

LES SYNTHÈSES DU LAB 2024



Egalité territoriale et sociale d'accès aux services administratifs

Forum Vies Mobiles

Master Stratégies Territoriales et
Urbaines

Camille Bernelin
Corentin Desage
Hugo Leclerc
Sixtine Renaudin



SciencesPo
ÉCOLE URBAINE

PRÉFACE

La parole au commanditaire :

Le Forum Vies Mobiles, institut de recherche expert de la mobilité, a pour objectif de répondre aux aspirations citoyennes en sortant du système de la mobilité rapide et carbonée. Si la recherche sur la mobilité s'est principalement focalisée sur les déplacements domicile-travail, ne représentant que 40% de nos déplacements, le Forum ambitionne de comprendre l'intégralité des motifs de déplacements du quotidien pour préparer le tournant écologique et social des mobilités.

Lors de nos Forums Citoyens, organe de démocratie participative, l'accessibilité aux services administratifs a été une forte revendication des citoyens interrogés. Ces mobilités du temps contraint ne sont cependant ni prises en compte par les politiques de mobilité, ni par l'administration elle-même. À l'ère de la numérisation des démarches administratives et de la fermeture progressive des services, la dynamique économique et démographique contrastée des territoires français, pourrait conduire à un abandon de certains de ces territoires par la puissance publique. Le Forum Vies Mobiles a donc souhaité interroger les étudiants du Master Stratégies Territoriales et Urbaines sur l'égalité territoriale d'accès aux services administratifs à l'heure où la transition écologique appelle à diminuer les déplacements carbonés. Ainsi, comment définir les services administratifs minimum auxquels la population, quel que soit ses revenus et son équipement automobile, doit pouvoir accéder dans tous les territoires, et comment le faire ?

Juliette Bureau, chargée de projet au Forum Vies Mobiles

LE PARTENAIRE

Le Forum Vies Mobiles, institut de recherche de la SNCF, mène des travaux ayant pour objet les modes de vie et la manière dont les déplacements structurent leur déploiement, leur rythme et l'organisation de nos activités.

Ces dernières décennies, la fréquence, l'échelle ainsi que la vitesse des déplacements ont fortement augmenté. S'ils sont source de liberté, ces modes de déplacements contemporains sont remis en cause. Dans un contexte de crise climatique, le Forum Vies Mobile cherche donc à préparer la transition mobilitaire.

Afin de penser à des alternatives, le Forum mène des débats, des recherches et des projets dont les connaissances sont diffusées lors d'événements ou dans le cadre de publications.

MÉTHODOLOGIE

L'étude menée se fonde sur une revue de la littérature portant sur l'évolution des services administratifs, leur accessibilité et les mobilités qui en découlent. Trois axes ont été définis pour éclairer ce sujet au regard des travaux académiques et rapports existants.

Tout d'abord, la dématérialisation constitue un mouvement de fond dans la réorganisation de l'Etat depuis une vingtaine d'années, notamment à travers le mot d'ordre de modernisation. Ensuite, le processus de dématérialisation des services administratifs n'efface pas les enjeux de justice spatiale. La numérisation n'élimine en effet pas le besoin d'accéder physiquement à certains guichets pour certains publics, exprimant un besoin d'accompagnement dans les démarches ou n'étant pas en capacité de les effectuer en ligne. Finalement, les inégalités territoriales dans les systèmes de transport sont particulièrement fortes et doivent être prises en compte dans l'analyse de l'accessibilité des services administratifs.

Une enquête qualitative a été réalisée entre fin 2023 et le premier semestre 2024. Des entretiens semi-directifs ont été menés avec une diversité d'acteurs : certains spécialisés dans l'accompagnement administratif, d'autres dans l'aménagement du territoire et dans les mobilités. Au total, quatre départements ont été investigués au travers de 25 entretiens formels, de nombreuses conversations et différentes visites de site et observations. Les quatre départements français ont été choisis de manière à varier les contextes administratifs et les problématiques de mobilité rencontrées.

