

## Compte rendu du comité de pilotage du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Date : 22 juin 2018

Lieu : Salle DABLANC – Préfecture de l'Allier

### Déroulement de la réunion

Début de la réunion à 14 h

M. Schuffenecker, Mme. Coupas ouvrent le comité de pilotage.

Il est rappelé la procédure d'adoption du schéma depuis la précédente réunion du 23 juin 2017. L'ensemble des assemblées communautaires de l'Allier, la conférence territoriale de l'action publique et la Région ont été invitées à émettre un avis sur le projet de schéma entre septembre et décembre 2017. Tous ont pris acte ou rendu un avis favorable.

Ce comité de pilotage vise à faire le point sur l'avancée des actions du schéma et proposer des perspectives de travail pour 2018-2019.

Il est rappelé qu'une table ronde sur le thème de la médiation numérique est organisée à la suite du comité de pilotage.

### INTRODUCTION

M. Cloux fait un point d'actualité sur les nouvelles politiques publiques, rapports et études produits entre juin 2017 et juin 2018 (thèmes portant sur le commerce de proximité / les services du quotidien / l'accès aux soins / les services de la culture, des sports et loisirs / l'éducation).

### ÉVALUATION DES ACTIONS DU SCHÉMA

M. Cloux décline l'évaluation de l'ensemble des objectifs et orientations du schéma.

**Objectif 1** renforcer l'accompagnement mutualisé des publics dans les démarches administratives en assurant la couverture du Département par un réseau des Maisons de Services au Public (MSAP)

- Point sur la couverture du territoire départemental en MSAP.

M. Galland fait un point d'actualité sur le renouvellement des conventions MSAP en 2019. Un nouveau cahier des charges sera prochainement présenté en tenant compte de trois niveaux de prestation (structure proposant un accueil / structure proposant un accueil et accompagnement / structure reconnue comme un pôle d'animation avec des horaires élargis).

Mme. Auzannet Aubineau pose la question de savoir si une MSAP est envisagée sur le territoire de Moulins Communauté.

M. Galland précise que le territoire de Moulins Communauté a réalisé une étude intéressante sur l'accès des services en milieu rural. Les conclusions et suites réservées à cette étude ne sont pas encore connues.

- Point sur l'aménagement des permanences physiques gratuites en MSAP postale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Mme. Auzannet Aubineau précise que la CPAM n'a pas fait le choix d'assurer des permanences physiques au sein des MSAP. La CPAM souhaite pouvoir développer les points visio au même titre que dans les autres MSAP du département.

**Objectif 2** faire de la Mairie un lieu d'accompagnement de proximité dans l'accès aux services.

M. Champomier souhaite avoir des précisions sur le projet de village connecté à Villeneuve sur Allier.

M. Cloux répond qu'il s'agit d'une réflexion venant d'être initiée pour l'horizon 2030 et pouvant inspirer d'autres communes du département.

M. Auzannet Aubineau souhaite savoir si d'autres rencontres secrétaires de mairie – MSAP sont prévues à l'avenir.

M. Cloux répond qu'une rencontre devrait être organisée par la MSAP d'Ebreuil lors des journées portes ouvertes des MSAP du 8 au 13 octobre.

**Objectif 3** structurer le réseau et favoriser les synergies entre toutes les structures proposant un accompagnement des publics dans l'accès aux services.

M. Champomier souligne la mobilisation des agents de la DDT pour contribuer à la carte collaborative des services au public proposée depuis mars 2018 (lien : <http://www.allier.fr/523-observatoire-des-services-au-public.htm>).

- Point sur la numérisation croissante des services

Mme. Decerle fait le constat d'une complexité accrue des démarches en ligne, des évolutions régulières des pages web qui ne permettent plus de s'y retrouver même pour les administrations. Les demandes peuvent apparaître incohérentes comme utiliser l'identifiant des impôts pour effectuer une demande de carte-grise.

M. Beaudouin assure également que la chambre de métiers et de l'artisanat est vigilante sur les services numériques. Le numérique peut être angoissant. Il est proposé d'ouvrir une réflexion sur une carte unique d'accès aux services.

