



CC PAYS DE MURAT

Dans les zones rurales, comme ici au pays de Murat dans le Cantal, des espaces de coworking sont mis en place dans les maisons de services au public afin de favoriser le télétravail.

TERRITOIRES RURAUX

Le rebond des services publics

MUTUALISATION

Partenariat avantageux. Grâce au partenariat avec La Poste, le nombre de maisons de services au public, qui stagnaient autour de 340 sites, devrait passer à environ 500 avant la fin de l'année, puis à 1000 en fin d'année prochaine. La clé de cette accélération : une participation financière réduite pour les collectivités.

NUMÉRIQUE

Transformation positive. Smart villages, école numérique rurale, espace public numérique à la campagne : l'accès à internet ouvre des perspectives aux territoires ruraux, en inventant de nouveaux modes d'accès aux services publics. Mais des freins subsistent et risquent d'aggraver la fracture numérique.

ATTRACTIVITÉ

Du délaissement au regain. Alors que le sentiment d'abandon, dû notamment au départ des services publics, est constaté et dénoncé par des chercheurs, l'accès au numérique apparaît comme la condition sine qua non du regain d'attractivité des territoires ruraux. Et le rôle des collectivités est essentiel.

Coup d'accélérateur pour les maisons de services au public

Grâce au partenariat avec La Poste, les maisons de services au public vont se multiplier à grande vitesse dans les prochains mois. Radiographie d'une mutualisation public-privé.

La première priorité des actions du gouvernement en direction des ruralités consiste à garantir à tous l'égalité d'accès aux services publics. Et le premier engagement de cette priorité est une action chiffrée : « 1000 maisons de services au public [MSAP] seront ouvertes grâce à un partenariat avec La Poste pour permettre à chaque citoyen de disposer de services, d'une écoute, d'une aide et d'un accompagnement pour les démarches de la vie quotidienne », signale le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) dans un document intitulé « Nos ruralités, une chance pour la France », issu des assises organisées à l'automne 2014.

Le public au rendez-vous

En fait, ces « 1000 maisons » ne sortent pas du néant. Parmi les précurseurs, le centre social de Bourgneuf, qui a reçu la visite de la ministre de la Décentralisation, Marylise Lebranchu, en septembre, a été mis en place au début des années 90, puis est devenu relais de services publics tout en restant géré par l'association Agora (lire p.19). Ou d'autres, comme la maison des services au public du pays de Murat (Cantal) créée en septembre 2005. « Très vite, la MSAP a trouvé son public, nous

32 000 €

Tel est le coût des charges d'un bureau, des fluides, des réseaux et du personnel d'une MSAP par an, à partager entre l'entité accueillante (50 %), l'Etat (25 %) et les opérateurs (25 %). Le nombre de MSAP devrait dépasser à environ 500 à la fin de l'année.

comptons 1500 à 1800 visites avec prestation par mois. Dès que le label "Relais des services publics" a été instauré, nous l'avons obtenu. Que le nouveau label soit le nom que nous avons créé il y a dix ans, c'est bien, nous étions des précurseurs. Aujourd'hui, nous recensons 35 organismes partenaires et des services qui n'existaient pas ont été mis en œuvre par nos soins », assure Bernard Delcros, sénateur maire (UDI) de Chalinargues et président de la communauté de communes du pays de Murat (13 communes, 5400 hab., lire p.21).

Il existait déjà 320 MSAP quand, en novembre 2013, à l'occasion du Congrès des maires, le Premier ministre de l'époque, Jean-Marc Ayrault, et la ministre de l'Egalité des territoires, Cécile Duflot, ont annoncé l'objectif du millier de maisons pour fin 2017, grâce à la mise en place d'un fonds doté de 35 millions d'euros par an pour encourager cette mutualisation. En janvier 2015, le député du Lot Jean Launay (PS) exposait, dans un rapport à l'Assemblée nationale, l'intérêt de croiser la présence postale actuelle avec le réseau des MSAP.