A l'analyse croisée inter-départements, s'ajoutent des mises en récit d'entretiens. Ces récits ponctuant l'analyse permettent de mettre en valeur les rencontres et histoires des acteurs rencontrés. L'objectif de ces récits est de rendre compte de l'accès aux services administratifs tel qu'il est perçu par les usagers et acteurs des territoires visités.

LES TERRAINS ÉTUDIÉS

Trois déplacements ont été effectués, dans quatre départements différents (un déplacement ayant permis d'aller dans deux départements différents).

Le choix du département constitue une échelle pertinente pour l'étude des services administratifs, car les services déconcentrés d'Etat (Préfectures), la Direction Générale de Finances Publiques (DGFIP) et les organismes comme la Caisse d'allocations familiales ou encore l'Assurance maladie sont structurés à cette échelle.

Afin de territorialiser davantage l'analyse et de rendre compte de contextes différents au sein de chaque département, **les terrains d'étude ont été sélectionnés selon des bassins de vie définis par l'Insee.**

Un premier terrain a été effectué en Eure-et-Loire, au sein du bassin de vie urbain de Dreux et du bassin de vie rural-périurbain de Houdan. Le deuxième terrain a été réalisé dans la Marne, à Reims, bassin de vie urbain dense ne constituant pas la préfecture départementale, et à Sézanne, bassin rural non périurbain marqué par la présence d'un bus France Services (dispositif nomade). Le troisième terrain a été localisé à Valence dans la Drôme, bassin de vie urbain dense et préfecture départementale située sur l'axe de communication de la vallée du Rhône. Le quatrième terrain a été mené par l'équipe à Privas en Ardèche, au sein d'un bassin de vie rural non périurbain, marqué par un relief de moyenne montagne et structuré par différentes vallées.



ENJEUX

En 2018, le mouvement des gilets jaunes dénonce l'éloignement des services publics dans les territoires. Le mouvement traduit le sentiment d'éloignement symbolique de l'Etat et plus largement des pouvoirs publics. Parmi les réponses visant à construire une nouvelle proximité, le Président de la République annonce **la création d'un réseau de Maisons France Services, dans l'objectif de proposer une offre locale d'accompagnement dans les démarches administratives**. Ce déploiement entend répondre à un deuxième enjeu : **l'accompagnement à la dématérialisation progressive des démarches administratives**. Si l'impact est positif pour une majorité des usagers à l'aise avec les outils numériques, leur permettant de gagner du temps et simplifiant de façon générale les démarches, **le Défenseur des Droits rappelle que la dématérialisation complique l'accès aux droits pour ceux n'ayant pas un usage autonome des outils numériques et ceux souffrant d'illectronisme**.

Ces évolutions administratives impactent la manière dont nous nous déplaçons pour effectuer des démarches. Dans le contexte de transition écologique visant à atteindre la neutralité carbone en 2050, le secteur des transports peine à réduire ses émissions. Il convient dès lors de s'intéresser aux besoins de déplacements des habitants pour imaginer le futur d'une mobilité décarbonée. **Si les déplacements pour accéder aux démarches administratives ne représentent qu'une part relativement faible des déplacements, ceux-ci n'en restent pas moins essentiels pour nombre de personnes, garantissant l'accès à leurs droits**.

A partir du constat initial d'une séparation étanche entre la planification des mobilités et celle du maillage territorial des services administratifs, le Forum Vies Mobiles a proposé un projet d'études aux étudiants du Master Stratégies Territoriales et Urbaines de Sciences Po visant à questionner l'accès aux services administratifs sous le prisme des mobilités.

La problématique est la suivante : comment l'organisation et l'implantation des services administratifs impacte-t-elle les mobilités et inversement en quoi les politiques de mobilités peuvent-elles influencer sur l'accessibilité et la proximité des services administratifs ? En quoi l'implantation des Maisons France Services contrebalance ou accompagne-t-elle le mouvement de dématérialisation des démarches administratives ?

Définition et cadrage théorique :

Les services administratifs sont complexes à définir précisément. Ils constituent une partie des services publics et revêtent un caractère essentiel. Le champ retenu pour la définition des services administratifs dans cette étude a été fixé à **l'ensemble des services inclus dans le périmètre initial du dispositif France Services, auxquels ont été ajoutés les services liés aux démarches d'immigration, exclus de France Services**.

