

Un accès aux services publics plus aisé avec le réseau France Services

Les espaces France Services permettent aux Ligériens d'accéder au panier de services publics en 6,7 minutes, soit 4,6 minutes de moins qu'en 2020. Quelques territoires restent un peu plus éloignés des services publics au nord et au sud-ouest de la région. Les populations les plus fragiles se trouvant dans les territoires ruraux isolés bénéficient particulièrement du réseau mis en place. Des lieux de médiation permettent également d'assister les populations en difficulté avec les outils numériques. Si l'accès aux services de santé et de culture est plus aisé autour des grandes agglomérations, la population résidant aux frontières des départements en est plus éloignée.

Afin de renforcer la présence des services publics de proximité, la mise en place du réseau France Services a été lancée le 1^{er} janvier 2020. Ces guichets uniques donnent accès aux principaux organismes de services publics dans un seul et même lieu. Le réseau France Services vise à permettre à chaque citoyen, quel que soit l'endroit où il vit, d'être accueilli par des personnes formées et disponibles pour effectuer ses démarches administratives. Si la dématérialisation permet l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, elle exclut toutefois une partie de la population éloignée des usages d'Internet. L'objectif de la mise en place du réseau France Services est aussi d'accompagner ces personnes en difficulté dans leurs démarches du quotidien : demande de carte grise, déclaration de revenus, remboursements de soins, recherche d'emploi, demande de RSA, etc.

Les espaces France Services prennent le relais des Maisons de services au public (MSAP) qui proposaient une offre hétérogène. Dans chacun des espaces 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 socle ► **méthodologie**.

Au 1^{er} janvier 2023, 2 538 France Services sont labellisés en France métropolitaine. De nouvelles labellisations sont prévues d'ici fin 2023 afin d'atteindre un objectif de 2 750 France Services. Les Pays de la Loire disposent de 119 espaces France Services (dont deux bus itinérants) auxquels s'ajoutent six antennes. En comptabilisant l'ensemble de ces structures, l'objectif fixé par le gouvernement, d'accéder en moins de 30 minutes de son domicile à un espace France Services est presque atteint dans la région. Seules 5 900 personnes se situent encore à plus de 30 minutes d'une structure, soit moins de 0,2 % de la population ligérienne.

En incluant tous les accès (y compris ceux présents dans les structures France Services), l'équipement de services publics le plus présent dans la région est La Poste avec 1 177 points d'accueil. Les communes de la région sont également dotées de 225 centres de Finances publiques, 188 CAF, 173 Pôle emploi, 161 CPAM, 157 Carsat,

151 MSA, 148 points d'accueil du ministère de la Justice et 142 pour le ministère de l'Intérieur ► **figure 1**. La part de communes équipées pour ces deux derniers services est désormais de 10 %. Début 2020, hors France Services et MSAP, elle était seulement de 1 %.

Des services publics plus éloignés au sud-ouest et au nord de la région

En prenant en compte les espaces France Services implantés dans les Pays de la Loire au 1^{er} janvier 2023, le temps d'accès moyen aux services publics est de 6,7 minutes ► **méthodologie**. Deux zones restent cependant plus éloignées des services publics relativement à la moyenne régionale. Les temps d'accès sont plus élevés au sud-ouest, incluant le sud de la Loire-Atlantique et une grande partie de la Vendée, et au nord de la région dans les zones rurales faiblement peuplées à la frontière entre la Mayenne et la Sarthe ► **figure 2**.