« La question qui se pose est prospective et, donc, politique : quelles formes peuvent prendre les services au public

au plus près des usagers ? » s'interroge le député dans son rapport. Président de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques, Jean Launay rappelle la mission d'aménagement du territoire de La Poste et l'atout que représente son triple réseau : humain, par le biais des facteurs, immobilier et numérique.

De nouvelles missions pour les bureaux de poste

« Le cahier des charges de l'Etat définit les conditions à respecter : 24 heures d'ouverture par semaine, sur au moins trois jours, un local avec un point d'accueil et un espace de confidentialité, doté de connexion internet, et la présence d'au moins deux partenaires du champ social ou de l'emploi », explique la déléguée à l'aménagement du territoire de La Poste, Smara Lungu. Et d'ajouter : « A partir de là, nous avons analysé l'activité et la faisabilité technique pour des bureaux de poste situés dans des territoires à faible densité de population. Nous en avons identifié 1000, parmi lesquels 500 seront sélectionnés par les préfets. »

Ainsi, l'objectif annoncé pour 2017 a été avancé à 2016. Et la première MSAP basée dans un bureau de poste a ouvert à Bagnac-sur-Célé (lire p.19), dans la circonscription du député Jean Launay. D'autres ont déjà suivi, à Coucournon (Ardèche), Meilhan-sur-Garonne (Lot-et-Garonne), Pleine-Fougères (Ille-et-Vilaine). « Une centaine de bureaux deviendront des MSAP d'ici à la fin de l'année », assure Smara Lungu, également secrétaire générale de l'Observatoire national de la présence postale, qui anime un maillage territorial fort de 17 000 points de contact. Un réseau doté de connexion numérique sera un atout indiscutable pour les territoires.

Financement : les collectivités toujours gagnantes

La mutualisation des services dans un même lieu représente un gain non négligeable pour les collectivités. Aujourd'hui, selon le CGET, celles-ci portent en moyenne 75 % du coût des MSAP existantes, le reste est financé par l'Etat. Pour les nouveaux projets, le mode de financement est tripartite – l'Etat apporte 25 %, les opérateurs 25 % et le porteur de projet (commune, interco, association, etc.) 50 % – ou est assuré par La Poste grâce au fonds postal de péréquation territoriale. « C'est la clé du succès du dispositif. Les collectivités payent moins lorsqu'il s'agit d'un bureau de poste transformé en MSAP », souligne le député du Lot Jean Launay. En revanche, si tel n'est pas le cas, la part des collectivités sera moindre qu'auparavant. La participation des opérateurs se fera par un fonds dédié qui sera géré par le CGET. Pour l'année 2015, les opérateurs privés devraient apporter près de 5 millions d'euros et, dans les trois ans, 21,5 millions d'euros, soit autant que l'Etat.



Cécile Fortineau,
directrice générale
des services de Bourgneuf.

J.-C. DUPUY / ANDIA

Bourgneuf (Creuse) • 2 800 hab.

Un centre pionnier aux services très variés

Début septembre, Marylise Lebranchu, ministre de la Décentralisation, s'est rendue au relais des services publics du centre Alain-Gouzes de Bourgneuf. Elle en a profité pour visiter les espaces dédiés à la mission locale et Pôle emploi et se connecter en visioconférence à la caisse d'allocations familiales (CAF). Le site, géré par l'association Agora, centre d'animation de la vie locale, est un véritable lieu de ressources avec une salle de jeux pour les ados ou une médiathèque bien équipée. « Ce lieu existe depuis une vingtaine d'années, explique la directrice générale des services de la commune de Bourgneuf, Cécile Fortineau. En plus des permanences de structures, telles que la Mutualité sociale agricole, la CAF ou le conciliateur de justice, nombre de services

ont été créés, comme un point "mobilité" pour louer des voitures afin de se rendre à un entretien d'embauche ou des ateliers de français et de langues étrangères. C'est un lieu en développement permanent. » Sans surprise, la ville postule déjà pour obtenir le label de « Maison de services au public ». « Nous avons la convention et devons la signer avec tous les prestataires », reconnaît Cécile Fortineau. L'un des secrets du bon fonctionnement de ce centre, modèle pour les MSAP à venir ? « Le succès vient du fait que les agents d'accueil sont très impliqués et donnent beaucoup d'explications. Ces personnes savent renseigner sur les démarches courantes, ainsi les usagers n'ont pas besoin d'attendre la permanence d'un agent plus spécialisée, sauf en cas de réelle nécessité. »

Bagnac-sur-Célé (Lot) • 1 600 hab.

