

Les cahiers

LES CAHIERS DU CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT DE L'AGGLOMÉRATION BRIOCHINE ET DU PAYS DE SAINT-BRIEUC mai 2011



Les évolutions des services à la population

L'importance de l'information
pour accéder au logement,
à l'emploi, à la santé

Emdroadurioù ar servijoù
evit an dud



contexte

Les évolutions des services à la population

L'importance de l'information pour accéder au logement, à l'emploi, à la santé



Emdroadurioù ar servijoù evit an dud

Le Conseil de développement est une instance de concertation avec la société civile, adossée au Syndicat mixte du Pays de Saint-Brieuc et à Saint-Brieuc Agglomération. Cette instance regroupe des représentants de divers organismes locaux: entreprises, syndicats, associations... Les habitants peuvent également participer aux réflexions.

Le Conseil de développement s'informe et débat des politiques engagées par les élus locaux à l'échelle de l'agglomération ou du pays de Saint-Brieuc. Ces échanges débouchent généralement sur des avis et des préconisations visant à améliorer ces politiques. Les participants peuvent également réfléchir à toute problématique en lien avec le territoire qui leur paraît importante.

En 2004, le Conseil de développement avait mené une vaste étude sur les services publics. Onze services avaient été étudiés avec un angle prospectif: le logement, la prise en charge de la dépendance des personnes âgées, les transports, les énergies, les modes de

garde, l'emploi et l'insertion, les technologies de l'information et de la communication, la culture, la jeunesse, la santé et les services de l'État. L'Assemblée générale a ainsi décidé en 2010, de réactualiser cette étude. Est-elle toujours d'actualité? Depuis 2004, quelles sont les principales évolutions qu'ont connues les services à la population?

Le Conseil de développement a décidé d'aborder les services à la population à travers trois thématiques: le logement, l'emploi et la santé. L'information s'est rapidement imposée comme une des conditions permettant à la population d'accéder à ces services: information sur l'existant et sur les droits des usagers, mise en relation de l'offre et de la demande,... c'est par cette approche que le Conseil de développement a retenu quelques tendances d'évolution des services à la population.

Ce document présente les constats, les interrogations et les préconisations issus de cette réflexion.

constats

1

L'information, une condition pour faciliter l'accès aux services à la population

Des services pour répondre aux besoins de la population

Se loger, se soigner, pouvoir travailler et se former sont des droits fondamentaux. Ils ne sont cependant ni innés, ni acquis: leur reconnaissance et leur respect doivent reposer sur une volonté politique.

Le principal rôle des pouvoirs publics: assurer l'accès de la population aux services

Le Conseil de développement considère que les pouvoirs publics doivent s'assurer que les conditions permettant à tous d'accéder aux services à la population sont remplies: existence du service, possibilités financière ou physique d'y accéder.

Le Conseil de développement a considéré que l'information était une des conditions permettant l'accès de la population aux services; si un service existe mais que la population ne le connaît pas, qu'elle ne connaît pas ces droits, comment pourrait-elle y accéder?

La charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne affirme plusieurs droits, politiques, économiques, sociaux ou culturels. Certains concernent plus spécifiquement l'emploi et la formation, le logement et la santé: le droit à la formation professionnelle et continue (art. 14), le droit de travailler (art.15), le droit à la sécurité sociale, aux services sociaux, à des aides sociales et à des aides au logement pour vivre digne-ment (art. 34) et le droit à bénéficier de soins (art.35).



2

De multiples structures participent à l'information du public

L'information, une mission reconnue par les pouvoirs publics

L'information aux usagers semble s'être structurée comme un élément des politiques publiques à partir des années 1970-1980. L'État comme les collectivités territoriales reconnaissent régulièrement l'importance d'informer les usagers: subventions spécifiques, agrément,...

L'information jeunesse est reconnue comme une mission de service public depuis les années 1980.

La quantité d'information qui circule...

Les médias, les structures institutionnelles ou associatives, les entreprises, les pairs, chacun informe et communique. Ces informations ne sont pas toujours neutres et désintéressées. Internet et plus généralement les technologies de l'information et de la communication ont accru la circulation de l'information, et paradoxalement, le besoin d'information.