Avec un panier de services publics accessible en 6,0 minutes en moyenne, les Sarthois accèdent plus rapidement aux services publics que l'ensemble des Ligériens,

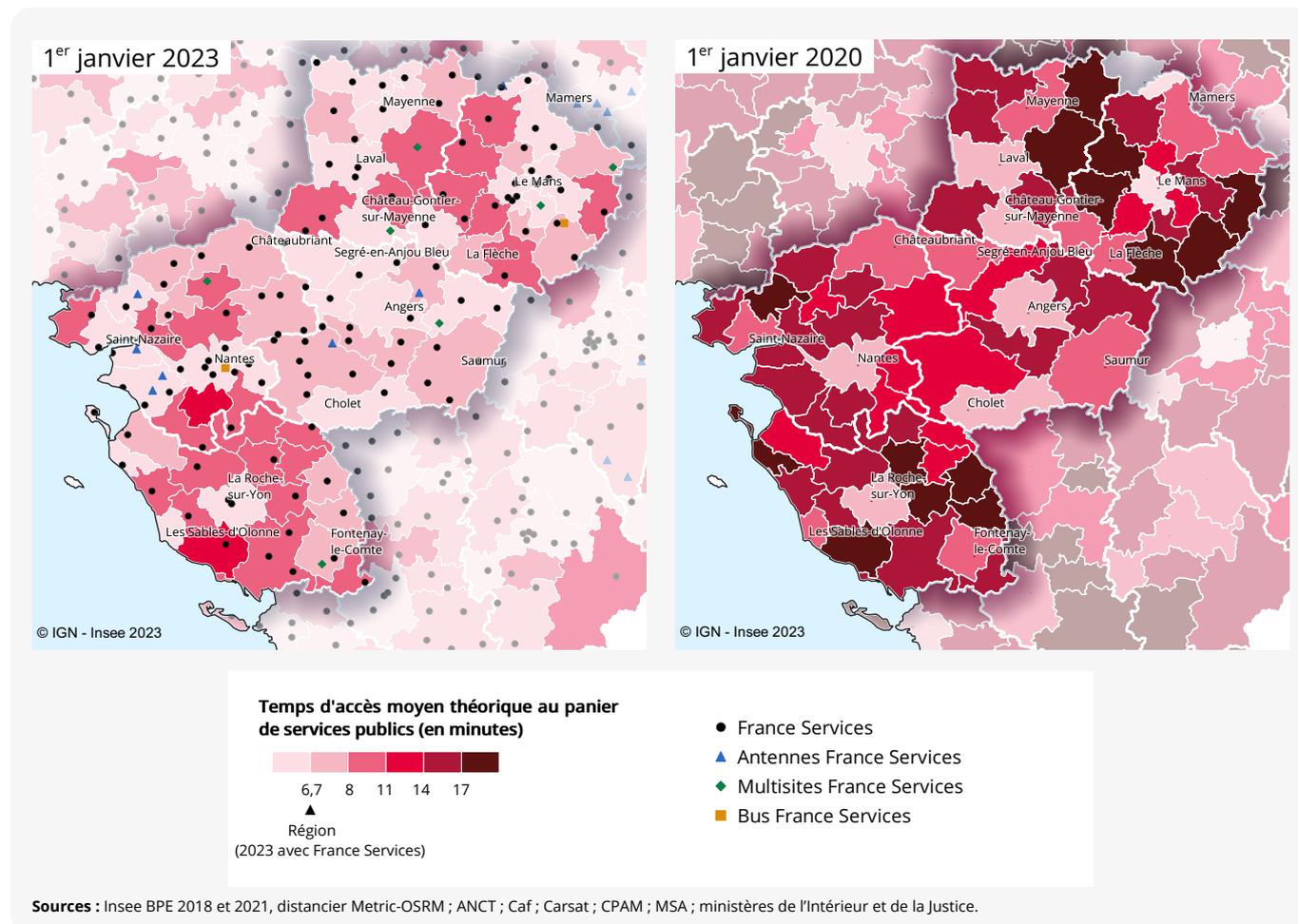
► 1. Nombre de services publics dans les départements des Pays de la Loire