Un guichet du futur qui va améliorer l'attractivité

C'est la toute première MSAP qui ouvre dans un bureau de poste. Alors, pour l'occasion, l'Etat et l'opérateur postal se sont endimanchés. Le 12 octobre, le ministre de l'Economie, Emmanuel Macron, et le PDG de La Poste, Philippe Wahl, sont venus en personne à Bagnac-sur-Célé, dans la communauté du Grand Figeac, pour l'inauguration. « C'est arrivé sans que l'on s'y attende trop. A la suite du travail parlementaire du député Jean Launay, il a été constaté que ces MSAP étaient une solution pour les bureaux de poste en baisse d'activité. Ajouter des missions permet de justifier le temps d'ouverture. Celui de notre commune en faisait partie et, pour nous, c'est une bonne chose. Cela va rapprocher un certain nombre de services publics des usagers et des citoyens », explique, ravi,

le maire de Bagnac-sur-Célé, Fausto Araqué. Notre MSAP commence avec sept partenaires, parmi lesquels la Mutualité sociale agricole, ERDF, GRDF et Pôle emploi. Deux guichetiers ont été formés aux outils numériques, à la médiation sociale, ainsi que par chaque opérateur afin de faire le lien entre leurs correspondants et les usagers. Le bureau postal a également été rénové et intégralement équipé : ordinateur, imprimante-scanner, outils de télétransmission, tout un îlot numérique est prévu pour accueillir les usagers. Fausto Araqué espère que ce bureau de poste du futur va améliorer l'attractivité de Bagnac-sur-Célé, et n'a pas manqué l'occasion de signaler à Emmanuel Macron le sentiment d'oubli qui règne dans les villages face aux normes et lois taillées pour les grandes villes.



Fausto Araqué,
maire de
Bagnac-sur-Célé.

P. SOISSONS / ANDIA

La révolution numérique germe aussi dans les villages

L'accès à internet et la création de nouveaux usages augmentent l'attractivité des campagnes, mais il y a encore des obstacles.

Le «manifeste des smart villages (villages intelligents) pour une France durable et épanouie», lancé en septembre à l'occasion de Ruralitic, les rencontres annuelles du numérique en zone rurale, le prône haut et fort : les campagnes peuvent aussi contribuer à la réalisation de la triple transition numérique, écologique et sociale. Dans leurs dix engagements, les signataires considèrent qu'il faut «se mettre en situation de disposer, par tous les moyens possibles, d'une connexion internet de qualité et d'une couverture complète, car le smart village est un territoire connecté», et qu'il s'agit de favoriser «la participation active des citoyens aux projets des communes, grâce aux outils numériques mais pas seulement». Ils s'engagent aussi à «proposer un service public en ligne complet à leurs administrés».



La maison des services au public du pays de Murat, dans le Cantal, permet à ses usagers d'accéder aux espaces de travail en horaires décalés et même le week-end.

Question de culture

Cette vision d'avant-garde ne date pas d'aujourd'hui. C'est plutôt le fruit d'une bonne dizaine d'années d'expérimentations et de réflexions, de la part de ceux qui sont convaincus que l'impact pour les territoires ruraux de l'accès aux outils numériques est un tournant positif. «Depuis quatre ans, le solde migratoire s'est inversé : chaque année, 100 000 personnes quittent les métropoles et 70 000 les campagnes. Le solde est favorable à ces dernières. Il s'agit souvent de couples avec enfants qui font un choix de vie, mais pour cela il faut une condition : l'accès au numérique. Les territoires ruraux dotés d'un bon accès au numérique sont attractifs», assure Sébastien Cote, président de Ruralitic. «Ce n'est pas qu'une question d'infrastructures, c'est aussi une question de culture. Transformer les métropoles en "grandes villes

