

Avis citoyen du Conseil des Sages sur la maison des services publics : réponse de la Ville

Destinataire(s) : Membres du Conseil des Sages

A. Contexte de la saisine du Conseil des Sages

Depuis quelques années, les services au public connaissent de fortes évolutions allant vers un regroupement des services et un fort développement de l'usage du numérique. Cette tendance à la centralisation et la dématérialisation des démarches administratives a des répercussions sur les publics vulnérables chez lesquels elle provoque souvent un découragement, un isolement et une tendance au non-recours aux droits sociaux.

Consciente de l'importance de ces enjeux sociétaux, la ville de Couëron a déjà initié plusieurs projets pour faciliter la vie de ses habitants. L'ouverture de l'Hôtel de ville le samedi matin, la création d'un poste d'agent chargé de l'accompagnement aux démarches administratives et numériques au CCAS ainsi qu'un poste de chargé de mission proximité en lien avec les compétences de Nantes métropole comptent parmi les actions mises en œuvre.

La municipalité souhaite poursuivre et développer les actions engagées pour garantir une Ville plus inclusive et servicielle. Pour cela, elle projette la création d'une maison des services publics qui devrait permettre de rapprocher davantage le service public des habitants et d'accompagner les usagers, plus particulièrement ceux rencontrant des difficultés (mobilité, compréhension de la langue française ou des documents administratifs, utilisation des outils numériques, etc.) dans leurs démarches et dans leur quotidien.

Afin de nourrir les réflexions menées par les services et les élus de la Ville sur ce projet, il a été proposé au Conseil des Sages de présenter leur vision idéale d'une maison des services publics couëronnaise.

B. Objet de la saisine du conseil des Sages

L'objet de la saisine du Conseil des Sages, ses modalités et son contour (état d'avancement du projet, calendrier, engagement de la Ville) ont été présentés aux membres du Conseil des Sages sous la forme d'une lettre de mission.

Les questions posées au Conseil des Sages portaient sur les sujets suivants :

- Les différents modèles de maison des services,
- Les contours de l'offre de services de ce type de structure,
- Les modalités d'animation du lieu.

C. Déroulement des travaux du Conseil des Sages

- **4 octobre 2021** : présentation de la lettre de mission en séance plénière du Conseil des Sages et organisation d'un groupe de travail spécifique regroupant les membres intéressés par le sujet.

- **Octobre 2021 - Avril 2022 :**
 - travaux de réflexion du groupe de travail : visite de site, recherche bibliographique, réunion de travail...
 - rédaction d'une synthèse des réflexions et propositions du groupe de travail,
 - partage des réflexions avec l'ensemble des membres du conseil des Sages et rédaction de l'avis citoyen final.
- **25 avril 2022 :** présentation de l'avis citoyen du Conseil des Sages à Madame le Maire, Ludovic Joyeux et Julien Peltais, ainsi qu'au service accueil et citoyenneté et au service transition écologique et dialogues citoyens
- **5 septembre 2022 :** présentation de l'avis citoyen en bureau municipal

D. Synthèse de l'avis citoyen du Conseil des Sages

1. Modèle plébiscité par le conseil des Sages : la labellisation « France Services »

L'avis citoyen du Conseil des Sages présente la vision idéalisée d'une maison des services publics fondée sur la labellisation « France Services ». Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la Cohésion des territoires, le réseau des structures labellisées « France services » se compose actuellement de 2 379 guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations.

2. Les contours de l'offre : services étatiques, partenaires locaux et services complémentaires :

Le Conseil des Sages propose que l'Espace France services couëronnais accueille, en complément de partenaires locaux (commune, département), les partenaires nationaux suivants : Direction générale des finances publiques, ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, assurance maladie (CPAM), assurance retraite, mutualité sociale agricole (MSA).

En plus de ces services, les Sages préconisent que des services complémentaires soient proposés : bornes SNCF, formalités relevant des collectivités (services sociaux, médico-psychologiques, habitat, covoiturage...), les associations caritatives, mutuelles, assistantes maternelles, groupement artisans, écrivain public numérique.

3. Caractéristiques de l'espace :

L'avis citoyen des Sages suggère à la Ville que l'espace France services soit installé dans un lieu de vie moderne, agréable et convivial avec une mise à disposition en libre-service d'ordinateur, scanner, imprimante, photocopieur et d'un accès gratuit au Wifi. Les Sages conseillent une superficie de l'espace d'environ 200 m² pour permettre l'accueil des différents usages et services identifiés.