M. Galland répond que cela peut-être difficile à envisager dans le contexte de la protection des données à caractère personnel.

Mme. Gaimé pose également le constat que la MSAP du Mayet de Montagne accueille un public jeune car ils ont des devoirs informatisés à faire. Ils ne sont pas tous équipés en outils, la MSAP est identifiée comme un point d'accès aux outils.

**Objectif 4** définir une offre de services de proximité par l'élaboration de projets locaux de services et les mettre en œuvre.

- Point sur une initiative conduite par la DRAC.

Mme. Bouin présente la démarche conduite actuellement sur le territoire de la Communauté de communes Saint-Pourçain-Sioule-Limagne. Un travail de co-construction est engagé par l'intercommunalité avec la DRAC pour disposer d'une connaissance partagée des acteurs sociaux culturels, de l'éducation populaire et identifier le public et les points d'accès de tous les habitants, que ce soit les établissements scolaires, MSAP, centres sociaux, les accueils de la petite enfance... L'objectif est de co-construire une politique de l'éducation artistique et culturelle à l'échelle du territoire intercommunale.

**Objectif 5** améliorer les réseaux et l'infrastructure numérique du département

M. Galland fait un point d'actualité à la suite de la commission régionale de suivi du schéma directeur territorial d'aménagement numérique réunie le 19 juin 2018. Des propositions seront prochainement faites pour développer la 4G fixe. Dans le cadre du plan national d'aménagement numérique, les opérateurs devront accélérer l'installation des pylônes. Une équipe projet départemental sera prochainement mise en place pour sélectionner les zones à couvrir en priorité.

M. Schuffenecker ajoute que le projet de loi ELAN – portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique prévoit la possibilité d'octroyer des sanctions financières aux opérateurs en cas de non-respect des délais prévus.

**Objectif 6** Favoriser l'égal accès du public à l'outil numérique et aux services numérisés.

- Point sur le réseau wif@llier

M. Baratoux demande des précisions sur le déploiement du réseau wif@llier.

M. Picherit précise que plusieurs communes sont en train d'effectuer une demande d'installation d'une à deux bornes wifi (ex : Hérisson, Lalizolle, Chouvigny...). Il s'agit d'un dispositif flexible cofinancé par le Département et La Poste pour contribuer au coût d'investissement de l'achat et d'installation du matériel (environ 600 €/borne). Les représentants des communes peuvent se rapprocher des services du département et de M. LAMY (courriel : LAMY.P@allier.fr / tel : 04 70 34 40 03) pour réaliser une étude de qualité du réseau.

## **LES PERSPECTIVES DE TRAVAIL 2018 – 2019**

M. Cloux aborde les perspectives de travail pour les mois à venir.

- Créer un groupe de travail « observatoire des services au public » avec l'objectif d'élargir la convention de partenariat existante (objectif 3).
- Créer un groupe de travail « parcours numérique » avec l'objectif de structurer un réseau de partenaires, l'accès du public aux outils et aux services numériques de qualité (objectif 6).
- Poursuivre et renforcer la transversalité des actions mises en œuvre.

L'assemblée ne soulève pas d'objection, ces perspectives sont adoptées.

En conclusion, M. Schuffenecker et Mme. Coupas proposent de réaliser un nouveau suivi du schéma tous les six mois.

La séance est levée à 15h45.

## **Annexe 1** : table ronde sur le thème de la médiation numérique

Ouverture de la table ronde à 16h

M. Cloux présente les invités et remercie les intervenants pour leur présence.

- Mme. Sandra MARCUZZI BOURDET [responsable du pôle numérique et multimédia de la **Médiathèque départementale de l'Allier**].

Réflexion initiée en 2012 sur le développement d'une offre complémentaire au livre. La médiathèque digitale est mise en œuvre en lien étroit avec les bibliothèques de réseau.

Elle permet d'accéder :

- À un catalogue de films, courts métrages, documentaires...
- À de l'autoformation pour l'apprentissage des langues et de l'informatique.
- À l'apprentissage du code de la route.
- À du soutien scolaire en lien avec les programmes de l'Éducation nationale.

