

# Rencontres nationales des Maisons de services au public

## Compte-rendu

### Mise en perspective du dispositif des Maisons de services au public

#### Quelles actions pour pérenniser l'ancrage territorial ?

---

Pour engager le débat autour de l'ancrage territorial, Jean Dumonteil a excusé Armelle Huruguen, vice-présidente du Conseil départemental du Finistère et a invité Olivier Dulucq, professeur à l'IEP Rennes à s'exprimer sur le sujet.

**Olivier Dulucq** a tout d'abord expliqué qu'il avait mené une grande enquête pour demander aux habitants comment ils voulaient que l'on parle de leur territoire dans 6 ans. Fort de ces résultats et de son expérience, il s'est affirmé **contre l'idée d'un modèle unique**, en soutenant que les initiatives innovantes et variées apparaissent grâce au besoin de répondre aux questions spécifiques de chaque territoire. Selon lui, **s'ancrer territorialement c'est répondre aux besoins du territoire donné**. Concernant le futur des Maisons de service au public, il a émis l'idée de passer à l'avenir de Maisons de services au public à des **Maisons de services par le public** qui ancrerait davantage les populations dans leur territoire. Il a aussi exprimé son **inquiétude face au tout individuel** et souligné l'importance des réponses collectives en reprenant l'exemple des projets primés par le Grand Prix des Maisons, qui mettent en valeur les services collectifs et l'apport à la communauté. En conclusion, les Maisons de services au public pourraient être la réponse au réinvestissement dans l'ingénierie territoriale.

#### Quels services demain ?

---

**Michèle Pasteur**, directrice générale de l'agence nouvelle des solidarités actives, a entamé le deuxième temps prospectif dédié aux services de demain en rappelant les missions de son agence qui lutte contre la pauvreté. Elle a soulevé l'idée de penser les Maisons de services au public comme des Maisons de services **avec tous les publics**. L'idée étant de ne pas faire des Maisons de services au public des instances où seulement les personnes « en précarité » pourraient venir, mais d'en faire un espace de neutralité où chacun pourrait venir chercher une réponse, mais aussi contribuer à la Maison. Elle a souligné son intérêt à voir les Maisons de services au public devenir **un maillon de la cohésion sociale**. Elle voudrait en faire des lieux d'expression des aptitudes de chacun, un espace de vie qui s'adresse à l'ensemble de la population. Les Maisons de services au public pourraient être plus encore **des pépinières de nouveaux services où les usagers seraient acteurs** de la cohésion sociale. Elle a conclu en expliquant que, pour développer les services de demain, il faudrait repérer les bonnes initiatives puis les diffuser dans le réseau de manière à ce que chaque Maison locale puisse comprendre le service et se l'approprier avec les

problématiques de son territoire, dans une logique d'identification puis de partage des bonnes pratiques, tout en conservant un ancrage territorial fort.

**Dominique Auverlot**, directeur du département développement durable et numérique, France Stratégie a tout d'abord énoncé les défis que la France aura à relever d'ici 10 ans. Le premier défi est celui la transition énergétique avec l'objectif de sortir des hydrocarbures d'ici 30 ans. Il évoque aussi la problématique du vivre ensemble avec 80% des Français qui pensent que la cohésion sociale est faible en France. Il soulève aussi la question de la modernisation des services publics qui doivent devenir plus efficaces malgré les contraintes budgétaires. Il mentionne enfin les défis relatifs à l'homogénéité économique du territoire et à la transition économique dans l'économie mondiale.

Pour accompagner les réponses à ces défis, il a défini cinq rôles majeurs pour les Maisons de services au public de demain :

- **Être une porte d'entrée pour l'ensemble des services** publics ainsi qu'une porte d'entrée des services numériques
- **Accompagner les usagers dans les démarches**
- Aboutir à une Maison de services au public qui soit un **lieu de développement économique** grâce au numérique, par exemple en aidant les commerçants à créer leur site, en animant une plateforme de covoiturage, ou en développant une pépinière pour créer des innovations économiques
- **S'ouvrir aux services de santé**, malgré la complexité des problématiques et l'importance d'avancer très progressivement sur le sujet, c'est pour lui un des rôles que les Maisons auront à assumer. En ce sens et à titre d'exemple, un certain nombre de Maisons traitent déjà de télémédecine
- **Aider à la transition écologique** grâce à 2 services possibles : une information sur les gestes du quotidien pour réduire l'impact écologique et un deuxième service où les Maisons inventeraient avec les usagers des solutions écologiques innovantes

Enfin, il a conclu en soulignant les trois conditions à la réussite de ce projet : **l'évaluation régulière les pistes suivies**, la **diffusion des bonnes pratiques** et enfin la **capacité à arrêter les projets** qui ne fonctionnent pas.

## L'impact du numérique sur les services et le rôle de la médiation numérique

---

**Jean-Baptiste Piacentino**, directeur général adjoint de Qwant, a présenté le moteur de recherche français qui, à l'inverse de son concurrent Google, **garantit l'anonymat des recherches effectuées et surtout la non collecte ni revente des données des utilisateurs**. Il a mis en évidence le fait que si un moteur de recherche n'est pas un service public, il n'existe pour autant pas de service équivalent alors que **l'accès à une information neutre est bien un service**. En effet, de même qu'avec les médias, les utilisateurs devraient pouvoir choisir leur source d'information et identifier les biais d'information qui existent. Mais avec 93% des parts de marché détenues par Google, cela est remis en question. Pour lui, il est donc essentiel de garder le choix de son fournisseur pour avoir une information neutre et des perspectives différentes sur l'information. De plus, du fait des pratiques sur internet où un maximum d'informations est collecté, il devient **difficile de trouver des**

**services locaux sur internet.** En ce sens, le numérique peut servir ces services locaux. Par exemple, Qwant a réalisé un travail pour répertorier et localiser les services publics et locaux.

**Geneviève Barat**, Vice-Présidente du Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine, en charge de la Ruralité, de la Vie associative et de la Citoyenneté, a expliqué comment sa région participe à réduire la fracture numérique. Tout d'abord, 60 millions d'euros ont été investis pour développer la fibre dans l'ex-Limousin. En parallèle, la région **attend beaucoup des opérateurs mobiles** et du déploiement de la 4G pour garantir une bonne couverture numérique. Elle a mis en évidence combien il est important en milieu rural de pouvoir accéder aux services, au numérique et à la santé. Elle a ainsi fait part de son **optimisme vis-à-vis d'une arrivée de la santé** dans les Maisons de services au public. De manière plus globale, elle a émis l'idée d'inclure les Maisons de services au public dans une **démarche de cluster** qui associe tous les acteurs du territoire pour aider au développement économique, grâce à des circuits courts et l'intervention de chercheurs pour stimuler la créativité.

**Michèle Pasteur** est intervenue sur le sujet pour souligner l'enjeu des **aidants numériques**, bénévoles en dehors des Maisons qui sont capables d'aider des usagers sur les sujets numériques, et la coopération qu'il peut y avoir entre eux, les usagers fragiles et les agents. La question est aussi de savoir jusqu'où ils peuvent aller dans l'accompagnement de l'utilisateur. Elle a émis le souhait d'un numérique, qui comme un moteur de recherche qui porte la neutralité de l'information, **porterait la cohésion sociale.**

Enfin, **Dominique Auverlot** a conclu l'échange en précisant que **l'avenir des Maisons de services au public dépend largement de la vision des acteurs du territoire et de l'engagement qu'ils pourront mettre** à pérenniser les Maisons.