4. Spécificités d'accueil du public :

Les Sages proposent une ouverture de l'espace France services sur 5 jours, plus le samedi matin afin de satisfaire tout type d'usager, certaines tranches horaires étant réservées aux rendez-vous.

Pour apporter les meilleures réponses possibles aux besoins des usagers, les Sages conseillent la présence de deux agents médiateurs et d'un conseiller numérique. Ces agents, en fonction des demandes des usagers, orientent vers le bon interlocuteur, aident aux démarches en ligne, ou résolvent les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires-opérateurs.

5. Localisation de la maison des services :

Enfin, l'avis citoyen du Conseil des Sages suggère à la Ville de regrouper l'espace France services avec les services à vocation sociale de la Ville dans un seul bâtiment, au sein de la cité Bessonneau.

E. Les réponses de la Ville à l'avis citoyen du Conseil des Sages

Suite à l'instruction de l'avis citoyen du Conseil des Sages, la Ville a finalisé le cadrage de ses attendus du projet de maison des services sur son territoire. Elle engagera début 2023 ses études de conception et programmation préalables à la réalisation du projet.

Retour sur les réflexions du Conseil des Sages :

1. La Labellisation « France services » :

L'avis citoyen du Conseil des Sages de créer une maison des services publics fondée sur la labellisation « France Services » rejoint l'intention des élus de la majorité et conforte l'orientation de la Ville vers ce modèle.

La labellisation « France services » est donc retenue.

Point d'avancement du projet :

Des contacts ont été pris avec les services préfectoraux pour faire connaître l'intention de la Ville de créer un espace France services sur le territoire de la commune.

2. Offre de services :

Le label « France services » garantit la présence des 9 services ou partenaires de l'État, soit physiquement soit sous la forme d'une borne. À ce bouquet de services, des services municipaux et des services supplémentaires (ex. : médiation numérique) viendront compléter l'offre.

Point d'avancement :

Les modalités d'accueil des services de l'État et des services supplémentaires à mobiliser seront confirmées en phase de conception. La Ville n'étant pas la seule décisionnaire dans la participation des partenaires, elle ne peut s'engager, à ce stade du projet, sur un bouquet de services finalisé mais retient la nécessité d'offrir un panel large de propositions à destination des usagers.

En ce qui concerne l'offre municipale, l'intégration des services de la mairie annexe est d'ores et déjà arrêtée.

3. Agencement dans l'espace :

Le Conseil des Sages porte dans son avis un soin particulier sur l'agencement dans l'espace en faisant un certain nombre de préconisations.

La Ville, consciente de l'apport d'un regard citoyen « usager » pour définir avec finesse des conditions d'accueil du public adaptées, confirme sa volonté de recourir à une deuxième séquence de participation citoyenne sous forme d'un atelier citoyen qui travaillera sur le design du lieu d'accueil de la future maison des services.

Les préconisations « idéales » du Conseil des Sages seront exposées pour nourrir la réflexion des participants.

4. Propositions du conseil des Sages inscrites dans la grille des critères du label « France Services »

Le conseil des Sages ayant repris un certain nombre de préconisations du cahier des charges du label, et la Ville ayant retenu le modèle France Services, celles-ci seront prises en compte soit principalement :

- La mise à disposition de bornes numériques dédiées permettant d'accéder en libre-service aux services des opérateurs partenaires en complément des permanences physiques.
- La mise à disposition des usagers d'un espace avec accès gratuit à Internet, à un scanner, une imprimante et un photocopieur est cohérente avec la vision d'aide à la médiation numérique. Elle est également inscrite dans la grille des critères de la labellisation.
- La présence d'un nombre suffisant d'agents permettant le respect de l'obligation de présence physique d'au moins deux agents d'accueil par le label (la préconisation du Conseil des Sages de deux agents médiateurs et d'un conseiller numérique sera étudiée au regard des capacités financières de la Ville. La formation des agents, évoquée par le conseil des Sages, est également prescrite par le label. Elle sera, par conséquent, prise en compte dans ce cadre.

