

# **Signature du contrat « + de services au public » : L'Etat et les opérateurs de service public s'engagent pour le monde rural**

Ce jeudi 8 mars 2012, Pierre Bayle, préfet de l'Aisne, participe à la signature du **contrat départemental « + de services au public »** au Relais Services Publics de Saint-Erme.

Cette signature marque **l'aboutissement d'une démarche entamée le 28 septembre 2010** avec la conclusion du protocole d'accord « + de services au public » entre Michel Mercier, Ministre de l'Espace rural et de l'Aménagement du territoire, et neuf opérateurs nationaux de service.

L'objectif ? **Améliorer l'offre de services en direction des populations rurales**, dont les « Assises des territoires ruraux » avaient souligné en 2009 les difficultés croissantes d'accès à certains services essentiels.

Les acteurs ? Pas moins de **quatre entreprises publiques** (EDF, GDF-Suez, SNCF, La Poste), **cinq organismes du champ social** (Pôle Emploi, Assurance maladie, Caisse nationale d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole, Caisse nationale d'assurance vieillesse), la Caisse des dépôts et consignations, l'Union nationale des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi-Services), placés **sous le pilotage de l'Etat**.

Les moyens ? **Une mobilisation sans faille des services de la préfecture en partenariat avec les collectivités territoriales et les opérateurs**.

Les résultats ? Pas moins de **14 projets ont été retenus dans l'Aisne**, pour un investissement total de plus de 2,5 millions d'euros, dont nous vous proposons aujourd'hui un bref aperçu, dans l'attente de leur mise en œuvre finale d'ici à 2013.

- P. 2 ► Historique du projet : une impulsion nationale pour une mise en œuvre locale**
- P. 3 ► L'offre de services publics dans l'Aisne : éléments de diagnostic**
- P. 4 ► Répondre aux enjeux de l'offre de services publics : 14 projets retenus dans et 5 notre département**

## **Historique du projet :**

### **Une impulsion nationale pour une mise en œuvre locale**

Le 28 septembre 2010, Michel Mercier, Ministre de l'Espace rural et de l'Aménagement du territoire, signait le protocole d'accord « + de services au public » avec neuf opérateurs nationaux de service : GDF-Suez, EDF, la SNCF, La Poste, Pôle Emploi, l'Assurance Retraite, l'Assurance Maladie, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole. Ces opérateurs seront appuyés par l'expertise de la Caisse des dépôts et consignations et de l'Union nationale des PIMMS.

#### **► Genèse de l'accord**

Le protocole « + de services au public » fait suite à la réflexion engagée par le gouvernement à l'occasion des Assises des territoires ruraux — qui se sont tenues dans l'Aisne en novembre 2009 — et au cours du comité interministériel d'aménagement du territoire (CIADT) du 11 mai 2010. Ces instances ont souligné les difficultés croissantes d'accès à certains services essentiels dans certains espaces à dominance rurale.

#### **► Objectif de l'accord**

Le protocole prévoyait la création de 60 nouveaux lieux d'accueil en milieu rural sur le plan national. Il proposait également de renforcer et compléter l'offre de services de 300 autres sites, tels que gares, Relais Services publics, sous-préfectures...

#### **► Zone géographique concernée**

Le protocole prévoit une expérimentation dans 23 départements, dont celui de l'Aisne, avant un déploiement national.

#### **► Gouvernance et échéancier**

Le partenariat est piloté par les préfets de département, en lien avec les représentants des opérateurs de service et les établissements publics de coopération intercommunale.

**15 octobre 2010 : 1<sup>ère</sup> réunion du comité de pilotage départemental** du partenariat « + de services au public », sous la présidence de Pierre Bayle, préfet de l'Aisne. Réalisation d'un diagnostic territorial de l'accès au service au public dans les espaces ruraux du département, devant servir de base aux projets de développement envisagés et lancement de l'appel d'offres auprès des collectivités.

