



Compte-rendu Commission Services à la population 01/02/2024

La commission "Services à la population" couvrent des sujets aussi divers que la culture, le numérique, la mobilité, la santé, l'alimentation... En résumé, tout ce qui répond aux besoins primaires des habitants. Leur contenu est un vrai sujet en soi. Leur échelle de mise en œuvre également, tout comme leur animation.

A cette occasion, plusieurs opérateurs sont intervenus pour éclairer les participants sur la question des services à la population : la Poste (Jorge BRAS, Délégué à l'action territoriale) et CertiNergy & Solutions (Chloé NOUAL, Directrice stratégie).

Ce compte-rendu est rédigé par les étudiants de l'UCO de Niort, Licence Sciences politiques, dirigé par Éric PUISAIS, enseignant-chercheur, au sein de la Commission Services à la population, présidée par Béatrice LATOUCHE, et animé par David GENEAU.

I – Différents niveaux d'enjeux à prendre en considération

Observations :

L'accès aux services à la population est souvent une difficulté, du fait de la pénurie d'offre (déserts médicaux...), de leur éloignement, ou de problèmes de mobilité.

La question du coût des services à la population reste un frein parfois important, pour mettre en place un nouveau service ou le maintenir. A ce titre, il est rappelé que l'accueil de nouveaux habitants est un investissement, un coût.

La question du service à la population semble répondre à un réel besoin d'accompagnement de toutes les générations, sans les opposer, afin que chacun puisse vivre pleinement sur leur territoire.

L'ingénierie, l'animation des services à la population est un élément central à prendre en compte.

Les services à la population portent un enjeu de désenclavement des territoires. Ils sont aussi un moyen de maintenir les emplois dans les territoires.

Propositions :

La première proposition résulte de l'idée "d'aller vers". Les participants soulignent l'importance de diffuser les services, de ne pas "tout centraliser". L'idée d'avoir un accès à la culture est évoquée. La nécessité de décentraliser les centres de formation est aussi proposée. Ce virage domiciliaire rejoint l'orientation du groupe La Poste qui sera développé. Béatrice Latouche parle de l'exemple du dispositif Bus France services, en expliquant que c'est au service d'aller vers les habitants et pas l'inverse, car effectivement ce n'est pas toujours évident pour tous d'avoir la liberté de se déplacer et d'accéder aux services.

Le développement du numérique doit être encouragé pour éviter la désertification. Mais il convient de développer une offre qui sera à la fois numérique et physique, sans opposer l'un et l'autre.

Pour continuer à attirer les territoires doivent développer un certain nombre de services.

En ce qui concerne l'aspect humain, il faut revaloriser certains métiers, qui peinent à trouver de la main d'œuvre accentuant certains problèmes, tels que l'accès à l'habitat ou encore l'isolement.

Les participants estiment qu'il faut aller au-delà de la question de la compétence, comme on peut le faire sur France-Services. Il s'agit de réfléchir à la meilleure forme de présence dans les territoires. C'est l'exemple des mobilités, où une collectivité ne peut répondre seul à l'ensemble des besoins.

En termes de services à la population, les participants plaident pour une simplification des formalités administratives, les agents passant trop de temps à faire du papier et non du service. La gestion des fonds européens est de même décourageante, notamment pour les associations.

En résumé, cette question des services à la population mérite d'être encore plus approfondie. Si nous avons su isoler les points les plus importants, les contours de la problématique ne cessent d'évoluer au fil du temps, avec désormais la question environnementale. Nous avons pu constater que proposer les services élémentaires à tous n'est toujours pas toujours évident, et que chacun cherche malgré tout à s'adapter aux besoins évolutifs de la population, afin de proposer la meilleure réponse possible.

II – L'éclairage de La Poste, ou la stratégie du virage domiciliaire

Le Groupe La Poste évolue pour proposer le meilleur en s'adaptant aux évolutions générationnelles et techniques.

Le Groupe La Poste a été confronté au fait que la lettre devenait un objet et un moyen rare et qu'il devait donc diversifier ses activités professionnelles, afin d'assurer la pérennité de l'entreprise, de ses implantations territoriales et de ses emplois.

On a ainsi assisté à l'essor du colis, et des services bancaires (mission de service public).

Plus récemment, ce sont les services numériques qui ont été développés. En portant une attention particulière aux personnes âgées en leur proposant une tablette, afin de les accompagner dans la découverte du numérique. Ainsi ils ont su allier les deux, c'est à dire à la fois une présence numérique et physique selon les envies et les besoins des citoyens.

Le rôle de la Poste ne s'arrête pas là, ils insistent sur le lien social en faisant circuler leurs facteurs 24h/24h et 6J/7J, offre qui s'avère importante pour les personnes âgées : portage de repas, distribution de médicaments... Le Poste apporte un lien social aux plus isolés et peut assurer un rôle de détection des fragilités (exemple : si la dame n'a pas ouvert ses volets à son horaire habituel, son facteur de secteur actuel peut s'inquiéter et s'en soucier, afin de l'aider).

L'un de leurs futurs projets est de mettre en place des bureaux de Postes itinérants. Cela revient à l'idée de départ d'aller vers l'habitant/le citoyen. A travers les différentes activités, Le Groupe a su s'adapter et évoluer au fil du temps, afin de proposer le meilleur des services possibles à la population et en effectuant un virage domiciliaire rendu possible grâce à sa présence de proximité sur tout le territoire national.

III – L'offre de mobilités, une offre à revisiter à l'heure de la réduction de l'empreinte carbone

L'action de CertiNergy est centrée sur les collectivités et entreprises. Le témoignage conjugue à la fois la recherche de solutions de mobilités, à tous les niveaux, mais aussi la réduction de leur empreinte carbone.

Or, il n'y a pas une mobilité, mais différentes formes de mobilités, les habitants n'ayant pas les mêmes besoins de déplacement, quel que soit leur âge. Les démarches liées à la mobilité doivent donc bien prendre en compte cette diversité. De même, l'expérience montre qu'il n'est pas pertinent de "partir seul", dans la mise en place d'une offre de mobilité sur son territoire. Il est plus efficace de tisser des liens avec les solutions existantes, pour proposer une offre efficace de mobilités.

CertiNergy développe des solutions pour le covoiturage destiné aux actifs, dont par exemple le programme CEE ACoTÉ.

Encore une fois on remarque l'importance de la dimension générationnelle, qui est un élément central de toute politique de services à la population.