L'ouverture de l'espace France services proposée par le Conseil des Sages à hauteur de 5 jours, plus le samedi matin sera étudié en phase de conception du projet (le label ne préconisant qu'une ouverture régulière de minimum 24 heures par semaine réparties sur au moins 5 jours, la faisabilité d'une ouverture supplémentaire doit être mesurée au regard des coûts induits).

5. Le lieu d'implantation :

L'avis citoyen du Conseil des Sages suggère à la Ville d'installer l'espace France services dans un seul bâtiment neuf, au sein de la cité Bessonneau.

La lettre de mission annonçait la création de la maison des services publics au sein du bâtiment occupé actuellement par le centre socioculturel Henri Normand à La Chabossière. L'implantation de la maison des services publics au sein de la Cité Bessonneau ne concorde pas avec la volonté de la Ville d'élargir et de mieux répartir les services publics de proximité tant au niveau du centre-ville que du quartier de la Chabossière.

La Ville ne retient donc pas cette proposition.

Éléments d'explication :

L'analyse des besoins sociaux, réalisée en juin 2021 par le COMPAS, montre un indice de fragilité des personnes âgées de 75 ans et plus, de 18% sur la Chabossière sud. 35% des ménages de cette tranche d'âge qui y sont domiciliés n'ont pas de voiture. L'indice de rupture face au numérique est également assez élevé sur cette partie de la commune.

L'Hôtel de ville et le CCAS sont situés dans le centre-ville et l'offre de services de la mairie annexe de la Chabossière est restreinte.

Outre le fait d'augmenter l'offre de services pour tous les Couëronnais, la nouvelle structure doit constituer une opportunité pour favoriser l'égalité entre les territoires et renforcer la dynamique au sein de la commune. Le choix du lieu de son implantation dans le quartier de la Chabossière est donc nécessaire.

La future maison des services publics s'inscrit dans un projet plus global de réhabilitation/extension du centre Henri-Normand qui prévoit, entre autre, la création d'une salle associative en

compensation de la déconstruction à venir de la salle du mille clubs. Le départ du bureau de poste et du multi-accueil dans ce bâtiment offre également des opportunités d'espace.

F. Synthèse du projet « maison des services » :

La maison des services publics de Couëron a vocation à être un équipement de proximité répondant à plusieurs objectifs :

- renforcer une logique de maillage entre le centre-ville et le quartier de la Chabossière ;
- proposer une offre de services plus large que celle proposée par le Relais-mairie ;
- développer une offre de services dépassant les seules compétences communales ;
- être un lieu d'accueil, de conseil et d'accompagnement aux démarches administratives en s'appuyant sur une participation des institutions majeures dans la vie des habitants et usagers du territoire telles que la CAF, la CPAM, les structures d'aide à l'emploi (Maison de l'emploi, Mission locale, PLIE, Pôle Emploi...), la CARSAT, etc.;
- être un lieu de médiation numérique ;
- permettre des permanences d'associations à vocation sociale (CIDF...);
- accueillir des permanences d'élus.

Sa conception s'appuiera sur le cahier des charges « France Services », la Ville visant sa labellisation.

Madame le Maire et les élus de la majorité remercient le Conseil des Sages pour l'avis citoyen sur la maison des services publics remis lors du bureau municipal du 5 septembre 2022. Ce travail de réflexion des Sages a permis d'enrichir la réflexion engagée sur ce sujet par les élus depuis le début du mandat.

G. Les prochaines échéances du projet :

Lorsque la labellisation sera confirmée, l'ouverture de l'espace France services pourra être envisagée à partir de la fin de l'année 2023. Dans ce cas de figure, les travaux prévus pour accueillir un espace France services au sein de la place des cités ne pourront être achevés pour cette période. La mise en place d'un espace d'accueil modulaire et temporaire est envisagée.

Soit le calendrier prévisionnel suivant :

- Janvier 2023 : envoi d'un courrier au Préfet pour formaliser la volonté de la Ville d'ouvrir une maison France services sur son territoire
- Courant 2023 : confirmation de la labellisation (sachant que la loi de finances 2023 prolonge le dispositif national « France services » de 200 nouveaux agréments en 2023)
- Fin 2023 : ouverture d'un espace France services temporaire
- Travaux de réaménagement du bâtiment Centre Henri Normand
- 2025-2026 : ouverture de l'espace France services dans sa localisation définitive.

Avec tous mes remerciements pour votre investissement,

Carole Grelaud,
Présidente du Conseil des Sages
Maire
Conseillère départementale