Cette offre globale est accessible en ligne sur inscription depuis n'importe quelle bibliothèque du réseau.

L'objectif est aujourd'hui de renforcer la communication de cette offre, travailler avec les services de l'action sociale du Département pour élargir le public.

- Mme. Sandra AUZANNET AUBINEAU (directrice adjointe de la **CPAM Allier**)

La CPAM de l'Allier aborde la question des usages numériques de plusieurs manières :

- Mise à disposition dans les trois agences du département d'un espace informatique en libre-service (imprimante, scanner...) et des agents d'accueil pouvant accompagner les utilisateurs.
- Développement des points visio guichet en MSAP permettant d'instruire un dossier dans les mêmes conditions qu'en agence.
- La possibilité de prendre rendez-vous en agence pour les dossiers complexes.
- La signature de convention avec les structures d'accueil des publics (Mission local, CCAS, centres sociaux...) permettant notamment de former le personnel pour la création de comptes ameli [compte de l'Assurance-maladie].

- M. Emmanuel HENRY (médiateur numérique de la **médiathèque communautaire de Moulins**)

Réflexion initiée en 2013 sur la création d'une offre numérique.

Plusieurs principes sont arrêtés :

- La mise à disposition des outils connectés en libre accès par le biais d'une inscription libre et gratuite.
- Le développement de services en ligne (autoformation, accès à la presse, musique en ligne...).
- La mise à disposition de livres numériques.
- Le développement de la présence sur internet et les réseaux sociaux.
- La mise en place d'une sensibilisation (journée thématique) et d'un accompagnement des publics au numérique (ateliers informatique).

La médiathèque a recruté un service civique pour accompagner les publics pour tous types de besoins dès qu'ils en font la demande (navigation internet, impression, etc.).

À l'avenir, il y a des perspectives pour couvrir le territoire intercommunal et notamment étendre l'offre au sein de la médiathèque de Lurcy-Lévis (médiathèque communautaire), informatiser les points lectures et renforcer les partenariats (fablab de Moulins...).

- Mme. Sabine DUBESSAY (directrice **Mission locale de Moulins**)

Dans l'Allier, le réseau des Missions locales accueille en moyenne 3 000 jeunes/an.

Mme. Dubessay pose le constat que les jeunes savent chercher l'information sur internet, pensent savoir utiliser l'internet mais qu'ils ne savent plus ensuite vers qui se tourner et quoi faire de ces informations. La Mission locale est à côté d'eux pour les aider dans leurs démarches.

Pour développer le numérique, il était envisagé de créer une application mobile mais une enquête a révélé que ce n'était pas un besoin pour eux. Ils préfèrent se rendre sur le site internet.

La Mission locale propose un espace en libre accès et pourrait réaménager les locaux avec l'appui de la fondation orange et d'un groupe de jeunes participant à la réflexion.

L'association travaille en partenariat avec la fondation orange sur la e-réputation, est adhérente du fablab (laboratoire de fabrication) de Moulins, présente les ateliers de la médiathèque de Moulins, etc.

- M. Pascal BARATOUX (fondateur de l'**association Connecting Bourbon**)

L'association anime le fablab et l'espace coworking de Moulins

M. Baratoux pose le constat que les entreprises font face aux mêmes difficultés, que le numérique fait peur, que la réflexion part souvent des outils alors qu'il s'agit de moyens.

Le numérique est là, il faut en noter les avantages et être positif. Permettre que les publics puissent remettre en cause une information, se former dans des tiers-lieux proches de chez eux. Un temps d'accès de 10min ou moins permettrait d'en faire un lieu de vie du quotidien.

L'objectif du collectif coworking Allier est d'inciter à la création de nouveaux tiers lieux et continuer à les développer sur l'ensemble du département.

- M. Thibault LAPEYRE (directeur adjoint **CAF de l'Allier**)

La CAF connaît une forte progression des démarches en ligne.

Le réseau est constitué de trois sites d'accueil (Moulins-Montluçon-Vichy) avec un animateur pouvant accompagner les publics, possibilité de prise de rendez-vous pour les dossiers complexes.

