

Fiche 3 : Accès des services au public

Dans un département rural comme les Hautes-Alpes, l'accessibilité des services au public est considérée par les familles comme une question incontournable tant sont nombreux les aspects de la vie courante qui en sont tributaires : santé, éducation, emploi, formation, transport, prestations sociales, etc.

Corrélée à celle des mobilités, mais aussi à l'aspiration des habitants à prendre part aux transformations de leur environnement, la question s'impose aussi bien à l'utilisateur d'un service qu'à l'organisme qui en a la charge, en particulier à chaque fois que ce service s'éloigne de l'utilisateur ou paraît se dégrader. Il en est de même, a fortiori, quand la « dématérialisation » des services et la disparition de tout contact humain conduisent à l'exclusion, et rompent, de fait, le principe d'universalité qui s'attache à l'idée même de service au public.

Au fil des ans et face au retrait continu des services au public, les territoires des Hautes-Alpes se sont dotés d'organismes intermédiaires susceptibles de réduire les difficultés rencontrées par les usagers : maisons France Services ou maison des services au public, espaces publics numériques, maisons de santé, etc. Reste à connaître les limites de ces dispositifs inclusifs dont la récente mise en œuvre témoignent à tout le moins de l'acuité du problème.

Sont ici relayées les propositions émises à ce sujet lors de la journée des familles du 7 décembre 2019.

« Boîte à idées » pour des services au public conformes aux attentes des usagers

1 – Des changements générateurs d'incertitudes

- prendre en compte les craintes consécutives au retrait d'un service (école, centre médical ou trésorerie par exemple) : sentiment de privation de droits, confusion
- prendre en compte l'impact économique : report des coûts sur l'utilisateur (gestion des procédures, impression de documents, transport, etc.)
- s'interroger sur les limites de la polyvalence des agents des maisons France service et des maisons de services au public.

2 – Préserver la place de l'humain

- faire en sorte que les changements ne soient pas subis et prêter attention aux interpellations des usagers au sujet du fonctionnement d'un service
- inclure a priori les usagers d'un service dans la définition et le suivi des transformations (création de groupes thématiques de citoyens experts)
- limiter la dématérialisation des actes de service
- garantir à tout usager qui le demande le droit à l'intervention d'un interlocuteur humain

3 – Veiller d'abord à l'accessibilité pour tous partout

- ouvrir des maisons des services au public sur l'ensemble du territoire, y compris à Gap
- réduire l'éloignement des points d'accès aux services au public (aujourd'hui une part importante de la population du département réside à plus de 30 minutes en voiture d'un dispositif de type MSAP)

- rendre ces espaces accueillants pour tous les publics pour ne pas laisser penser qu'ils ne s'adressent qu'aux personnes démunies
- adapter les amplitudes horaires d'ouverture des services aux disponibilités effectives des usagers
- accompagner toute dématérialisation d'informations ou de procédures en recensant précisément les usagers qu'elle exclue (personnes non formées, allophones, illettrés, etc.) et garantir à ceux-ci l'accès à un dispositif alternatif non stigmatisant
- mettre en place un accompagnement physique à domicile pour les personnes très éloignées des services ou dont la mobilité est entravée.