20 Md€

Tel est le montant, sur dix ans, de l'investissement prévu par le plan «France très haut-débit» qui vise à couvrir l'intégralité du territoire en THD à l'horizon 2022. Il doit être partagé entre les opérateurs privés, les collectivités territoriales et l'Etat.

connectées" implique de dépenser des millions pour résoudre des problèmes qui n'existeraient pas si elles étaient moins grosses. Les habitants d'une commune rurale coûtent deux fois moins cher que ceux d'une métropole. Pourquoi ? Parce qu'il n'y pas les mêmes contraintes : ramassage des ordures, transport, lutte contre la délinquance, etc. », affirme cet entrepreneur qui a lancé, il y a dix ans, des rencontres réunissant chaque année des élus et des acteurs économiques de toute la France.

«Grâce au numérique, nous transformons un territoire à handicaps – qui n'a ni aéroports, ni magasins, ni autoroutes – en territoire d'opportunités. Dans mon métier, je coache des start-up. Seuls 30% de nos candidats sont parisiens. Il y a de la valeur et du talent partout. Le numérique permet de le révéler», assure Sébastien Cote.

Le numérique peut changer la vie des territoires ruraux, mais il faut savoir s'adapter. «Certaines personnes qui ont créé des entreprises grâce au numérique travaillent de manière complètement déphasée par rapport aux horaires de l'administration, par exemple en raison du décalage horaire quand il s'agit de traiter avec l'international. Nous avons introduit beaucoup de souplesse dans l'accès à la maison des services», explique le sénateur maire de Chalinargues (Cantal), Bernard Delcros, président de la communauté de communes du pays de Murat (lire p.21).

«L'arrivée du numérique est un vrai vecteur de développement des territoires ruraux, car il couvre tous les champs des activités économiques. Deux exemples : nous avons accompagné l'installation d'un couple qui a ouvert un écolodge, à Chavagnac,

accessible toute l'année, qui a créé dix emplois en équivalent-temps plein en été, cinq en hiver. Leur principal mode de commercialisation ? Internet. Les agriculteurs, en dehors des applications qu'ils peuvent avoir dans leur métier, font aussi souvent leurs télé-déclarations à la MSAP, où ils sont accompagnés par la chambre d'agriculture», assure Bernard Delcros.

Risque d'une fracture plus grande

Mais les bonnes volontés ne suffisent pas et il y a encore du chemin à parcourir. Le baromètre de la dématérialisation réalisé par JVS-Mairistem, un éditeur de logiciel de gestion pour les collectivités locales, sur les communes de moins de 10 000 habitants, montre que plus la commune est petite, plus les mutations sont difficiles, malgré les bonnes volontés des agents.

La dématérialisation est une contrainte pour 2% des maires de communes de 3 500 à 10 000 habitants interrogés, alors qu'elle l'est pour 13,5% des maires de communes de moins de 1 000 habitants, selon le baromètre.

Équipement insuffisant, connexion aléatoire, manque de personnel formé sont quelques-uns des obstacles que le baromètre de la dématérialisation fait également ressortir et qui expliquent que, sans une volonté politique forte et une implication des pouvoirs publics pour la mise en place des infrastructures, la fracture numérique est plus grande dans les zones rurales. Ainsi, 54% des communes de moins de 1 000 habitants et 33% de celles de 3 500 à 10 000 habitants n'ont toujours pas d'accès au haut-débit.

Quant au plan «France très haut-débit», s'il est bien engagé dans des régions comme l'Auvergne, où la région et les départements avancent ensemble depuis dix ans, treize départements ne sont pas encore inscrits dans le plan «France très haut-débit». Toutefois, ce n'est qu'une étape. Ensuite, il faudra accélérer le déploiement pour atteindre l'objectif de couverture de 100% du territoire en 2022. Parmi les territoires qui ne sauront pas prendre le train du numérique en marche, les zones rurales risquent d'être plus pénalisées que les villes.

Bras-sur-Meuse (Meuse) • 700 hab.