	Nombre de services		Nombre de services pour 100 000 habitants				
	Pays de la Loire	Pays de la Loire	Loire-Atlantique	Maine-et-Loire	Mayenne	Sarthe	Vendée
La Poste	1 177	31	20	34	48	43	32
Finances publiques	225	6	5	6	9	7	7
CAF	188	5	3	7	7	6	4
Pôle emploi	173	5	4	5	7	6	4
CPAM	161	4	3	4	7	6	4
Carsat	157	4	3	4	7	6	4
MSA	151	4	3	4	7	6	4
Ministère de la Justice	148	4	3	4	7	5	3
Ministère de l'Intérieur	142	4	3	4	7	5	3
Ensemble des services publics	2 522	67	47	72	106	90	65

Note : les données incluent les services présents dans les espaces France Services au 1^{er} janvier 2023.

Sources : Insee, Base permanente des équipements (BPE) 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

► 2. Temps d'accès moyen théorique aux services publics par intercommunalité, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



malgré une hétérogénéité territoriale. Le Maine-et-Loire suit de près (6,3 minutes) et présente une accessibilité plus homogène. À l'inverse, les Vendéens mettent en moyenne 8,1 minutes pour accéder au même panier, soit 1,4 minute de plus que dans la région. Les habitants de la Loire-Atlantique et de la Mayenne disposent de temps d'accès proches de la moyenne régionale.

Les France Services réduisent nettement le temps d'accès aux services publics

Au 1^{er} janvier 2020, hors France Services et MSAP, le temps d'accès aux services publics dans les Pays de la Loire était de 11,3 minutes en moyenne. Au 1^{er} janvier 2023, les espaces France Services permettent aux Ligériens de réduire le temps d'accès au panier de services publics de 41 %, soit un gain de 4,6 minutes. La Sarthe concentre 16 % des espaces France Services de la région et accueille 15 % de la population régionale. L'impact des France Services est le plus important dans ce département. Le temps d'accès aux services publics y est réduit de 46 %, soit 5,2 minutes de moins qu'en 2020. La Sarthe devient ainsi le département où le temps d'accès

aux services publics est le plus favorable de la région. L'impact de ces structures de proximité est également important en Mayenne et en Vendée, départements ruraux qui possèdent peu de grandes villes et dans lesquels les territoires isolés sont plus nombreux. Les temps d'accès y sont réduits de respectivement 44 % et 42 %, soit 5,3 et 5,8 minutes. Malgré ce net progrès, les Vendéens restent cependant les plus éloignés des services publics dans la région. Les espaces France Services ont une moindre influence en Loire-Atlantique, qui dispose d'une forte concentration de population en milieu urbain et en Maine-et-Loire où l'accès était déjà particulièrement favorable en 2020. Les temps d'accès aux services publics y sont réduits de 38 % et 36 %, soit 4,1 et 3,6 minutes de moins qu'en 2020.

Un impact plus marqué de l'implantation des France Services sur les services publics les moins présents

Les services offerts par les partenaires du réseau France Services répondent à différents besoins, mais tous n'ont pas la même fréquence d'utilisation ni la même disponibilité sur le territoire.

Si le réseau France Services n'a que peu d'impact sur les équipements déjà fortement implantés, il permet de réduire considérablement le temps d'accès des Ligériens aux équipements les moins présents. Ainsi, l'arrivée des guichets de proximité permet de réduire de plus de la moitié le temps d'accès aux MSA et aux ministères de la Justice et de l'Intérieur. Ces services, qui répondent à des besoins plus ponctuels ou plus spécifiques étaient peu présents sur le territoire en 2020 (moins de un équipement pour 100 000 habitants). La mise en place du réseau France Services permet désormais aux Ligériens de disposer de quatre équipements pour 100 000 habitants. En revanche, La Poste étant l'équipement le plus rapidement accessible dans la région (3,0 minutes en moyenne), le gain de temps permis par l'implantation des espaces France Services est négligeable. Avec 27 équipements pour 100 000 habitants en 2020 (contre 31 début 2023), ce service, destiné aux besoins plus fréquents de la population, disposait déjà d'un maillage territorial très fort. Pour les cinq autres opérateurs, (Carsat, CPAM, Pôle emploi, CAF et Finances publiques), le gain de temps est compris entre 24 % et 43 %.