A partir d'une revue de littérature, plusieurs observations ont pu être faites sur le cadre théorique d'analyse sous-tendant le sujet de cette étude. Tout d'abord, la dématérialisation constitue un mouvement de fond dans la réorganisation de l'Etat depuis une vingtaine d'années, notamment à travers le mot d'ordre de modernisation. Pour nombre d'observatrices objectifs de réduction des dépenses publiques sont associés au mot

d'ordre de modernisation, entraînant en parallèle des fermetures importantes de guichets de services administratifs.

Ensuite, le processus de dématérialisation des services administratifs n'efface pas les enjeux de justice spatiale. La numérisation n'élimine en effet pas le besoin d'accéder physiquement à certains guichets pour certains publics, exprimant un besoin d'accompagnement dans les démarches ou n'étant pas en capacité de les effectuer en ligne.

Finalement, les inégalités territoriales dans les systèmes de transport sont particulièrement fortes et doivent être prises en compte dans l'analyse de l'accessibilité des services administratifs. De plus, le respect de l'accord de Paris de 2015 nécessite de diminuer entre 40 et 60% le nombre de kilomètres parcourus en voiture, ce qui doit dicter certains éléments dans la définition du maillage territorial des guichets : il est intéressant de s'intéresser aux parcours de mobilité des usagers, afin d'inscrire les points d'accueils physiques des services administratifs dans les déplacements habituels des habitants.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Etat de l'art :

Dématérialisation

La dématérialisation est centrale dans ce que l'Etat nomme la « transformation publique » contemporaine. De nombreux observateurs, comme André Decamp en 2022¹, montrent que cette transformation, portée depuis 2020 par le nouveau Ministère de la transformation et de la fonction publique, vise principalement à réduire les dépenses publiques et à valoriser les notions de productivité, rentabilité et modernité. D'après lui, les politiques publiques reposent de plus en plus sur les collectivités, aux moyens limités, et sur le secteur associatif à qui est délégué une partie des services.

Différents rapports parlementaires, comme celui de la députée Danièle Obono² ou celui du Sénat,³ publié dans le cadre du projet de loi finances 2022 pointent la fermeture des guichets, tandis que la Cour des Comptes calcul que les Équivalents Temps Plein (ETP) des administrations déconcentrées de l'Etat ont diminué de 14% entre 2012 et 2020.

Bien que cette numérisation comporte de nombreux avantages, le Défenseur des Droits montre en 2019⁴ que ce mouvement rend l'utilisateur responsable dans la production du service public administratif, en les réalisant lui-même en ligne. En 2022, un second rapport intègre l'accès à un équipement informatique et une connexion internet

¹ Decamp, A. (2022). De quoi la modernisation des services publics est-elle le nom ? L'exemple des Maisons France Services. Sociographe, 78, XIII-XXVI. <https://doi.org/10.3917/graph1.078.iaa>

² Obono, D., Rapport tendant à la réouverture des accueils physiques dans les services publics (n° 1773), 22 novembre 2023

³ Rapport sénatorial général n° 163, Projet de loi de finances pour 2022 : Administration générale et territoriale de l'État, déposé le 18 novembre 2021

⁴ Défenseur des Droits (2019). Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics

suffisante, la maîtrise des logiciels de navigation en ligne et la compréhension de ce qui est attendu aux enjeux d'accessibilité que pose la dématérialisation.⁵

Justice spatiale

En parallèle, la loi NOTRe de 2015 a instauré l'obligation pour les départements d'élaborer un SDAASP (Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public). Gwénaél Doré explique qu'ils visent à renforcer l'accessibilité et la qualité du service.⁶ De même, le Défenseur des Droits et un rapport sénatorial de 2022⁷ rappellent l'importance de maintenir des points d'accueil physique. En effet, comme le montre Vincent Dubois et les travaux sur la *street level bureaucracy*, **les guichetiers jouent un rôle social dans le consentement au cadre administratif.**⁸

Le déploiement du dispositif **France Services** entend répondre au double besoin **d'accompagnement à la dématérialisation et de réponse à la désertification en services publics des territoires ruraux**. Les espaces France Services rassemblent neuf services administratifs (Assurance Maladie, Allocations Familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste, France Travail, Assurance retraite, Agence nationale des titres sécurisés, Points Justice et Finances Publiques), rejoints en 2024 par les Chèques énergie et France Rénov'. Ce déploiement s'appuie sur le réseau précédent des Maisons de services au public, dont il corrige, d'après un rapport du Sénat de 2022, le manque d'homogénéité dans sa répartition territoriale.

