

Un accès aux services publics facilité par les espaces France Services mais certains territoires restent éloignés

Dans les Pays de la Loire, les habitants accèdent au panier de services publics en 9 minutes en moyenne. Cet accès est facilité par l'implantation de guichets uniques regroupant les neuf partenaires du réseau France Services. Par ailleurs, des territoires restent éloignés des services publics à l'ouest et au nord-est de la région. Si l'accès aux soins et à la culture de proximité est globalement aisé dans la région par rapport au niveau national, la population résidant aux frontières des départements en est plus éloignée.

Parmi les actions ayant suivi le grand débat national de 2019, figure la mise en place du réseau France Services. Ces guichets uniques offrent un accès aux principales démarches administratives en réponse aux besoins de proximité des citoyens. Le déploiement de ce réseau passe notamment par la labellisation des Maisons de services au public (MSAP) répondant à certaines exigences d'accessibilité et de qualité. Actuellement, les MSAP proposent une offre de services hétérogène. Au 30 septembre 2020, 834 espaces France Services sont labellisés en France métropolitaine dont 44 dans les Pays de la Loire (auxquels s'ajoutent 3 antennes). L'objectif fixé par le gouvernement est la mise en place d'au moins une structure dans chaque canton d'ici 2022. Même si les usagers utilisent de plus en plus les démarches en ligne, la présence de services physiques ou l'assistance pour les accès à distance restent nécessaires, notamment pour accompagner les populations les plus fragiles. Cette étude a pour objectif d'identifier les territoires les plus éloignés, mais aussi les zones où les besoins de la population pourraient être les plus marqués (en termes de pauvreté, chômage, compétences numériques, etc.).

Au 30 septembre 2020, dans chaque espace France Services, un socle minimum de neuf partenaires nationaux est garanti : La Poste, Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), la Mutualité sociale agricole (MSA), les ministères de l'Intérieur et de la Justice, la Direction générale des Finances publiques. Le panier de services publics constitué dans cette étude est composé de ces neuf opérateurs (*méthodologie page 22*). Un dixième partenaire, Agirc – Arrco (Association générale des institutions de retraite complémentaire des cadres – Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés), a intégré l'offre de services en octobre 2020.

En incluant les services présents dans les MSAP et les espaces France Services actuellement déployés, l'équipement de services publics le plus répandu dans la région est La Poste avec 1 099 points d'accueil. La région compte 167 centres de Finances publiques, et pour les antennes locales, 140 CAF, 121 Pôle emploi, 106 CPAM, 95 Carsat et 92 MSA (*figure 1*). Les équipements les

moins nombreux sont les points d'accueil des ministères de la Justice (68) et de l'Intérieur (74) avec respectivement 5 % et 6 % de communes équipées dans la région.

Cependant, les communes de la région sont souvent mieux dotées en équipements de services publics qu'en moyenne nationale. Par exemple, 65 % des communes ont un point d'accueil de La Poste, contre 40 % en France métropolitaine. Dans la région, la Mayenne est le département qui a le plus de services publics par habitant.

Des territoires plus éloignés des services publics à l'ouest et au nord-est de la région

En prenant en compte les MSAP et les espaces France Services actuellement implantés dans les Pays de la Loire et les régions limitrophes, les Ligériens accèdent au panier de services publics en 9 minutes en moyenne (*méthodologie page 22*). Deux zones sont plus éloignées des services publics : l'ouest, notamment la frontière entre la Loire-Atlantique et la Vendée, et le nord-est de la région, essentiellement dans la Sarthe (*figure 2*).

1 La Mayenne, département le mieux doté en équipement de services publics par habitant, la Loire-Atlantique le moins bien doté