**10 décembre 2010 :** Présentation du diagnostic départemental élaboré par les services de l'Etat et servant de base à la définition des projets de développement de l'offre locale de services publics.

**De janvier à octobre 2011 :** Négociations entre les niveaux local et national, les opérateurs et les collectivités pour affiner les projets.

**Le 8 mars 2012 :** signature du contrat départemental entre le Préfet, les opérateurs de services et les collectivités.

## **L'offre de services publics dans l'Aisne : éléments de diagnostic**

L'élaboration du contrat départemental « + de services au public » s'est appuyé sur un diagnostic territorial, élaboré par les services de l'Etat.

Ce document souligne **les faiblesses du territoire axonais** (faible densité de population et dominante rurale de l'espace, taux de chômage élevé, déficit d'attractivité, dualité entre un sud bénéficiant de l'influence des agglomérations parisiennes et rémoises et un nord moins développé) **mais également ses atouts** (absence de désert rural, maillage de nombreuses villes moyennes, proximité de bassins de vie importants, qualité du réseau routier).

Le diagnostic dresse également un **état des lieux de la structuration de l'offre départementale de services publics**, caractérisée par :

- la sous-utilisation des moyens d'accès à distance, tels que les visio-guichets ;
- une mutualisation encore embryonnaire entre les opérateurs de services ;
- la diversité des porteurs de projets dans un département 26 communautés de communes et 2 communautés d'agglomération, couvrant pour la plupart des territoires étendus et réunissant un grand nombre de communes.

Enfin, le diagnostic identifie les **zones pour lesquelles l'accès aux services est insuffisant** :

- la frontière entre les arrondissements de Château-Thierry et de Soissons, qui souffre de l'éloignement de ces deux communes ;
- les parties les plus excentrées de l'arrondissement de Saint-Quentin, qui ne bénéficient pas du rayonnement de la ville centre ;
- la partie la plus méridionale de l'arrondissement de Laon, en bordure de l'arrondissement de Soissons, relativement peu desservie ;
- l'extrême sud de l'arrondissement de Château-Thierry ;
- la Thiérache, regroupant l'arrondissement de Vervins et le Nord-est de l'arrondissement de Laon, espace rural souffrant de difficultés de mobilité (réseau routier secondaire, faible desserte ferroviaire).

Ces caractéristiques, dans une région marquée par des indicateurs socio-économiques très dégradés, tendent à **encourager un maillage plus fin de l'accès aux services**.

S'agissant des types de services à développer en priorité, **la problématique de l'emploi et de l'accès aux minima sociaux apparaît centrale** pour de nombreuses collectivités, compte tenu des caractéristiques socio-économiques de la population axonaise.

# **Répondre aux enjeux de l'offre de services publics :**

## **14 projets retenus dans notre département**

Les 14 projets retenus dans le contrat départemental « + de services publics » visent à **répondre aux enjeux identifiés par le diagnostic territorial** et s'inscrivent dans trois axes d'action majeurs : le renforcement du maillage territorial de services publics, l'approfondissement des mutualisations entre opérateurs de services publics, et l'expérimentation de dispositifs de visio-guichets dans le cadre du développement des services à distance.

### **► Axe 1 – Renforcer le maillage territorial**

De **nouveaux points mutualisés d'accès aux services**, réunissant plusieurs opérateurs en un même lieu, s'inscriront dans les « zones blanches » identifiées par le diagnostic territorial : Braine, Bohain, Oulchy-le-Château, Folembray, Sains-Richaumont.

#### Le point sur...

**Les Relais Services publics** sont des points d'accueil des usagers, où le public est accueilli par un agent polyvalent, capable d'orienter les demandeurs dans plusieurs démarches administratives (aide sociale, titres...)

**Avant la signature du contrat départemental « + de services au public », trois Relais Services publics existaient dans l'Aisne**, dans les communes de Le Nouvion-en-Thiérache, Guignicourt et Saint-Erme Outre et Ramecourt.

Le contrat prévoit la création de six nouveaux Relais Services publics.