Les déplacements administratifs

Le secteur des transports est un important poste d'émissions de gaz à effet de serre, qui peine à engager les réductions prévues par les objectifs de limitation du réchauffement climatique. Dans ce cadre, la forte dépendance à l'automobile dans l'accès aux services administratifs est problématique et pointée par un certain nombre d'études.

Dans leur ouvrage intitulé *Pour en finir avec la vitesse*, les chercheurs Dubois, Gay, Kaufmann et Landrière signalent la nécessité de diminuer entre 40 et 60% le nombre de kilomètres parcourus en voiture afin de respecter l'accord de Paris de 2015. Il faut donc repenser l'implantation des guichets administratifs pour réduire les déplacements administratifs. France Services repose ainsi sur un critère d'accessibilité en moins de 30 minutes de voiture.

Dans un rapport de 2019, **la Cour des Comptes** montre, quant à elle, qu'il n'y a pas eu **d'abandon généralisé de territoires par les grands réseaux nationaux de service**

⁵Défenseur des Droits (2022). Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

⁶Doré G., « Services au public et territoires : l'instauration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) », 2021

⁷ Rapport sénatorial d'information n° 778, Les maisons France services, levier de cohésion sociale, déposé le 13 juillet 2022

⁸ Dubois V., Politiques au guichet, politiques du guichet. 2010.

public.⁹ Elle propose une typologie d'évolution du maillage territorial, selon le type de services :

1. Les services dont la densité est justifiée par leur mission et inscrite dans la loi, telles que les gendarmeries ou la poste ;
2. Les services dont le maillage est resté dense mais pour lesquels des réorganisations ont eu lieu, comme l'éducation ;
3. Les services qui se sont progressivement numérisés, comme les services des préfectures, France Travail (ex-Pôle Emploi) ou la DGFIP.

Finalement, les études sur la mobilité individuelle peuvent être mobilisées pour articuler l'implantation des services administratifs avec les modes de déplacement des individus. Le champ théorique de la *time-geography* étudie par exemple la mobilité sous le prisme des rythmes de vie. Cet angle d'analyse entend **s'intéresser aux parcours de mobilité des usagers, dans leurs ancrages spatiaux et temporels.**¹⁰

1. Le guichet, l'assurance d'une proximité humaine et spatiale dans un contexte de dématérialisation des services administratifs

- Une conception relative des distances selon les usagers

Le rapport aux distances des usagers varie selon la topographie, l'accès aux infrastructures de transport, mais aussi la représentation mentale de cette distance. Grâce aux infrastructures routières, les bassins de vie actuels s'affranchissent de certaines contraintes topologiques. Pour autant, une chargée de mobilité de l'intercommunalité de Privas souligne que « *les transports sont conditionnés par la géographie, mais les services sont structurés autour des bourgs* ». Les barrières physiques créent des contraintes temporelles importantes sur les déplacements, qui vont en retour impacter les représentations mentales du territoire.

L'économiste André Torre s'est penché sur la définition de la proximité géographique et sur l'importance centrale des représentations qu'en ont les acteurs. Pour lui, « *la proximité géographique est neutre dans son essence. Ce sont les actions et les perceptions humaines qui vont lui donner une dimension plus moins positive ou négative, ainsi que lui conférer une certaine utilité. C'est la manière dont s'en emparent les acteurs qui est importante.* » **La capacité à se déplacer ne dépend donc pas uniquement de la possibilité de conduire ou de prendre les transports en commun, mais également de la connaissance du territoire et de la confiance qu'a la personne dans ses propres moyens.** Un entretien réalisé avec la responsable d'une antenne de Mission Locale souligne l'importance des « *barrières invisibles ou réelles* » construites par les acteurs. Cette responsable déclare par exemple : « *Pour certains jeunes, la proximité c'est son village et Sézanne est déjà loin, vu*

⁹ Cour des comptes, Observations définitives sur les effectifs de l'administration territoriale de l'État (2010-2021), n° S2022-0494, 14 avril 2022.