Nombre de services publics dans les départements des Pays de la Loire

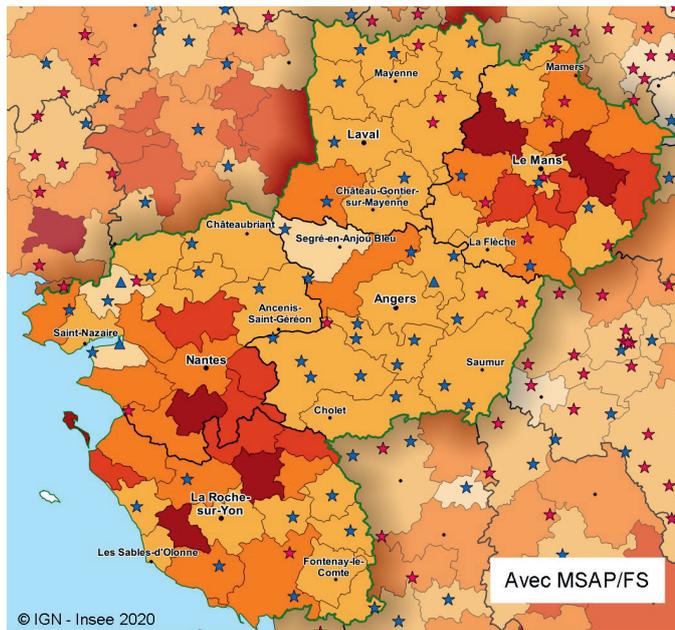
	Pays de la Loire		Loire-Atlantique	Maine-et-Loire	Mayenne	Sarthe	Vendée
	Nombre de services	Nombre de services pour 100 000 habitants					
La Poste	1 099	29	19	33	45	39	30
Finances publiques	167	4	3	6	7	4	5
CAF	140	4	2	7	5	3	3
Pôle emploi	121	3	2	4	6	4	3
CPAM	106	3	2	4	5	4	3
Carsat	95	3	2	3	5	3	2
MSA	92	2	1	3	5	3	2
Ministère de l'Intérieur	74	2	1	3	5	2	2
Ministère de la Justice	68	2	1	3	4	1	1
Ensemble services publics	1 962	52	33	66	87	63	51

Note : inclus les services présents dans les espaces France Services et les MSAP.

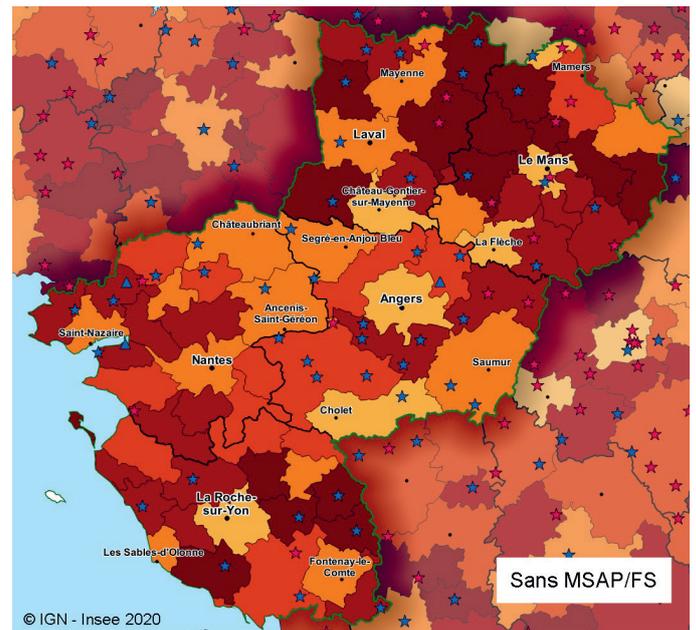
Sources : SGAR ; Insee, Base permanente des équipements (BPE) 2018 - Recensement de la population (RP) 2017 ; CAF ; CPAM ; Carsat ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

2 Un impact important des guichets de proximité sur le temps d'accès aux services publics, moins marqué à l'ouest et au nord-est de la région

Temps d'accès moyen théorique par EPCI au panier de services publics avec espaces France Services (FS) et Maisons de services au public (MSAP)



Temps d'accès moyen théorique par EPCI au panier de services publics hors espaces France Services (FS) et Maisons de services au public (MSAP)



Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics (en minutes) :

- 18 ou plus
- de 15 à moins de 18
- de 12 à moins de 15
- de 9 à moins de 12
- de 6 à moins de 9
- moins de 6

- ★ France Services
- ▲ Antennes France Services
- ★ MSAP
- Préfectures et sous-préfectures

Sources : SGAR ; Insee, BPE 2018 - RP 2017 ; CAF ; CPAM ; Carsat ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

Le Maine-et-Loire possède le temps d'accès le moins élevé dans la région. Les habitants du Maine-et-Loire accèdent en moyenne en 7 minutes à l'ensemble des services publics. Les espaces France Services installés dans les territoires plus isolés permettent également aux Mayennais d'avoir un temps d'accès aux services publics inférieur à la moyenne régionale (8 minutes en moyenne). La Loire-Atlantique, la Sarthe et la Vendée ont un temps d'accès supérieur à la moyenne régionale (10 minutes ou plus).

