble de prestations de service en s'appuyant sur son maillage territorial composé d'agences postales communales (APC) et de facteurs guichetiers (FG), soit près de 800 collaborateurs en Mayenne. Depuis peu, elle met à disposition des collectivités qui le souhaitent des Ilots numériques composés d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner que l'on peut utiliser en libre-service.

- **La Caisse nationale des allocations familiales (CNAF)** a développé des partenariats d'accueil, facilités par la mise en place de deux labels : le « Point numérique CAF » ainsi que le « Point relais CAF » : si le premier s'occupe essentiellement de la facilitation numérique auprès

¹ L'article 62 de la loi Elan

² <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

³ <http://www.netpublic.fr/>

⁴ http://www.amf.asso.fr/m/document/fichier.php?FTP=AMF_24254TELECHARGER_LE_CONTRAT.pdf&id=24254

des usagers, le second combine cette action avec un accompagnement administratif. Actuellement, selon la CNAF, près de 87 % des bassins d'emploi sont couverts par un point de contact CAF.

Des espaces innovants à structurer et développer.

- **Tiers-Lieux**⁵ - Existants ou à venir. Ce sont des espaces intéressants pour la mise en place de formations et la présence de médiateurs numériques (publics ou privés).
- **Service public itinérant (SPI)** – ce sont des bus, des camping-cars qui proposent d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives ou quotidiennes.
- **Travail sur les zones dentelles** (citoyens en limite de département) - rapprocher les usagers des structures, même si elles se situent dans un autre département.

Le financement participatif.

Il existe des plateformes spécialement dédiées au secteur public en crowdfunding comme **Collectivity**.⁶

⁵ http://coop.tierslieux.net/wp-content/uploads/2014/10/Infographie_Comment-cr%C3%A9er-un-tiers-lieu-version-finale_18072014.pdf

⁶ <https://app.collecticity.fr/projects/list>