Des ressources multiples accessibles en ligne grâce au Numéripôle et à un «cloud» municipal

La commune de Bras-sur-Meuse est un véritable village numérique. Depuis 2001, le maire, Julien Didry, s'est fixé comme objectif de développer la démocratie locale avec des solutions numériques innovantes et de favoriser le travail des élus à distance. Aujourd'hui, plus de 80% des administrés sont connectés à la mairie par mail et SMS, et peuvent donner, en utilisant les réseaux sociaux, leur avis sur les projets municipaux. Dès 2010, un espace public numérique, Le Numéripôle, a permis d'avoir accès à des ressources multiples, telles que des

formations à distance (e-learning), un studio multimédia pour l'art numérique et des jeux en réseau. Les services de la commune fonctionnent avec un «cloud» municipal, un espace numérique gratuit, sécurisé et accessible à distance, où les élus retrouvent les documents liés au fonctionnement de la collectivité, avec des espaces accessibles à la population. Depuis fin 2012, une antenne 3G offre un débit mobile de 4 mégas, ce qui a permis à la commune de mettre en place un espace de «coworking» pour favoriser le télétravail.

La Loupe (Eure-et-Loir) • 3 500 hab.

Une école de code dans le Perche pour favoriser l'entrepreneuriat numérique

La communauté de communes des portes du Perche (12 communes, 9 300 hab.) et le conseil départemental de l'Eure-et-Loir ont œuvré pour l'installation, en octobre 2014, de la Wild Code School, une école numérique rurale qui propose une formation intensive au développement web et mobile, doublée d'un accompagnement personnalisé vers l'entrepreneuriat numérique et l'insertion professionnelle. Les formations durent cinq mois et comptent une trentaine d'élèves. Dirigée par Anna Stépanoff, la Wild Code School a

organisé en décembre 2014 un «Hackaton en Eure-et-Loir», une manifestation où les apprentis codeurs imaginent des projets d'applications pour des acteurs publics ou privés. Ainsi, une application interactive pour géolocaliser les sites où l'on peut faire du cerf-volant dans le monde, mise en ligne par Google, a été conçue par les élèves, explique «L'Echo républicain». Parmi les projets de cette jeune institution, la création d'une école numérique pour le grand public et la participation à l'enseignement du numérique au collège.

CC du pays de Murat (Cantal) • 5 400 hab.

La Cocotte numérique, un concept de «coworking» et télétravail au cœur du Cantal

Le télécentre de Murat, installé en 2008 dans la maison des services au public créée par la communauté de communes du pays de Murat (13 communes), s'est forgé une image de précurseur dans le domaine du télétravail en milieu rural. La MSAP compte 35 organismes partenaires, qui «ont permis de rapprocher des services publics n'existant pas sur le territoire» et également favorisé la création d'emplois. «Grâce au numérique, 36 entrepreneurs ont créé leur activité. Les deux aspects, les services publics et le télétravail, sont étroitement liés», assure

le président de la com'com, le sénateur Bernard Delcros. Le 7^e forum du télétravail, du coworking et des start-up, qui a eu lieu le 15 octobre, a été l'occasion de clore le deuxième concours de start-up et de rebaptiser le télécentre «La Cocotte numérique», un concept hybride entre télétravail et «coworking». La création d'un «fab lab» est prévue pour 2016. La communauté de communes revendique l'arrivée de 25 entrepreneurs en télétravail originaires d'autres régions de France, soit 52 nouveaux habitants en cinq ans.

« Les zones rurales sont les terminaisons nerveuses de l'Etat, il faut les renforcer »

L'innovation doit aussi permettre de maintenir les services publics dans les zones rurales et les banlieues estime François Taulelle, professeur au centre universitaire Jean-François-Champollion d'Albi.

En 2012, vous avez dirigé des travaux de recherche sur les adaptations des services publics dans les territoires ruraux, qu'avez-vous constaté ?

