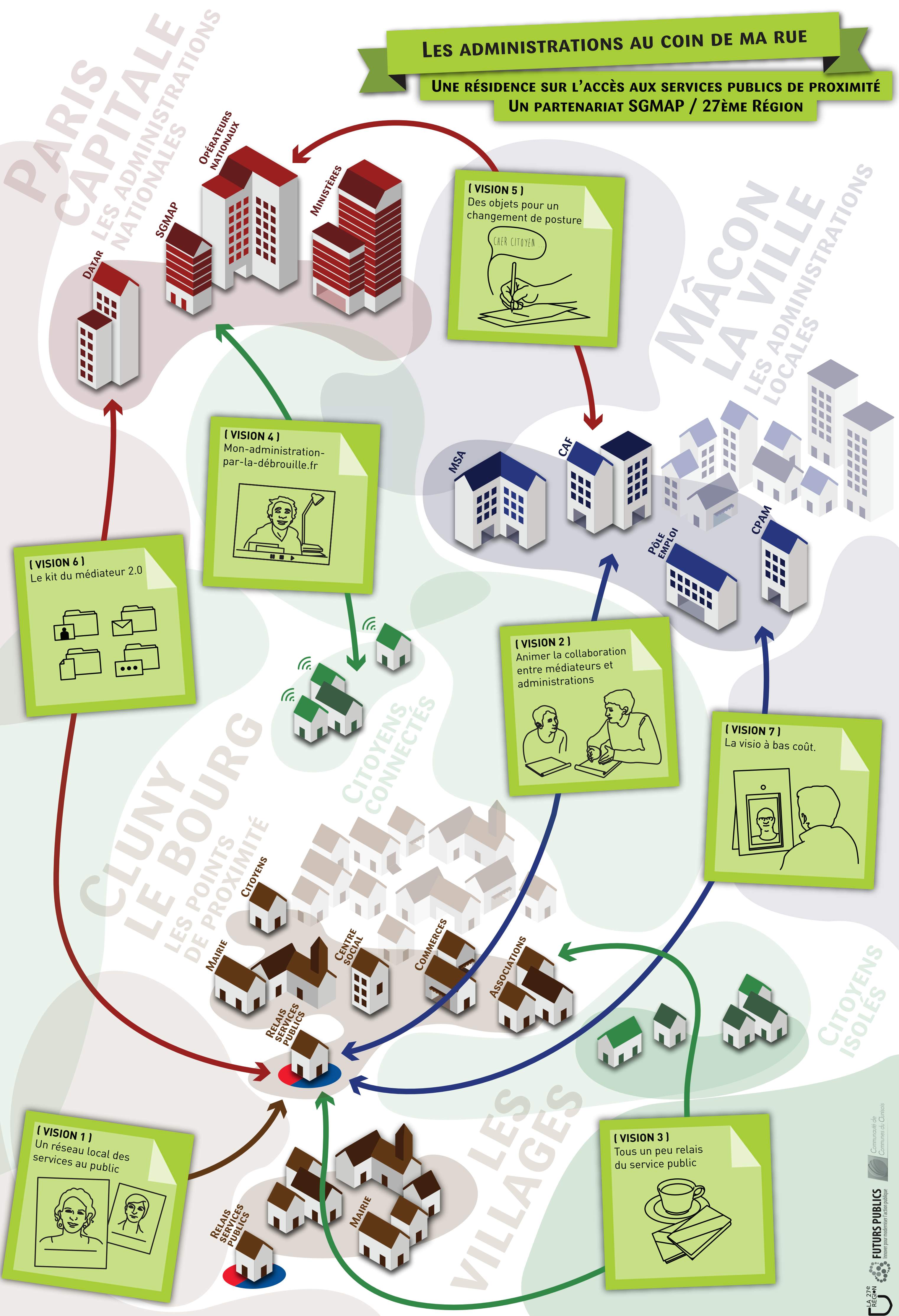


LES ADMINISTRATIONS AU COIN DE MA RUE

UNE RÉSIDENCE SUR L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ
UN PARTENARIAT SGMAP / 27ÈME RÉGION



LES ADMINISTRATIONS AU COIN DE MA RUE

UNE RÉSIDENCE SUR L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ UN PARTENARIAT SGMAP / 27^{ÈME} RÉGION

"Et si chaque citoyen avait un accès facile et près de chez lui à l'administration publique – quelle qu'elle soit: impôts, allocations familiales, sécurité sociale etc ?"

Entre octobre 2014 et mars 2014, la 27^{ème} Région et le SGMAP lancent une démarche exploratoire sur l'**accès aux services publics de proximité**. Objectifs : comprendre les freins et les dysfonctionnements dans le recours aux administrations publiques, et soulever des pistes créatives d'améliorations des dispositifs existants. Cette réflexion s'inscrit dans le travail engagé depuis 2008 par la DATAR et le SGMAP autour des **Relais Services Publics (RSP)**, dans une perspective de déploiement des *maillons de premier niveau* entre le citoyen et les administrations.