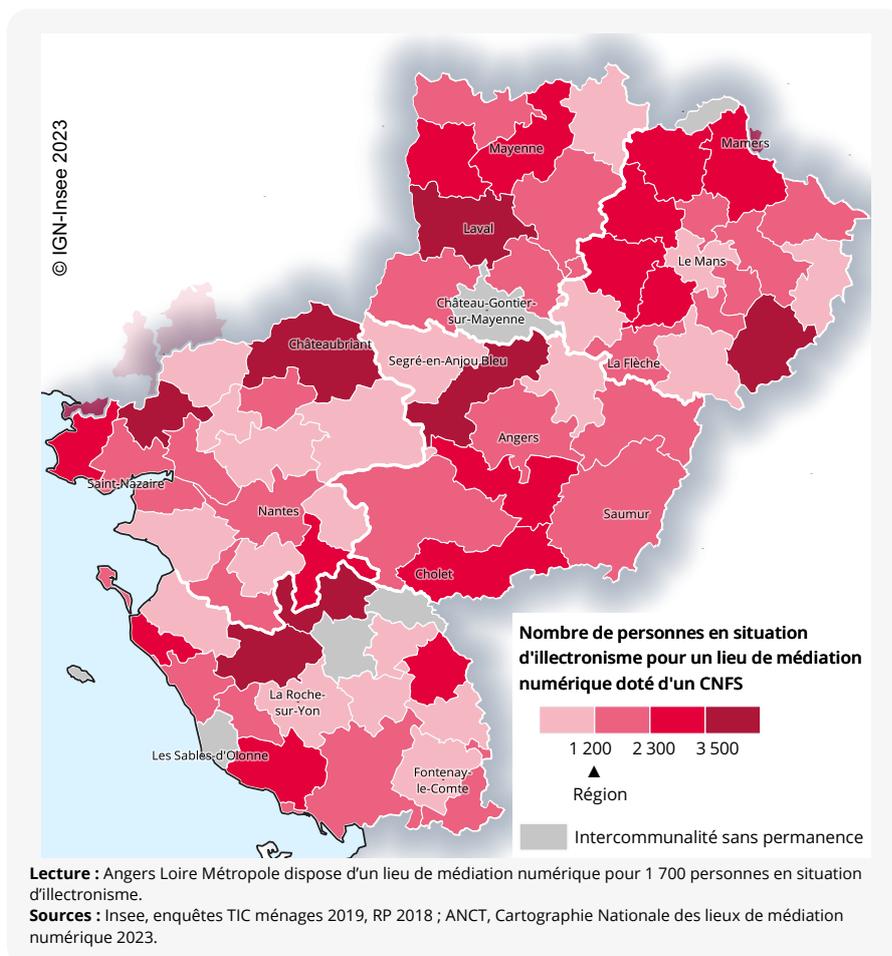
France Services : les services publics se rapprochent des territoires isolés les plus fragiles

Les besoins en services de proximité dans les territoires peuvent varier en fonction du profil de la population qui y réside. La situation sur le marché du travail, la configuration familiale ou financière influent sur les besoins des citoyens en services publics. L'éloignement aux services peut aussi s'avérer plus pénalisant pour les personnes âgées ou en situation de handicap, généralement moins mobiles. Les personnes les moins diplômées peuvent également avoir besoin d'un accompagnement de proximité pour effectuer des démarches administratives.

L'objectif du réseau France Services est de proposer une offre de services publics mutualisés au plus près des territoires, notamment dans les zones où se concentrent parfois ces facteurs de fragilité.