... accroît parfois le besoin d'information

Il est donc complexe pour l'utilisateur de s'y retrouver: l'information est-elle la bonne? Auprès de qui s'adresser pour avoir la bonne information? La tendance à la spécialisation de l'information par type de publics multiplie le nombre de structures qui peuvent informer. Comment, alors, le public peut-il s'y retrouver?

Le Conseil de développement a tenté de recenser les structures qui informent, conseillent et orientent en matière de logement, de santé et d'emploi et de formation dans le pays de Saint-Brieuc. Résultat: une quarantaine de structures dans le domaine de la santé, une cinquantaine dans l'emploi et la formation, une vingtaine dans le logement. N'est-ce pas trop?

Tendances

d'évolution observées...



À la demande

Immédiatement

1

Vers des services individualisés

Une spécialisation par type de publics

Le recensement des structures d'information, de conseil, d'accompagnement dans le logement, l'emploi, la santé montre que ces structures ont la volonté de s'adapter aux différents publics: certaines se spécialiseront auprès des jeunes, d'autres auprès des femmes, d'autres encore auprès de tels types de malades,...

En dépit de cette spécialisation, les publics exigent naturellement que leur situation soit reconnue en tant que telle, qu'ils ne soient pas intégrés dans une seule "catégorie" et que l'information ou le service leur soit entièrement adapté.

Il ne peut plus y avoir un service unique, qui soit organisé de la même façon pour tout le monde.

Le nombre de situations professionnelles se multiplie: variété des types de contrat, du nombre d'heures travaillées, des horaires de travail, ... les impératifs pour accéder à un service sont donc très variables d'une personne à l'autre.

La formation à distance, la télémedecine, le télétravail sont de nouvelles formes de services qui s'adaptent au plus près de l'individu. Certaines personnes en sont pourtant exclues.

L'accompagnement humain, seul moyen de rendre l'information accessible à tous

Les technologies de l'information et de la communication permettent des services intéressants, à moindres déplacements, sur des horaires très souples... à condition que les usagers aient accès à ces technologies. Ceux qui n'y auront pas accès, seront d'autant plus exclus.

L'accompagnement humain, la rencontre restent les seuls moyens de rendre une information adaptée et accessible à tous: capacité d'écoute, explications facilitées,...

3

Vers des services plus rapides

Les enjeux de disponibilité et de rapidité des services sont de plus en plus prégnants. La publicité suggère en permanence que tout doit être accessible tout le temps. Tout se passe comme si l'information et les services à la population devaient être disponibles en permanence, et sans cesse réactualisés. Par ailleurs, les outils de l'information et de la communication ont considérablement accru la rapidité de circulation de l'information.

Il est par exemple probable, que demain, la messagerie électronique soit complètement dépassée par les réseaux sociaux. Tous les utilisateurs d'Internet pourront-ils s'adapter?

L'information et l'offre de services doivent également s'adapter: afin d'être à jour dans les informations qu'ils véhiculent, mais également dans les outils utilisés.

Cette mise à jour permanente entraîne des changements rapides, auxquels les opérateurs doivent s'adapter. Cela ne leur permet pas toujours de maîtriser les nouveaux outils et ce qu'ils impliquent. Les usagers doivent également s'adapter, les décalages de génération sont importants.

S'inscrire dans une démarche qualité

2

Vers des services plus efficaces

À l'heure actuelle, les impacts financiers, environnementaux, sociaux des politiques ou des activités humaines en général, sont de plus en plus pris en compte. Cette tendance n'échappe pas à l'organisation des services, qui doit devenir la plus économe possible (en dépenses, en énergie, ...), tout en assurant un niveau de service satisfaisant.

Sous couverts d'économies, de plus en plus de services sont informatisés, les informations sont de plus en plus numérisées: connaît-on, pour autant les impacts environnementaux et financiers d'Internet et de l'informatisation? Est-ce réellement une économie?

Les impacts financiers et environnementaux ne sont pourtant pas toujours évidents à calculer.

La "mutualisation" est également un terme de plus en plus utilisé; l'objectif est de mettre en commun des moyens, sans pour autant diminuer le niveau et la qualité du service.