Face à ce chantier de modernisation d'une ampleur conséquente, un dispositif expérimental pour l'État : **la résidence**. Inspiré du programme **Territoires en Résidences**, développé au cours des dernières années par la 27^{ème} Région auprès de plus de dix collectivités, ce projet vise à aborder la problématique en partant des pratiques et des usages des citoyens. La résidence s'ancre donc en **Saône-et-Loire, dans la Communauté de Communes du Clunisois**, pour mener une immersion approfondie, puis développer et tester des solutions concrètes, en collaboration avec les acteurs, les professionnels, et les habitants. La résidence se déroule sur **trois semaines**, grâce à une **équipe pluridisciplinaire** constituée de trois designers, d'un sociologue spécialiste de la thématique, d'un agent du SGMAP en charge du sujet au niveau ministériel, et de différents intervenants.

Au fil des observations sur le terrain, cette équipe soulève un certain nombre de *visions* - ou intuitions de projets à plus ou moins long terme - et les expérimente sous forme de prototypes et de scénarios avec les acteurs locaux. À l'issue de la résidence, une quatrième et dernière semaine de réflexion est organisée au SGMAP afin d'évaluer les possibilités de réalisation et de déploiement de ces hypothèses. **Sept de ces pistes créatives** sont présentées ici, et soulèvent tantôt des possibilités d'action au niveau local (intercommunalité), tantôt un levier stratégique au niveau national auprès des opérateurs de services (CNAV, CNAF, Pôle Emploi, MSA ...) ou auprès des organismes en charge de l'accessibilité des services (DATAR / CGET). Ce poster vise à donner une vue d'ensemble des thématiques et des projets identifiés pendant la résidence - pour en savoir plus sur le projet et ses enseignements, un blog est à disposition : <http://residence27sgmap.wordpress.com/>



(VISION 1)

Un réseau local des services au public

On se connaît tous, mais personne ne sait exactement ce que chacun fait, et on peine à orienter les gens quand ils ont des problèmes qui ne relèvent pas de nos compétences - Ce constat, partagé par la plupart des professionnels de l'action sociale sur le terrain, a permis de soulever un point clé de l'accessibilité du service public : la logique de passage de relais entre les acteurs du territoire

Après un exercice de **cartographie subjective** des points d'accès au service public sur le territoire, réalisé auprès des acteurs de terrain, l'équipe de résidents s'est attachée à l'identification des **compétences informelles**, à travers une série de rencontres et d'interviews croisées. Cette démarche a permis de comprendre comment chacun positionnait son rôle - de l'assistante sociale au gendarme, en passant par le médiateur RSP, l'animateur de la Cyber-base, ou encore le bénévole d'une association caritative - dans **une notion étendue du service au public** et de l'intérêt général. Enfin, la troisième semaine a été l'occasion de réunir ces acteurs afin d'imaginer un support pour valoriser cette pluridisciplinarité informelle : quelle forme pourrait prendre ce **Réseau Local des Services au Public** ?

Cette expérimentation montre l'intérêt d'une dynamique ancrée dans **les pratiques des acteurs de terrain**, plutôt qu'une structuration descendante et centrée autour d'un outil ou un programme [réseau social numérique, etc.]. Cela pose la question du/des acteurs qui pourraient animer ce réseau, en préservant sa dimension humaine.



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/1pQgitr>



(VISION 2)

Animer la collaboration entre le médiateur et les administrations

Les administrations locales, comme les centres CAF, CPAM ou Pôle Emploi, passent un accord avec les **points polyvalents de proximité** sur le territoire, comme les PIMMS ou les Relais Services Publics, afin d'assurer un premier niveau de contact avec les usagers. Cette piste de projet propose de dépasser le simple conventionnement de partenariat pour explorer comment deux postures - celle de **l'expertise spécialisée** (de l'administration locale) et celle de **la médiation généraliste** (des points de proximité) peuvent s'enrichir mutuellement, pour une plus grande complémentarité.

L'équipe de résidents a commencé par identifier les regards de deux médiateurs RSP et de deux agents de la CAF sur leur rôles respectifs, à travers un exercice de **récit de parcours usager**. Ces scénarios ont permis de confronter différentes visions de la collaboration entre administration et maillons de premier niveau. Cette expérience a pu être complétée par un **exercice de «Vis-ma-vie»**, sur une demi-journée, entre un agent d'accueil de la CAF et le médiateur du Relais de Services Publics de Cluny.

Cette expérimentation permet de sortir de la vision classique et restrictive du RSP fondée sur une dichotomie démarche simple / complexe et une image souvent réduite au « social », et d'un autre côté, à repenser les bases d'une **collaboration plus efficace entre maillons de premier niveau et administrations**.