Dans les Pays de la Loire, en 2019, une personne sur dix a 75 ans ou plus. Les personnes âgées sont plus présentes sur le littoral et aux frontières nord-est de la région. Alors qu'une personne sur quatre n'est pas **diplômée** dans la région, cette part dépasse une personne sur trois dans de nombreuses zones rurales au nord-est de la région. Les **chômeurs** sont plus présents dans les zones urbaines, notamment les métropoles angevine et mancelle, ainsi que sur le littoral vendéen. La **pauvreté** touche, quant à elle, 11 % des Ligériens. Elle est plus élevée dans les grandes agglomérations et les territoires à faible densité de population du nord-est. Hors quartiers prioritaires de la ville, les fragilités socio-économiques se concentrent notamment dans les territoires du nord-est et dans une partie du sud-ouest de la région ► **chapitre Quartiers prioritaires de la politique de la ville**. Si les temps d'accès sont devenus globalement favorables au nord-est grâce à l'implantation de nombreux espaces France Services, des difficultés persistent en Vendée, notamment au sud du littoral, où le nombre de structures implantées est moins important.

► 3. Nombre de personnes en situation d'illectronisme pour un lieu de médiation numérique doté d'un conseiller numérique France Services par intercommunalité



Des lieux de médiation numérique pour faire face à l'illectronisme

Depuis le début des années 2000, l'utilisation d'Internet s'est fortement développée et nombre de démarches administratives sont désormais dématérialisées. En octobre 2022, selon l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, 87 % des 250 démarches administratives les plus utilisées par les usagers sont réalisables en ligne. Ne pas savoir faire usage d'un équipement numérique ou ne pas y avoir accès est devenu un obstacle majeur dans une société toujours plus numérisée.

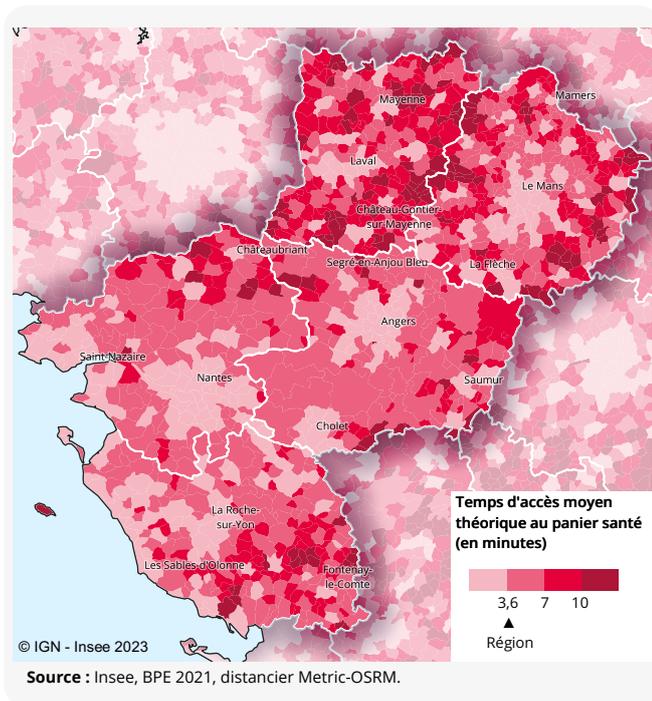
L'**illectronisme** touche 450 000 habitants dans les Pays de la Loire en 2019, soit 15 % de la population de 15 ans ou plus. Les personnes les plus âgées ou non diplômées sont parmi les plus concernées. La part d'illectronisme est plus élevée au nord-est de la région, en particulier au nord de la Mayenne, à l'est et au sud de la Sarthe, ainsi que sur le littoral vendéen. Pour accompagner les citoyens en difficulté face au numérique et les aider à acquérir une autonomie dans l'usage numérique du quotidien (utiliser une messagerie électronique, une plate-forme de recherche d'emploi, les logiciels de vie scolaire, etc.),

► Encadré – Les types de demandes et le profil des usagers des espaces France Services