Les espaces France Services et les MSAP diminuent fortement les temps d'accès dans certains départements

Au 30 septembre 2020, la région est dotée de 44 espaces France Services (auxquels s'ajoutent 3 antennes) et de 16 MSAP. En l'absence de ces structures, le temps moyen d'accès aux services publics serait de 12 minutes au niveau régional au lieu de 9 minutes.

Bien que plus d'un tiers des espaces France Services de la région soient localisés en Maine-et-Loire, ces structures améliorent le plus l'accessibilité aux services publics

en Mayenne (figure 2). En effet, sans ce réseau, les Mayennais mettraient plus de 13 minutes en moyenne à accéder au panier de services publics, soit 5 minutes de plus qu'avec ces structures de proximité. L'impact de ces guichets est également marqué en Vendée et dans la Sarthe : le temps d'accès passe respectivement de 14 à 10 minutes et de 13 à 10 minutes grâce aux espaces France Services et aux MSAP. Ces départements possèdent moins de grandes villes et les territoires isolés sont plus nombreux. *A contrario*, même sans prendre en compte ces structures, le Maine-et-Loire conserve le temps d'accès aux services publics le moins élevé de la région (11 minutes). La Loire-Atlantique, en lien avec une forte concentration de population en milieu urbain, aurait également un temps d'accès aux services publics inférieur aux autres départements sans la présence des espaces France Services et des MSAP (12 minutes).

Des disparités d'accès entre services publics

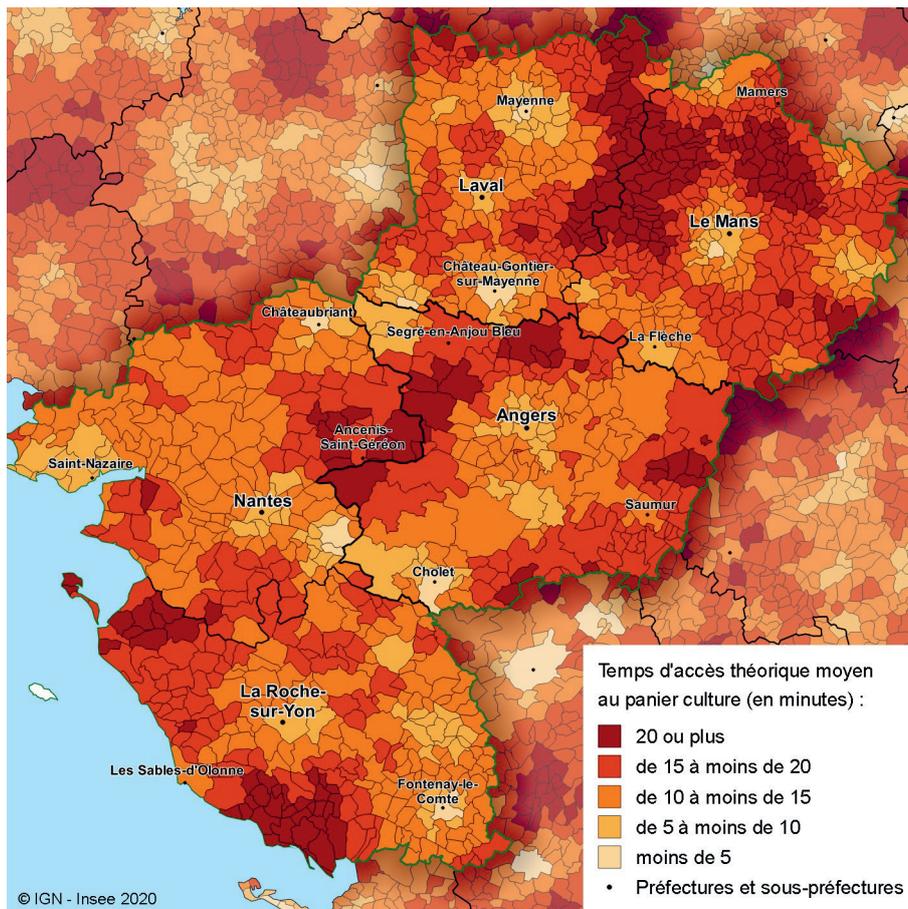
Les différents services publics proposés par les partenaires du réseau répondent à