Nous avons souhaité analyser quel était l'impact de la réforme générale des politiques publiques sur ces territoires. Nous avons travaillé à l'échelle des pays, dans la région Midi-Pyrénées, et avons choisi des services régaliens, comme La Poste, la gendarmerie, l'école et la santé. Nous avons constaté que les modes opératoires sont très différents d'un service à l'autre. Les décisions nationales sont comme des oukases qui se déclinent en cascade et ont un impact au niveau le plus fin des services, dans les territoires. Ensuite, dans certains cas, comme celui de La Poste, il y a des démarches négociées avec des élus locaux. Alors que pour la gendarmerie, c'est le culte du secret.

Globalement, qu'en ressort-il ?

Ce qui nous a frappés, c'est le délaissement. Il y a un sentiment d'abandon, une certaine aigreur. L'impression que tous les services publics partent. Il faut en tenir compte parce que c'est l'expression d'une citoyenneté. Ces territoires sont les terminaisons nerveuses de l'Etat et ces réactions témoignent que le pacte républicain est malmené. A une époque où l'innovation est mise au service de la compétitivité, nous pensons que les innovations d'avenir sont aussi pertinentes pour le maintien ou le renforcement des services publics, que ce soit dans les banlieues ou les zones rurales.

Comment la création des maisons de services au public, installées dans des bureaux de poste par exemple, ou l'utilisation du numérique s'inscrivent-elles dans ces mutations ?

Cela ne me surprend pas que ces initiatives existent avec La Poste, c'est le service public qui s'est le mieux adapté aux territoires. Pour les collectivités locales, cela représente des facteurs d'attractivité. En revanche, il ne faut pas tout attendre de la mobilité des individus, il y a souvent des usagers captifs. Quant aux relais numériques, cela fonctionne quand ils ne sont pas déshumanisés, là où il y a des personnes pour

guider les usagers. S'ils ne sont équipés qu'avec des bornes automatiques, ça ne marche pas vraiment bien.

Quel rôle les collectivités territoriales jouent-elles ?

Les collectivités territoriales sont très engagées dans ces services publics. Elles investissent pour maintenir les gendarmeries ou la présence de médecins. Cela suscite des débats, on se demande si c'est à la collectivité de financer des professions libérales. Mais ce sont des éléments stratégiques pour l'attractivité des territoires, comme le nombre d'enfants pour le maintien des écoles. Cependant, on ne peut pas se contenter de dire: que les collectivités se débrouillent. Pour nous, il faut que des analyses fines prennent en compte le fait rural, comme d'autres parlent du fait métropolitain. Ce n'est pas parce que la densité est faible que la question des services publics ne se pose pas.



UNIVERSITÉ D'ALBI

François Taulelle,
professeur au centre
universitaire d'Albi

Pour aller plus loin

À LIRE

L'accès universel comme horizon

Dans leur rapport (*), les parlementaires Pierre Camani et Fabrice Verdier proposent de définir un tarif social pour l'accès à internet et d'institutionnaliser un réseau de lieux de médiation numérique accompagnant les publics exclus de ces usages.

(*) « Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques: enjeux et perspectives d'évolution », octobre 2014. A télécharger sur: <http://goo.gl/n3uphH>

SUR LE WEB

La Poste veut conquérir l'avenir

Avec le plan « La Poste 2020: conquérir l'avenir », lancé en 2014, l'opérateur postal souhaite « accélérer le développement de ses activités existantes et investir de nouveaux territoires tout en préservant et en modernisant ses missions de service public ». De nombreux projets intéressants pour les collectivités.

<http://legroupe.laposte.fr> > espace presse > communiqués > 30 juillet 2015.

RENDEZ-VOUS

Du 14 au 16 décembre, à Toulouse

Les 3^{es} doctorales de la ruralité

Les doctorales de la ruralité, nées d'une volonté du laboratoire Dynamiques rurales (Toulouse 2) d'engager un dialogue autour de ses recherches, permettront d'aborder des thèmes comme le renouvellement de l'action publique dans les zones rurales.

Email: doctoralesdelaruralite@gmail.com



POUR COMPLÉTER VOTRE INFORMATION...

- Les MSAP: un « objectif de présence territoriale »

www.lagazette.fr/165757

- Les élus locaux grands fracturés du numérique

www.lagazette.fr/392926