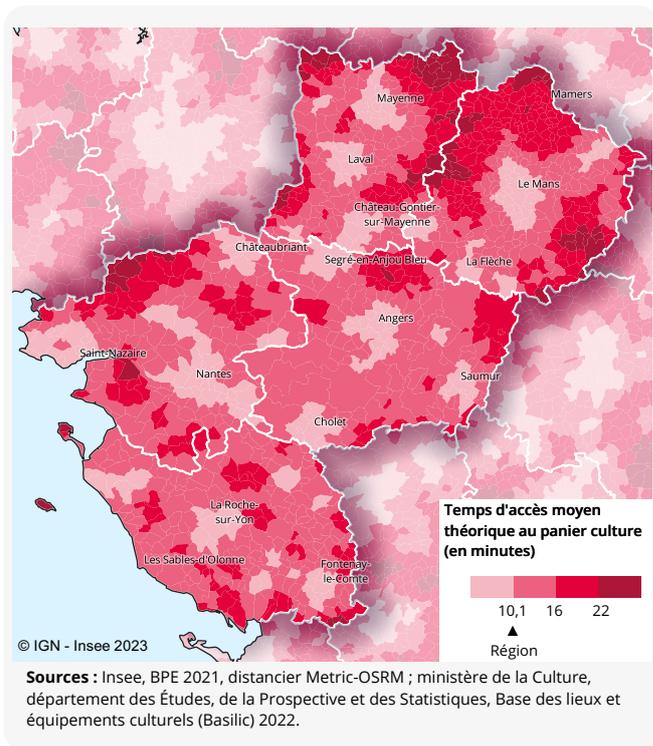
Le profil des usagers et leurs types de demandes permettent de repérer les services les plus sollicités et d'adapter la localisation des structures sur le territoire. Dans les Pays de la Loire, entre novembre 2021 et octobre 2022, 156 000 demandes concernant les neuf opérateurs présents dans les espaces France Services ont été traitées. Le partenaire le plus sollicité est le ministère de l'Intérieur avec 22 % des demandes. Près de la moitié des demandes qu'il traite concerne une immatriculation de véhicule. Les autres concernent principalement des titres d'identité et de voyage ainsi que des permis de conduire. En vigueur depuis 2017, le Plan préfectures nouvelle génération (PPNG) a dématérialisé toutes les demandes de titres sécurisés, dont les cartes grises. Si des points numériques ont été mis en place dans les préfectures, les usagers qui ont des difficultés avec Internet se tournent plus facilement vers les espaces France Services. Plus présents sur le territoire, ils permettent de bénéficier d'un accompagnement pour réaliser ses démarches. Les services de la Carsat, la CAF, les Finances publiques sont également plus sollicités que ceux de Pôle emploi, La Poste, la MSA et le ministère de la Justice.

Près de huit usagers sur dix se déplacent pour effectuer leur demande. Les personnes de 55 ans ou plus représentent deux tiers des usagers des espaces France Services. Rares sont les usagers à réaliser leur démarche en totale autonomie : huit demandes sur dix nécessitent un accompagnement individuel tandis que très peu de demandes concernent un accès à un ordinateur en libre service. Les espaces France Services contribuent ainsi à la lutte contre l'illectronisme.

► 4. Temps d'accès moyen théorique par commune au panier santé



► 5. Temps d'accès moyen théorique par commune au panier culture



les conseillers numériques France Services (CNFS) proposent un accompagnement individuel ou des ateliers collectifs. Ils assurent des permanences dans les **lieux de médiation numérique** répartis sur tout le territoire. Dans les Pays de la Loire, plus de 1 100 lieux de médiation numérique sont recensés (bibliothèque, bureau de Poste, CCAS, mairie, médiathèque, Pôle emploi, etc.). Certains lieux proposent un accès à du matériel ou à une connexion Internet, tandis que d'autres lieux proposent un accompagnement pour la réalisation de démarches administratives. Parmi l'ensemble des lieux de médiation numérique, 379 (dont 21 France Services) se répartissent les 173 conseillers numériques France Services présents dans la région, soit un lieu de médiation numérique accueillant un CNFS pour 1 200 personnes en situation d'illectronisme ► **figure 3**.