des besoins variés, en fonction notamment de leur fréquence d'utilisation. La Poste a le temps d'accès moyen le plus court (3 minutes en moyenne). Elle répond à des besoins quotidiens. Plus de neuf Ligériens sur dix résident dans une commune équipée d'un point d'accueil de La Poste. Les services des Finances publiques, de la CAF et de Pôle emploi ont un temps d'accès moyen proche de 10 minutes et plus de quatre Ligériens sur dix résident dans une commune équipée de ces organismes.

Les services des ministères de l'Intérieur et de la Justice ainsi que les MSA ont les temps d'accès les plus longs : respectivement 15, 15 et 14 minutes en moyenne. Ils répondent à des besoins plus ponctuels. Hors espaces France Services et MSAP, le temps d'accès à ces trois services serait supérieur à 20 minutes. Il atteindrait même 23 minutes pour les ministères de l'Intérieur et de la Justice. Les MSA s'adressent à un public spécifique et ont moins vocation à être implantées dans des zones non agricoles. Ainsi, seul un quart des Ligériens réside dans une commune équipée d'une MSA.

4 Un accès aux équipements culturels de proximité plus difficile aux frontières des départements

Temps d'accès moyen théorique par commune au panier culture



Sources : DRAC ; Sgar ; Insee, BPE 2018 - RP 2017.

les aider à accomplir leurs démarches en ligne. En effet, l'illectronisme (*définitions page 22*) concerne 13 % des Ligériens (contre 17 % dans les autres régions). Il est plus présent dans les territoires ruraux et les unités urbaines de moins de 10 000 habitants (17 %), et touche principalement la population âgée de 60 ans ou plus (41 % au niveau national).

Ces structures doivent aussi permettre aux usagers d'accéder aux équipements numériques car des disparités d'accès à internet

persistent. Même si les ménages ligériens disposent un peu plus souvent d'un accès à Internet depuis leur domicile (*définitions page 22*) que dans les autres régions (86 % contre 84 %), le déploiement de la fibre est encore inégal selon les zones. Si la part de locaux raccordables est élevée dans les territoires urbains et leurs couronnes, elle l'est moins dans les territoires ruraux. Pour remédier à ces disparités, des investissements ont été programmés pour le déploiement de la fibre à 100 % dans la région à l'horizon 2025. À plus court

terme, l'objectif est que toute la population régionale accède à un service haut débit de qualité d'ici fin 2020.

Adapter les implantations des espaces France Services aux besoins des populations

Sur certains territoires identifiés comme éloignés des services publics, la distance de certains équipements est plus problématique compte tenu du profil de la population qui y réside. Les enjeux peuvent être différents selon les territoires. Certaines zones éloignées cumulent des facteurs de fragilité et la population est moins mobile : population âgée, non-diplômée, demandeurs d'emploi, personnes en situation de pauvreté ou ayant des difficultés à utiliser les outils numériques, etc. Dans les Pays de la Loire, en 2017, une personne sur dix a plus de 75 ans. Les personnes âgées sont particulièrement présentes sur le littoral et aux frontières des départements. Alors que plus d'une personne sur quatre n'a pas ou peu de diplôme dans la région, cette part atteint plus d'une personne sur trois dans de nombreux territoires ruraux situés à l'est. La population habitant en zone urbaine est plus souvent touchée par le chômage, notamment les métropoles angevine et mancelle. La pauvreté (*définitions page 22*) concerne 11 % des Ligériens en 2017, elle est plus marquée dans les grandes villes mais aussi dans les territoires situés à l'est de la région.

D'autres zones éloignées sont confrontées à une forte croissance démographique. Les services doivent ici s'adapter à l'arrivée d'une population nouvelle.

Conscientes de ces enjeux, les politiques publiques ont souvent implanté les espaces France Services sur des territoires qui cumulent difficultés d'accès et fragilités socio-économiques. Néanmoins, des inégalités d'accès subsistent encore dans la région. ■