Celle-ci se mesure à l'aune d'indicateurs, ou de démarches "qualité": labellisation de services, signature de chartes d'engagement, résultats et objectifs chiffrés... Les services, publics comme privés, sont sommés de s'inscrire dans ces démarches qualités. Mais ces politiques d'objectifs sont-elles un gage de qualité pour l'utilisateur? Ces "démarches qualité" sont souvent inscrites dans une logique de rationalisation des coûts, qui laissent de côté l'utilisateur.

4

Vers des services participatifs?

Le Conseil de développement rappelle l'intérêt de la participation des usagers pour améliorer la qualité des services. Pour éclairer et enrichir les pratiques, cette participation ne peut pas être improvisée. Lorsqu'elle existe, cette possibilité n'est pourtant pas toujours appropriée par les usagers. Les formes de la participation se multiplient: des instances de type "comités d'usagers" se développent, pour rendre des avis sur les services à la population. Un certain nombre de structures

(associative, institutionnelle, mutualistes, ...) ont une gestion paritaire, bien que cela ne soit pas toujours connu. La légitimité de la représentativité n'est souvent plus reconnue. L'utilisateur souhaite naturellement que les spécificités de sa situation soient prises en compte. Comment pourrait-il alors se reconnaître par un représentant?

La participation reste souvent limitée, elle est parfois instrumentalisée. Elle se résume parfois simplement à jouer un rôle de "poil à gratter" qui ne rencontre qu'une faible attention de la part des décideurs et des professionnels. L'utilisateur n'est pas perçu comme un acteur à part entière.

Préconisations

pour mettre l'usager au cœur des services à la population



Assurer des lieux d'information où la rencontre est possible

1

Le Conseil de développement souligne l'importance de ne pas informatiser tout le processus d'information des usagers: la rencontre, les échanges apparaissent comme les moyens les plus efficaces pour guider, informer, accompagner tous les publics.

Créer des lieux uniques d'accès à la primo-information

La primo-information apparaît comme la plus importante, car c'est elle qui guidera le public vers le bon interlocuteur, qui l'aidera à se repérer. Les structures qui assurent cette primo-information doivent donc être connues, et très facilement accessibles. Il n'est pas utile de multiplier ce type de structures, puisque cela ne faciliterait pas l'aiguillage du public. Le Conseil de développement propose donc que les différents lieux d'informations sur les services à la population soient rassemblés dans un lieu unique, qui soit également un lieu de proximité, un lieu de vie, dans lequel le public aille naturellement: une mairie, une galerie marchande,...

Ne pas multiplier le nombre de structures qui informent

Si des points d'accès à l'information ou aux services peuvent être pertinents dans certains territoires, le Conseil de développement met en garde contre le risque de multiplication des structures, qui complique l'accès pour l'usager.

Les intercommunalités ont une place de plus en plus importante dans la mise en œuvre des politiques locales; les mairies restent des lieux de proximité, elles pourraient donc jouer un rôle croissant dans la diffusion de l'information afin de faciliter l'accès de tous aux services.

Lutter contre les inégalités d'accès aux services à la population

2

S'assurer que la population puisse accéder aux services à la population est une nécessité; pour le Conseil de développement, il s'agit du principal rôle des pouvoirs publics. Cela signifie qu'ils doivent, afin de permettre à tous d'accéder aux services existants, s'occuper de politiques périphériques mais néanmoins nécessaires: informer (à quoi sert un service si personne ne sait qu'il existe?), se déplacer (à quoi sert un service, si la population ne peut pas s'y rendre?), accéder à Internet (à quoi sert le développement de nouveaux services numériques, si la population n'a pas accès à Internet, ou ne sait pas l'utiliser?)

Aménager le territoire afin de permettre à tous d'accéder aux services existants en se déplaçant

Les politiques de transport et de mobilité sont donc à même de répondre à certaines problématiques d'accès aux services du logement, de l'emploi et de la santé. Le Conseil de développement rappelle donc l'intérêt de penser les politiques de mobilité en lien étroit avec les autres politiques publiques. Le réchauffement climatique, la hausse du coût du carburant devraient entraîner des mutations des modes de déplacements, et notamment le report modal de la voiture vers d'autres modes de transport (transport en commun, vélos, ... qui prennent d'ailleurs une place croissante dans les politiques de mobilité).