### **► Axe 2 – Approfondir les mutualisations**

Les **points d'accès mutualisés existant seront renforcés** :

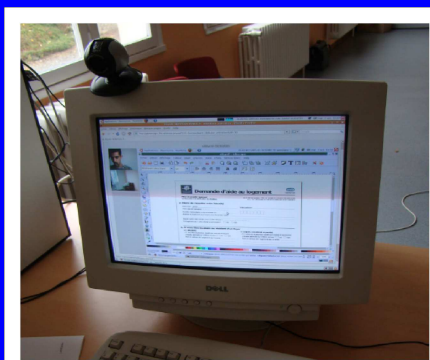
- Le Relais Service Public de la commune de Le Nouvion-en-Thiérache bénéficiera de la participation de GDF-SUEZ, d'EDF et de Pôle emploi.
- La communauté de communes de la Vallée de l'Oise créera un Relais Services publics à Ribemont en assurant le pré-accueil pour les services de Pôle Emploi, de la CPAM, d'EDF et de la Carsat.
- Les personnels d'accueil des sites des organismes de Sécurité sociale seront formés afin d'être en mesure de fournir une information de premier niveau sur les offres de chacun des organismes de sécurité sociale.
- Les Relais Services publics de Saint-Erme et de Guignicourt, au sein de la communauté de communes de la Champagne picarde, accueillera un guichet visuel interactif donnant accès aux services de Pôle emploi.
- Pôle Emploi mènera des actions de formation sur les sites « Picardie en ligne » de la communauté de communes de la région de Château-Thierry.
- Des bornes Nova TER (permettant l'achat de billets de train) seront installées dans des relais poste commerçants à Lesquielles-Saint-Germain, Montaigu, Urcel et Vivaise.

- La Maison des services de la commune de Vailly-sur-Aisne bénéficiera de l'apport d'un guichet visuel interactif donnant accès aux services de Pôle Emploi, de la MSA et de la CAF.

► **Axe 3 – Expérimentation ciblée d'un dispositif de guichet virtuel**

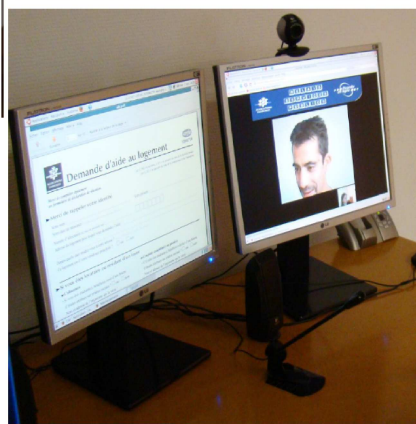
Le contrat départemental prévoit la mise en place d'un réseau de guichets virtuels interactifs sur les territoires du Pays de Thiérache et de la communauté de communes du Chemin des Dames, donnant accès à une offre de services multisectorielle, dans les domaines de l'emploi, la santé, la famille, la retraite...

**Zoom sur le guichet virtuel interactif (GVI)**



Le contrat départemental « + de services au public » a retenu de nombreux projets impliquant l'installation de guichets virtuels interactifs, ou GVI.

Le GVI permet, à partir d'un seul appareil, de mettre en relation l'utilisateur avec tous les organismes ou prestataires partenaires. Le service procuré est, en tous points, comparable à celui auquel accéderait l'utilisateur dans les locaux de l'organisme : prise de rendez-vous, échanges audio et vidéo, prise de contrôle à distance permettant l'accès à tous les services en ligne, production et échange de formulaires.



*Ecran côté usager*

**Développé par les techniciens des communautés de communes de la Thiérache d'Aumale et de la Région de Guise, le Guichet Virtuel Interactif combine la visiophonie, la prise de contrôle à distance, et le transfert dématérialisé via un serveur sécurisé. L'utilisateur et le conseiller sont mis en relation de façon automatique. Ils se voient, s'entendent et peuvent échanger en temps réel des documents, formulaires et justificatifs.**