¹⁰ Drevon G., Gumy A., et Kaufmann V.. 2021. « Pour une approche rythmique des modes de vie et de la mobilité ». *Espaces et sociétés* n°182

de Montmirail. » Pour garantir l'égalité d'accès aux services administratifs, il faut donc prendre en compte les barrières invisibles et les habitudes de déplacement des usagers.

- ***Maintenir une présence physique***

La dématérialisation a accéléré le retrait des points d'accueil. **Les services administratifs se sont éloignés d'une partie des populations, alors que le besoin de contact humain semble aussi important qu'un accès aux outils numériques.** Une conseillère France Services explique que l'ordinateur mis à disposition n'est que très peu utilisé. Les personnes qui viennent la voir ont besoin de poser leurs questions, d'être rassurés et préfèrent parler aux conseillères, même s'ils peuvent faire certaines démarches eux-mêmes. Ainsi, **les difficultés à réaliser ses démarches administratives en ligne peuvent être causées par l'absence d'équipement numérique ou le fait d'habiter en zone blanche mais aussi l'absence de contact humain.** La présence d'un guichet assure d'avoir la possibilité d'être écouté et accompagné par un agent formé aux démarches de premier niveau, c'est-à-dire tout ce qui pourrait être réalisé par l'utilisateur lui-même. La responsable d'un service d'Assurance maladie raconte à ce titre qu'une jeune femme a patienté dans la file d'attente de longues minutes pour déposer une feuille de soins qu'elle aurait pu juste glisser dans la boîte aux lettres. Elle explique que les « *gens savent tout faire mais viennent quand même car ils ont besoin d'être accompagnés* ».

Or au fil des terrains réalisés, plusieurs témoignages font état **d'une certaine défiance des usagers vis-à-vis de l'administration renforcée par la numérisation et le retrait des points de contact physique.** L'autonomie de la majorité d'entre eux leur a permis de s'adapter à ces changements mais l'écart s'est creusé avec les services administratifs, en particulier pour les jeunes, les plus précaires ou les personnes âgées.

Il est devenu nécessaire de développer un accompagnement aux démarches en ligne, porté par de nouveaux relais de proximité, notamment des acteurs associatifs. Le dispositif France Services, lancé en 2020 et aujourd'hui fort de 2700 guichets uniques s'inscrit dans cette logique. Dans une maison de quartier visitée pour l'enquête, une écrivaine publique numérique a ainsi pu être engagée à plein temps grâce au label. De même, des dispositifs itinérants ont fait leur apparition. Les Bus France Services permettent une nouvelle proximité avec les usagers en se déplaçant dans les communes ne disposant pas de point de contact avec les services administratifs. Ces dispositifs viennent répondre au besoin de contact humain exprimé par une partie des usagers. **La sphère administrative est en effet, un lieu de socialisation, où se crée un lien, au-delà de la démarche.**

2. Des mobilités administratives encore très dépendantes de la voiture malgré le développement d'alternatives

- ***Des déplacements administratifs renforçant l'exclusion des personnes non motorisées***

Les déplacements administratifs renforcent l'exclusion des personnes non motorisées. Les entretiens effectués ont permis de noter qu'**elles sont également souvent celles qui ont les plus forts besoins en démarches administratives.** En effet, les prestations sociales représentent entre 25 et 50% des démarches effectuées dans les

maisons France Services visitées pour cette enquête et concernent plus particulièrement les personnes précaires ou âgées, mais aussi les jeunes. Or ils sont moins nombreux à être motorisés. Le déficit de transport en commun les impacte donc particulièrement, et les frais liés à l'automobile limitent la mobilité des plus précaires.

