

Rapport 4-1 Avis sur le projet de Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) de Haute-Saône	CESER BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ Conseil économique social et environnemental régional
Commission Territoires-Environnement Rapporteuse : Marie-Laure Schneider	Séance plénière Mardi 10 octobre 2017

- Les SDAASP ont été instaurés par la loi NOTRe du 7 août 2015.
 - Ce schéma, porté conjointement par l'État et les Départements, comporte un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit en matière de services au public.
 - La définition du schéma, qui sera prescriptif sur 6 ans, doit être terminée fin 2017.
 - En Bourgogne-Franche-Comté, les SDAASP sont tous en cours de réalisation mais à des stades d'avancement variés : celui du Conseil départemental de la Saône-et-Loire a été examiné lors de la séance plénière de la Région des 29 et 30 juin 2017 sans saisine préalable du CESER ; devraient suivre rapidement à la Région les schémas du Doubs (consultation finale en cours) et de l'Yonne (consultation finale en cours). Les nouvelles manquent concernant celui de la Côte d'Or, du Jura, de la Nièvre et du Territoire-de-Belfort.
- « Le SDAASP de Haute-Saône ne vise pas exclusivement le milieu rural mais l'ensemble du territoire départemental et a pour objectif de mettre en évidence les territoires déficitaires afin de leur apporter les réponses adaptées ». Le schéma s'articule autour de 12 fiches actions. Celles-ci sont organisées selon 4 axes stratégiques d'amélioration de l'accès des services à la population :
- Axe 1 : Faire de la Haute-Saône un département moteur de la transition numérique des services au public.
 - Axe 2 : Développer et faire connaître les Maisons de Services au Public (MSAP).
 - Axe 3 : Agir en faveur de l'accès aux droits et à la santé pour tous.
 - Axe 4 : Rapprocher les Haut-Saônois des services de proximité.

Concernant l'Axe 1 : « Faire de la Haute-Saône un département moteur de la transition numérique des services au public »

Les services au public ne peuvent pas s'envisager uniquement sous l'angle de la création d'îlots numériques au milieu des campagnes. La présence humaine sur ces territoires est essentielle. Les usagers de ces services, les habitants ont besoin d'un contact direct avec des personnes physiques. Le numérique ne peut pas être la seule et unique réponse apportée aux populations rurales.

Concernant l'Axe 2 : « Développer et faire connaître les Maisons de Services au Public (MSAP) »

Le CESER tient à souligner que la question globale posée « Quelles réponses apporter face au déficit constaté en matière de services au public sur les territoires ? » ne se poserait pas si les politiques mises en œuvre par l'État depuis plus de 20 ans n'avaient eu pour conséquence leur disparition. On s'aperçoit aujourd'hui, mais peut-être un peu tardivement, que le maintien d'un lien social entre les populations de notre territoire nécessite la présence d'un seuil minimum de services publics et au public en deçà duquel il ne faudrait pas descendre. Ces schémas sont en quelque sorte la preuve de l'échec de la politique d'aménagement du territoire menée par l'État en la matière. En lien direct avec ce constat, la définition de ces schémas et leur mise en œuvre questionne également sur les engagements propres de l'État sur l'ensemble de ces territoires dans un contexte de diminution constante des financements publics. L'État tiendra-t-il ses engagements sur la durée ?

Concernant l'Axe 3 : « Agir en faveur de l'accès aux droits et à la santé pour tous »

Le CESER se joint à la Région lorsqu'elle « regrette que le réseau PVS (points visio services) ne soit pas mentionné dans cette orientation ». Pour faire le lien avec la remarque sur l'Axe 1, le CESER souligne cependant ici que les points visio-services doivent s'inscrire en complément d'autres points d'accueil physiques. Le CESER renvoie également à ses observations formulées dans son avis sur le Règlement d'intervention portant sur l'extension du réseau de Points visio-services adopté lors de la séance plénière du 28 mars 2017.

