



CONTRIBUTION ANDRÉ PERROS

Directeur de la Caisse d'Allocations Familiales du Finistère

ET SI LE NUMERIQUE ETAIT UN MOYEN DE REDUIRE LES INEGALITES D'ACCES AUX SERVICES ?

Proximité et numérique, deux concepts au service du mieux vivre sur un territoire

Une récente étude de l'Insee a mis en évidence des inégalités d'accès aux équipements et services de la vie courante.

Cette inégalité d'accès est corrélée à la densité de la commune : faible densité = temps d'accès plus long.

Cette inégalité se conçoit sous l'angle de la proximité physique.

Et si demain les services étaient accessibles sous une forme différente qui les rendent non dépendants de la proximité physique ? C'est tout l'enjeu de la stratégie numérique.

L'État a promulgué une loi du 07/08/2015 qui demande au Préfet et au Conseil Départemental de mettre en place un plan d'accessibilité aux services publics afin de réduire ces inégalités d'accès.

Après avoir spécialisé ces différents services et avoir obligé les gestionnaires à rationaliser leur offre pour des raisons souvent liées à la maîtrise des coûts de gestion, l'État semble redécouvrir que le citoyen a des besoins qui s'expriment globalement et que l'hyper spécialisation des services est un obstacle à l'accès aux droits.

Nous voici donc incités à nous regrouper au sein de « maisons des services aux publics » où le citoyen trouvera une réponse « globale » à ses besoins.

Faut-il imaginer alors des centres avec des personnels polyvalents ?

Non bien sûr, le moyen pour permettre une telle évolution c'est le numérique et l'accès à plusieurs services grâce à des offres accessibles sur Internet, et, de préférence, dans des zones « peu denses » et moins pourvues de services physiquement présents.

C'est ainsi que pas moins de 1 000 maisons des services au public ont vocation à se développer sur le territoire français, sous la houlette du commissariat général à l'égalité des territoires (CGET).

La Caf du Finistère va contribuer à ce développement.

Elle a déjà inscrit dans son plan de développement de l'accès aux services :

- la promotion des téléservices sur Caf.fr, son site d'offre de services et d'informations aux allocataires,

- une offre « mobile » sur smartphone pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur,
- une page Facebook permettant des échanges rapides et simples,
- une démarche d'écoute des allocataires pour co-construire une offre de service répondant à leurs attentes,
- un accueil sur rendez-vous dans plus de 20 points d'accueil répartis sur le territoire.

Partant du principe que l'on est plus efficace à plusieurs, la Caf va chercher à démultiplier les points relais sur le territoire du Finistère où elle pourra déployer et rendre accessibles ces services numériques en s'appuyant sur un réseau de partenaires.

Tout naturellement, nos partenaires que sont les centres sociaux et les PIMMS nous ont semblé les plus aptes à jouer ce rôle.

Les PIMMS(1) de Quimper et Brest ont déjà signé une convention avec la Caf et les six centres sociaux en gestion directe de la Caf se sont dotés d'un point d'accès numérique.

Une évaluation est menée avant de généraliser à tous les centres sociaux du département qui seraient volontaires.

L'île d'Ouessant a été la première à signer avec la Caf une convention dans le cadre des maisons de services aux publics sur proposition du CGET et en partenariat avec La Poste. D'autres suivront sans aucun doute.

Une application immédiate et concrète : le déploiement de la prime d'activité

Cette nouvelle prestation a été conçue pour être 100 % numérique et 100 % personnalisée. Un simulateur des droits a été conçu permettant un lien direct avec la demande de prestation sur Caf.fr. Sans fourniture de documents papier. Toutes les démarches seront possibles sur Internet, depuis un ordinateur ou un téléphone portable (Android ou smartphone).

Le réseau des points numériques par bassin de vie permettra un accès en proximité pour toute personne ne bénéficiant pas d'un accès internet à domicile.

Ce réseau des points d'accès sera mis en ligne sur le site Caf.fr de la Caf.

La priorité du développement de ces points relais sera arrêtée conjointement par le Préfet et le Conseil départemental dans le cadre du COPIL chargé de l'accès aux services publics qui réunit tous les opérateurs du service public sur le territoire, de La Poste à la Sécurité sociale, en passant par Pôle Emploi et les Impôts.

(1) Points Information Médiation Multi-services.