Les personnes âgées doivent principalement être accompagnées pour les démarches liées aux retraites. Particulièrement touchées par l'illectronisme, plus leur âge augmente, moins elles se déplacent, et quand elles le font c'est en voiture. **La réduction du nombre de points de contact vient ainsi renforcer leur sentiment de dépendance.**

La dépendance à l'automobile complique aussi l'accès aux services administratifs des jeunes. Des responsables de Missions Locales rencontrés notent que les jeunes « *qui ont besoin d'avoir accès à un accompagnement* » sont *ceux qui n'ont pas de diplôme, et ce sont souvent également ceux qui n'ont pas de permis de conduire.* » Ils sont moins familiers avec le langage et le fonctionnement administratif, par exemple au moment de remplir leur déclaration d'impôt.

Les bénévoles d'associations d'aide sociale soulignent en entretien devoir se déplacer aux domiciles de certains allocataires de la CAF, alors que l'accompagnement se fait normalement dans un local dédié. D'après eux, **l'entraide est essentielle dans les petits villages pour les personnes non motorisées, qui peuvent se faire prêter une voiture ou déposer quelque part par une connaissance par exemple.**

De plus, **la distinction ville-campagne dans l'appréciation de l'usage des modes présente des limites observables dans l'accès aux services administratifs.** La dépendance à la voiture concerne aussi les quartiers populaires des grandes métropoles et les territoires périurbains. A l'inverse, des habitants rencontrés dans des territoires ruraux affirment ne pas avoir besoin d'utiliser leur voiture : « *On a tout ici, je n'ai pas besoin de permis, à part pour aller prendre le train ou pour des rendez-vous médicaux, je ne vais pas plus loin.* »

- Des alternatives de transports pour les démarches administratives

Des alternatives au tout voiture se mettent néanmoins progressivement en place, principalement autour du **transport à la demande**, c'est-à-dire des lignes de bus qui ne passent et ne s'arrêtent qu'à la demande des usagers. **Le ramassage scolaire** est également vu comme une solution alternative. Il permet une desserte fine du territoire mais ne passe que le matin et le soir. Certaines Autorités Organisatrices des Mobilités favorisent aussi **le covoiturage, l'autopartage et l'intermodalité** en créant des espaces dédiés, qui combinent plusieurs moyens de transport. Elles peuvent en outre **mettre à disposition des habitants des véhicules louables.**

Par ailleurs, l'usage du **vélo** est encore insuffisamment développé dans plusieurs des terrains d'étude. En Ardèche, il reste considéré comme un mode de transport relevant du tourisme. Un représentant de l'association Modal dénonce qu'« *il ne faut pas que ça embête les voitures* ». Malgré leur développement, **le manque d'infrastructures pour les vélos constitue toujours un frein à son utilisation.**

- Limiter les déplacements vers les démarches administratives

Si des alternatives à la voiture individuelle existent pour mener à bien les démarches administratives, la réduction des déplacements constitue un levier essentiel dans le cadre des objectifs 0 émission.

La logique de « l'aller vers » vise ainsi à éviter des déplacements aux usagers. Il s'agit **d'aller physiquement vers l'utilisateur** comme avec les bus France Services. Dans la Marne, les permanences des bus ont aussi été pensées de sorte à les faire coïncider avec les heures d'ouvertures des mairies des petites communes ou lors des jours de marché, qui captent un public âgé. **Cette logique passe aussi par l'anticipation des besoins.** C'est ce qu'explique un acteur de la MSA interrogé dans le cadre d'un terrain d'étude : *« on ne se déplace pas physiquement vers la personne. Pour nous, l'aller-vers c'est une question d'accès au droit ».*

Éviter les déplacements administratifs, repose enfin sur **l'efficacité du traitement des procédures et dans l'accompagnement des usagers afin qu'ils n'aient pas à revenir.** Pour cela, les **rendez-vous téléphoniques, tout comme les échanges par mails ou par chatbox**, sont privilégiés car ils permettent d'avoir un contact direct avec les usagers en évitant les itérations.

3. Penser les mobilités administratives autrement : inscrire les services administratifs dans les parcours de mobilités

- Développer les services administratifs comme des services de proximité

En règle générale, les administrations distinguent deux niveaux d'accompagnement des usagers. **Le niveau 1 concerne ce qui relève de l'accompagnement numérique. Le niveau 2 regroupe l'ensemble des démarches qui restent de la responsabilité des agents administratifs.** Avec la dématérialisation, les démarches de niveau 1 sont devenues de plus en plus nombreuses.