La CAF est un partenaire identifié des MSAP et va continuer de travailler en lien étroit avec elles pour promouvoir les dispositifs.

Fin de la table ronde à 17h30

## **Annexe 2 : liste d'émargement**

### **Personnes Présentes :**

#### Pour la Communauté de communes du Pays de Lapalisse.

- M. COLLANGES (vice-président chargé de la maison de services au public),
- Mme. CARTON (responsable accueil de la MSAP).

#### Pour la Communauté de communes du Bocage Bourbonnais.

- Mme. DECERLE (directrice générale des services).

#### Pour Vichy Communauté.

- Mme. GAIME (animatrice MSAP).

#### Pour la maison de services au public ADEM de Montmarault.

- Mme. ARTIGAUD (animatrice MSAP).

#### Pour la mutualité sociale agricole de l'Allier (MSA03).

- M. JOUGOUNOUX (responsable accueil conseil MSA Auvergne).

#### Pour la caisse primaire d'assurance maladie de l'Allier (CPAM03).

- Mme. AUZANNET AUBINEAU (directrice adjointe).

#### Pour la caisse d'allocation familiale de l'Allier (CAF03).

- M. LAPEYRE (directeur adjoint).

#### Pour la chambre de métiers et de l'artisanat de l'Allier (CMA03).

- M. BEAUDOUIN (président).

#### Pour la Mission locale de Moulins.

- Mme. DUBESSAY (directrice).

#### Pour l'union départementale des associations familiales de l'Allier (UDAF03).

- M. LEGRAND (trésorier).

#### Pour l'union départementale des centres communaux d'action sociale (UDCCAS03).

- M. RENAUD (président).

#### Pour l'association l'Envol.

- M. DUPRÉ (président).

#### Pour l'association Connecting Bourbon.

- M. BARATOUX (fondateur),
- M. DUGRAIS (formateur numérique).

#### Pour les services de l'État

- M. SCHUFFENECKER (secrétaire général de la Préfecture de l'Allier),
- M. GALLAND (coordonnateur de la mission interministérielle de la Préfecture de l'Allier),
- Mme. ELISABETH (chargée de l'appui territoriale et soutien à l'investissement local de la Préfecture de l'Allier),
- Mme. BOUIN (conseillère action culturelle et territoriale de la direction régionale des affaires culturelles Auvergne-Rhône-Alpes),
- M. DE SEVERAC (inspecteur des finances publiques auprès de la direction départementale des finances publiques de l'Allier),
- Mme. RAYMOND (conseillère technique) représentant Mr. VANDARD (inspecteur d'académie, directeur académique des services de l'Éducation Nationale),
- M. CHAMPOMIER (chef de service de la direction départementale des territoires de l'Allier).

#### Pour le Conseil départemental.

- Mme. COUPAS (vice-présidente chargée des sports, de la pleine nature, de la ruralité, de l'attractivité des territoires et des services au public),
- M. PICHERIT (directeur de l'aménagement du territoire et du partenariat local),
- M. CLOUX (chargé de mission développement de l'accès des services au public).

## **Personnes excusées**

### Pour la Communauté de communes Commentry Montmarault Nérís Communauté.

- M. ROJOUAN (président).

### Pour Vichy Communauté

- M. TERRACOL (VP),
- Mme. CHARASSE (Conseillère communautaire),
- Mme. LAGRANGE (directrice).

### Pour la Communauté de communes du Grand Charolais.

- M. BOUILLON (VP).

### Pour la chambre d'agriculture de l'Allier.

- M. BONIN (président).

### Pour la Caisse d'allocation familiale.

- Mme. SÉROUX (responsable du pôle service aux allocataires, relation de service et communication).

### Pour La Poste.

- Mme. FAGOT-REVURAT (déléguée aux relations territoriales).

### Pour l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de l'Allier (ADIL03).

- M. AJUS (directeur).

L'ARS ; ENEDIS ; GRDF ; VILTAIS ; CARSAT ; Fédération des centres sociaux de l'Allier.