La Vendée est le département le mieux doté avec en moyenne un lieu de médiation numérique doté d'un CNFS pour 960 personnes en situation d'illectronisme. Le nord du département fait exception avec les deux intercommunalités ayant les plus forts taux de la région : Terres de Montaigu et Vie et Boulogne ne disposent que d'un seul lieu pour respectivement 5 300 et 4 400 personnes en situation d'illectronisme.

À l'inverse, l'accompagnement numérique est moins présent en Mayenne et en Maine-et-Loire avec respectivement un équipement pour 1 900 et 1 500 personnes en situation d'illectronisme. En Loire-Atlantique et dans la Sarthe, les taux d'équipement sont proches de la moyenne régionale.

Un accès à la santé et à la culture moins favorable dans les zones rurales éloignées

D'autres services de proximité ont un impact sur les conditions de vie des populations et l'attractivité des territoires. L'implantation des France Services doit s'analyser au regard des situations locales, notamment l'accès de la population aux soins de premier recours et aux services culturels. Le cumul des situations d'éloignement constitue une fragilité supplémentaire.

La région compte 3 190 médecins généralistes, 1 910 chirurgiens-dentistes, 3 410 infirmiers, 3 900 masseurs-kinésithérapeutes et 1 110 pharmacies. Les Pays de la Loire sont mieux équipés en soins de proximité qu'en moyenne nationale. Les médecins généralistes sont présents dans 42 % des communes (contre 26 % en **France de province**), les chirurgiens-dentistes dans 29 % des communes (contre 17 % en France de province) et 41 % des communes disposent d'une pharmacie (contre 23 % au niveau national). Toutefois, en prenant en compte l'adéquation entre l'offre de soins et la demande, le niveau d'activité des médecins généralistes et la structure par âge de la population, la région est moins bien dotée que la France en médecins généralistes ► **pour en savoir plus**. Les Ligériens accèdent à l'ensemble des soins de proximité en 3,6 minutes, un temps relativement proche de celui observé en France de province. Cependant, des disparités existent sur le territoire. L'accès aux soins de proximité est relativement

plus facile à l'ouest de la région, notamment en Loire-Atlantique, département où l'accès est le plus aisé avec 2,9 minutes en moyenne ► **figure 4**. À l'inverse, l'accès est moins favorable dans les communes rurales du sud de la Vendée, du pourtour de la Sarthe et de la Mayenne. Les Mayennais accèdent aux soins de proximité en 5,0 minutes en moyenne, le temps le moins favorable de la région.

L'accès aux services culturels est également un atout important pour l'attractivité et le développement économique et touristique. Les Ligériens bénéficient de 1 024 bibliothèques, 128 cinémas, 81 musées et 71 théâtres. La part de communes qui disposent de ces équipements de culture conventionnés est plus importante qu'en moyenne nationale. Ainsi, 65 % des communes de la région disposent d'une bibliothèque (contre 40 % en France de province) et 9 % d'un cinéma (contre 4 % au niveau national). Si les bibliothèques sont plus rapidement accessibles en raison de leur forte implantation (3,5 minutes en moyenne), les musées et les théâtres sont plus éloignés de la population (respectivement 12,9 et 14,7 minutes). L'accès à l'ensemble des services culturels est relativement aisé dans les zones proches des grandes agglomérations ► **figure 5**. En revanche, il est plus compliqué dans les territoires situés aux frontières des départements, en particulier au nord-est de la région. Des espaces non conventionnés permettent également d'enrichir l'offre de services culturels (salles de spectacle, salles de théâtre, etc.) ●