Dans les territoires ruraux, moins dotés en équipement, les habitants se tournent vers la poste, la mairie et maintenant France Services, pour être aidés dans leurs démarches en ligne, même si ce n'est pas nécessairement leur rôle. **La proximité géographique et la confiance nouée avec le conseiller sont essentielles dans l'identification de ces lieux comme des points d'accompagnement du quotidien.** Dans les communes de moins de 2000 habitants, les secrétaires de mairie jouent ainsi un rôle important dans l'accompagnement administratif des habitants.

Dans la Marne, le département finance un bus France Services qui l'offre d'accompagnement déjà proposé par les assistantes sociales et les Maisons France Services. Les jours de passage correspondent aux jours d'ouverture de la mairie, pour venir compléter l'accompagnement déjà proposé et pouvoir orienter les personnes en cas de besoin.

Les pôles urbains concentrent les équipements, les services administratifs et les dispositifs d'accompagnement au numérique. **S'ils sont plus accessibles pour les habitants de la commune, cela ne se traduit pas nécessairement par une réduction du temps de trajet.** Ils peuvent parfois mettre près de 30 minutes en transport en commun pour aller d'une administration à une autre. La concentration des permanences administratives conduit à une

complexification de l'accès à un guichet de proximité dans la ville. **Il est ainsi important d'articuler cette concentration avec des points d'accompagnement de proximité comme les France Services dans les territoires ruraux**

- ***Les alliances d'institutions : implanter les Maisons France Services dans des lieux stratégiques***

Dans le détail, en 2024, 60% des Maisons France Services sont portées par des collectivités territoriales, 15% par la Poste, 15% par des associations dont beaucoup sont des Points d'information médiation multi-services (PIMMS), 2% par la mutualité sociale agricole (MSA) et 1% par des Sous-Préfectures.

La vitalité des Maisons France Services dépend fortement des personnes qui les tiennent. Lorsqu'elles sont implantées dans une poste, les agents doivent accompagner les usagers en plus de leurs missions pour La Poste. Il est ainsi difficile d'être pleinement disponible. Des maires ont quant à eux fait de la Maison France Services de leur commune un enjeu de revitalisation de la mairie. De même, les terrains réalisés ont permis de constater le réel dynamisme d'une Maison France Services portée par une Maison de Quartier. Elle a saisi l'opportunité du label pour apporter une aide supplémentaire aux habitants et devenir un point relais efficace pour leurs démarches administratives. **Il manque cependant un fonctionnement en réseau pour renforcer encore l'accompagnement.**

- ***Intégrer les services administratifs dans le maillage territorial***

L'articulation entre les démarches administratives de niveau 1 et de niveau 2 doit prendre en compte les bassins de vie et de travail. Or la mise en place des maisons France Service a pu renforcer l'éloignement des points où il est possible de rencontrer les agents d'une administration spécifique pour un rendez-vous ou pour une démarche qui concerne son dossier. **L'éloignement du niveau 2 peut en effet générer des situations d'entrave à l'accès, voire de non-recours aux services administratifs.**

Pour cela, les acteurs publics peuvent s'appuyer sur les Schéma départemental de l'amélioration des services au public (SDAASP). Ils reposent sur une étude du territoire et l'identification des pôles d'équipement du département. En effet, au-delà des centres urbains, **il existe aussi des pôles de proximité** dont la force d'attraction est bien moins forte, mais qui concentrent tout de même les commerces et les services de proximité utilisés par les habitants des communes environnantes. **Dès lors, dans une logique d'égalité d'accès aux services administratifs, les distances doivent être mesurées en kilomètres, et non pas en temps de trajet en voiture.**

Néanmoins, dans les territoires situés dans l'aire d'attraction d'un pôle, la concentration des services dans la ville centre conduit à un éloignement pour les habitants des communes périphériques. Ainsi, les Maisons France Services installées en quartier prioritaire et visitées pour cette étude reçoivent près d'un tiers d'usagers qui viennent des communes limitrophes car il n'y a pas de service équivalent dans leur commune et qu'elles sont trop éloignées du centre du bassin de vie. **Ces nouvelles polarités intermédiaires peuvent venir compenser la distance qui sépare ces communes du centre urbain.**

ENSEIGNEMENTS

L'étude tente de relier des réflexions propres aux évolutions des services administratifs avec celles traitant des questions de mobilités. Ce sujet, proposé par le Forum Vies Mobiles, est jusqu'alors peu étudié et ce, alors que l'accessibilité aux services administratifs (et en particulier leur retrait des territoires) et le besoin de penser les mobilités de façon durable constituent des enjeux fortement médiatisés.