Autres remarques générales

Le CESER a bien noté que « *l'adoption du projet de SRADDET est prévue pour l'automne 2018 et son approbation en juillet 2019. La question de l'accessibilité aux services, qui est portée par les SDAASP, constitue un enjeu majeur du SRADDET via la question de l'équilibre et d'égalité des territoires et du désenclavement des territoires ruraux. Cette question renvoie aussi directement à d'autres thématiques du SRADDET comme celles de l'habitat, de la mobilité, de la santé ou encore du numérique. Il est donc nécessaire de veiller à une bonne articulation entre les SDAASP et le SRADDET* ». Pour le CESER, cette question importante du lien entre les 8 SDAASP et le SRADDET régional interroge. Qui détient cette responsabilité de « *veiller à [cette] bonne articulation* » ? Comment, concrètement, ce lien va s'établir du fait que le SDAASP est un contrat État/Départements dont la Région n'est pas signataire ? Comment pourra-t-on lier présence des services au public sur les territoires des départements sans prendre en compte, dans le même temps, la présence des services régionaux ou dépendants de l'autorité régionale ? Pour le CESER, une cohérence doit être trouvée conjointement entre l'État, les Départements mais aussi la Région.

De plus, le CESER soulignera encore une fois la problématique de la multiplication de ces procédures de réalisation de schémas, particulièrement énergivores (temps, moyens humains, budget...) pour les acteurs concernés (publics ou privés) alors même que les moyens techniques en matière d'ingénierie manquent parfois sur certains territoires.

Enfin, le CESER insiste sur l'importance d'avoir une approche « multi-service » et transversale entre les différentes compétences des collectivités locales pour envisager des réponses adaptées à ces problématiques complexes avec cette question en point de mire : *comment peut-on sauver les services au public dans les zones rurales* ? Il s'agit également de prendre en compte de nouvelles réalités, un nouveau contexte sans cesse évolutif qui ne peut pas permettre d'être sans arrêt arc-bouté sur un passé nostalgique et lointain. Il s'agit de trouver de nouvelles solutions adaptées aux contraintes actuelles.

Vote du CESER : adopté à l'unanimité.

Déclaration de Michel Faivre-Picon, au nom de la CGT

La CGT se félicite de l'obligation faite aux départements, en lien avec les autres collectivités, et notamment le Conseil régional, d'améliorer l'accessibilité des services au public. Mais pour la CGT, il faudrait entendre par là un accès, amélioré, aux services publics, donc des services avec du personnel public pour l'assurer.

Il nous semble nécessaire de rappeler que si nous en sommes aujourd'hui à vouloir améliorer l'accessibilité des services, c'est parce que les services publics dans les territoires ont été petit à petit supprimés : guichet des gares, bureaux de poste, accueil EDF/GDF, permanences CARSAT, CAF, etc.

Depuis plusieurs années, notre pays vit une cure d'austérité sans précédent dans les administrations, les entreprises publiques, les services de Sécurité sociale, la privatisation de La Poste, le démantèlement du service public de l'énergie, la restructuration de Pôle emploi, la dégradation des services aux allocataires des CAF et de l'Assurance maladie, avec à la clé des centaines de milliers de suppressions d'emplois. Nous assistons à une casse méthodique d'un réel service aux usagers.

Quelques observations sur les axes stratégiques du schéma proposé :

Concernant l'Axe 1 - Si nous sommes d'accord pour la promotion du numérique, c'est surtout celle des réseaux qui nous paraît importante. Car nous ne pouvons pas accepter qu'une accessibilité des services au public se fassent uniquement par des ordinateurs, sans aucune présence humaine.

Concernant l'Axe 2 - Notre réflexion fait suite au point précédent, la Maison de service au public (MSAP), ce ne doit pas être un îlot numérique au milieu d'un territoire, il faut une présence physique, avec une personne, voire deux, en capacité d'aider de manière précise les usagers.

Concernant l'Axe 3 - Comme le Conseil régional, nous regrettons que les Points visio services (PVS) ne soient pas intégrés dans la réflexion, même si nous avons déjà fait part de nos réserves sur ce type de bornes numériques.

Enfin, une partie importante des schémas d'accessibilité est liée au SRADDET. Il est donc nécessaire de veiller à une bonne articulation entre les SDAASP et le SRADDET.

L'avis pointe un certain nombre de nos critiques, la CGT votera l'avis.