Aménager le territoire afin de permettre à tous d'accéder au très haut débit

L'accès au très haut débit pour tous est le principe sur lequel repose le Schéma de cohérence régionale sur l'aménagement numérique du territoire qui est élaboré par la Région Bretagne et l'État. Le Conseil de développement souhaite, dans le cadre de cette réflexion sur les services à la population, rappeler son attachement à ce principe, afin de permettre à tous d'accéder au très haut débit et aux services qui l'accompagnent.

Valoriser les lieux qui permettent d'orienter le public dans l'utilisation d'Internet pour accéder aux services

Des Espaces Publics Numériques se sont développés en France depuis la fin des années 1990. Ces espaces sont des lieux publics d'accès à Internet, et d'accompagnement à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Il semble que ces lieux soient globalement méconnus, alors qu'ils sont intéressants, et nombreux (une vingtaine sur le pays de Saint-Brieuc). Le Conseil de développement préconise donc de mieux valoriser ces lieux.

Simplifier l'accès aux services

3

Développer un portail Internet commun pour l'information sur les services à la population dans le pays de Saint-Brieuc

Un portail Internet regroupant toutes les structures d'information utiles pour le pays de Saint-Brieuc pourrait voir le jour, et mutualiser ainsi l'ensemble des sites d'information existant. Le Conseil de développement souhaite renouveler cette proposition qu'il avait déjà formulée en 2004.



Améliorer les relations entre usagers et structures

4

Améliorer les connaissances sur les relations entre usagers et structures

Le Conseil de développement propose tout d'abord que les relations entre les usagers et les structures qui informent ou proposent des services à la population soient mieux appréhendées. Au-delà des enquêtes de satisfaction, des études qualitatives pourraient être réalisées pour mieux comprendre la nature des relations entre usagers et structures.

Connaître et valoriser les spécificités des métiers de l'information pour améliorer la qualité de l'information

Le Conseil de développement considère que les métiers de l'information et de l'orientation du public ont des spécificités: savoir se repérer et connaître les structures et les interlocuteurs est une chose, apprendre à d'autres à s'y repérer en est une autre. Ces métiers sont de plus en plus pertinents, puisque le contexte est de plus en plus complexe: multiplication des types de structures qui informent, circulation croissante de l'information... Il semble donc important de valoriser ces compétences, et celles et ceux qui les mettent en œuvre. Cette reconnaissance du travail effectué peut faciliter les relations avec le public.

Par ailleurs, il semble important que les professionnels soient, d'une manière générale, formés à expliciter le vocabulaire propre au milieu dans lequel ils évoluent, pour permettre leur appréhension par le public.



Informer et sensibiliser les usagers et les salariés à l'histoire des services publics

Informer sur l'histoire et le sens des services publics et des structures qui s'en occupent est important. C'est une façon de rappeler aux usagers de celles-ci, mais également à leurs salariés le pourquoi de leur existence et de leur fonctionnement. Cette sensibilisation peut commencer à l'école, et se poursuivre par des biais divers: diffusion d'information pendant le temps d'attente au téléphone, par des expositions ludiques dans des lieux de vie fréquentés comme les commerces, les mairies,...

Pour aller plus loin...

Pour ce vaste thème d'étude des "services à la population", le Conseil de développement n'a retenu que deux angles d'approches : une approche thématique (seuls les services du logement, de l'emploi et de la santé ont été étudiés), et une approche fonctionnelle, celle de l'information, vue comme une des portes d'entrée vers les services.

Force est de constater que les principaux constats du Conseil de développement peuvent plus généralement s'appliquer à d'autres types de services à la population. Mais il faudra, à l'avenir, s'interroger sur l'organisation des services à la population après-demain : comment s'adapteront-ils aux prochaines évolutions politiques, économiques, sociales, environnementales ?



Les cahiers

MAI 2011

LES CAHIERS DU CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT DE L'AGGLOMÉRATION BRIOCHINE ET DU PAYS DE SAINT-BRIEUC

Conseil de développement de l'agglomération briochine et du pays de Saint-Brieuc

Centre d'Affaires Eleusis 2

1, rue Pierre et Marie Curie

22190 PLERIN

☎ 02 96 58 08 08

etudes.cd@pays-de-saintbrieuc.org

Retrouvez cette publication et les autres travaux du Conseil de développement sur www.pays-de-saintbrieuc.org