L'étude de l'accès aux services administratifs dans son interaction avec le champ des mobilités permet d'appréhender de nouvelles manières l'implantation des accueils physiques des services administratifs. Trois pistes de réflexion peuvent être mises en avant afin de penser plus directement les déplacements administratifs dans un contexte de transition écologique.

Suivant un objectif de réduction des émissions de carbone, **il est envisageable de développer des services administratifs en proximité immédiate de services du quotidien afin de mutualiser les déplacements.**

La deuxième piste vise à **continuer le développement des Maisons France Services, principal dispositif d'accompagnement dans les démarches administratives.** Leur implantation pourrait être élargie à d'autres types de lieux, comme des tiers-lieux, des maisons de quartier, des centres sociaux... afin de mutualiser les espaces et de réduire dès lors les déplacements. En implantant ces espaces dans des lieux déjà identifiés et fréquentés par les habitants, les pouvoirs publics pourraient faciliter leur appropriation encore plus forte.

La troisième piste vise à **penser l'implantation des services administratifs dans les parcours de mobilité des usagers, toujours dans l'optique de limiter les déplacements.** Par une prise en compte des flux de mobilité sur les territoires, il est possible d'affiner le maillage territorial des guichets, afin de les implanter en accord avec une vision de « bassin de vie » prenant en considération les trajets effectués quotidiennement par les habitants. Cette conception du territoire permettrait de s'affranchir des critères « distance ou temps de trajet », qui ne reflètent pas complètement les habitudes de déplacement. Cette approche par les flux suggère également d'élargir les modes de transport considérés aux modes doux et aux transports en commun.

POUR EN SAVOIR PLUS

Tom Dubois, Christophe Gay, Vincent Kaufmann et Sylvie Landrière, *Pour en Finir avec La Vitesse*, Editions de l'Aube, 2021.

Défenseur des Droits (2022). *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*

Obono, D., *Rapport tendant à la réouverture des accueils physiques dans les services publics* (n° 1773), 22 novembre 2023

Doré G., *Services au public et territoires : l'instauration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)*, 2021

Rapport sénatorial d'information n° 778, *Les maisons France services, levier de cohésion sociale*, déposé le 13 juillet 2022.

L'exercice du projet collectif : un dispositif pédagogique original

Grâce à ce module original, les étudiants sont mis en situation de travail sur une problématique réelle posée par une organisation publique, privée ou associative. Pour tous les Masters de l'École urbaine, l'organisation et le pilotage sont identiques : le projet est suivi conjointement par la direction de l'École urbaine et les partenaires, à toutes les phases du projet ; un encadrement méthodologique régulier est assuré par un tuteur professionnel ou académique spécialiste de la question. Les projets collectifs permettent aux partenaires de mettre à profit les acquis de recherche et de formation développés au sein de l'École urbaine, de bénéficier d'une production d'études et de travaux de qualité, et de disposer d'une capacité d'innovation.

Les projets collectifs se prêtent particulièrement à des démarches d'étude, de diagnostic, de prospective, d'analyse comparée, voire de préparation à l'évaluation, et plus généralement à toute problématique pouvant éclairer l'organisation concernée dans une logique de « R&D ». Chaque projet mobilise un groupe d'étudiants de première année d'un des Masters de l'École urbaine. Les étudiants travaillent entre 1,5 jours et 2 jours par semaine sur des plages horaires exclusivement dédiées, pendant une durée de 6 à 9 mois (selon les Masters concernés). En formation continue, les projets collectifs concernent l'Executive master « Gouvernance territoriale et développement urbain » et mobilisent des professionnels pendant une durée de 4 mois.