La quatrième semaine de résidence a permis d'amorcer un dialogue avec les administration nationale autour du rôle du dispositif «Relais Services Publics» dans la stratégie d'accès aux services sur les territoires.

pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/XYoDk9>



(VISION 3)

Tous un peu relais du service public

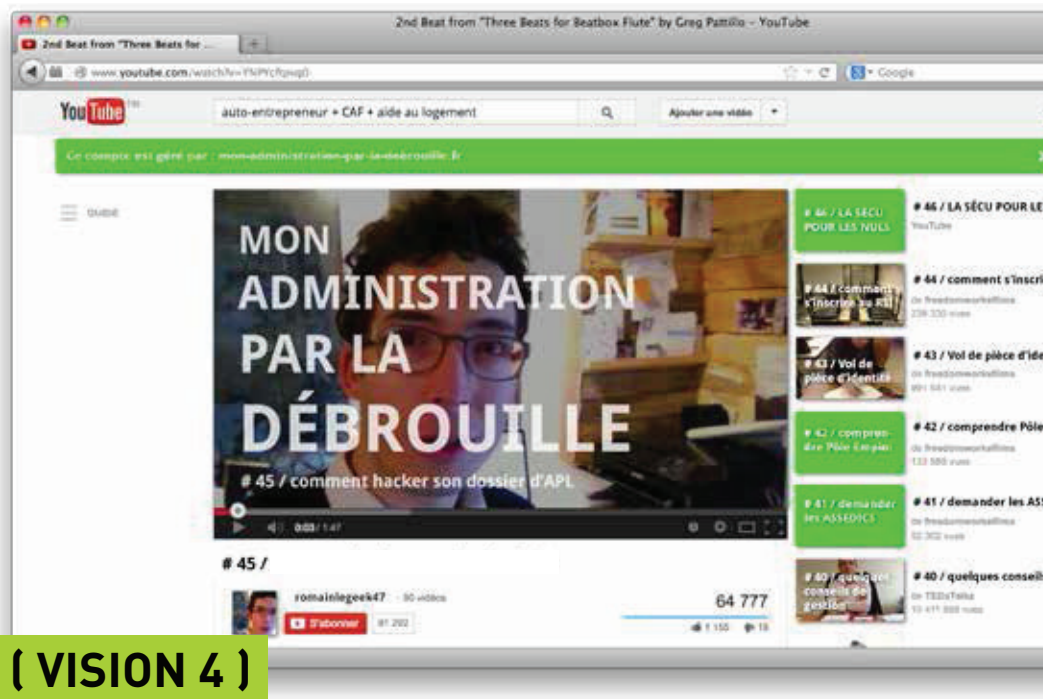
Cette hypothèse explore le potentiel des **acteurs tiers** (bénévoles, commerçants, professionnels ...) comme relais du service public. Comment identifier ces porte-paroles, leur capacité d'action (outils, connaissance ...) et leur niveau d'engagement, dans une posture d'ambassadeur du service public ? Comment outiller solidifier et structurer ce rôle aujourd'hui informel ?



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/1oswgVa>

Cette expérimentation pose la question controversée d'un **partage des rôles** entre le service public et les sphères associatives et marchandes. En parallèle, dans le cadre de la résidence, des pistes pour une stratégie de médiation administrative, plus proche des citoyens, ont pu être identifiées.



(VISION 4)

Mon-administration-par-la-débrouille.fr

Au cours de la résidence, l'immersion dans les points polyvalents de proximité comme le RSP a permis de remarquer l'abondance de la **communication institutionnelle** concernant les démarches administratives pour le grand public. Si cette communication est bien souvent positive, et montre un effort de lisibilité et de clarté, elle est bien souvent très éloignée du quotidien des citoyens en détresse dans leurs démarches administratives. Mon-administration-par-la-débrouille pose la question d'une communication administrative basée sur **le vécu des citoyens, sur un système de pair à pair**. L'idée est de documenter, à la manière d'un tutoriel vidéo, les différentes étapes d'une démarche, dans un esprit de bricolage (DIY) et d'open-source.



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/1osx9go>

Cette expérimentation montre comment l'acteur public peut faire de la place aux **astuces et à l'expertise d'usage** du citoyen, dans le déroulement d'une démarche administrative. Au cours de la résidence, plusieurs vidéos-test ont été réalisées avec différents publics. La résidence se termine sur trois directions possibles : une **chaîne TV** entièrement autogérée par des utilisateurs-experts (à la manière d'une chaîne Youtube), un concours de **video-blogging** organisé par un acteur public central (SGMAP?), et pour finir, une **plate-forme de tutoriaux en ligne** réalisés par les professionnels de la médiation administrative, au fil de leurs expériences de terrain.

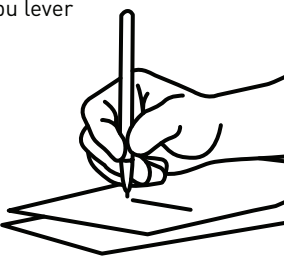


(VISION 5)

Objets pour un changement de posture des administrations

L'immersion dans le Relais Services Publics de Cluny tout au long de la résidence a permis de mettre en évidence la posture souvent intransigeante, uniformisée ou déshumanisée de l'administration face aux usagers. Vocabulaire, tournures de phrases, dimension très technique ou très générique de certains courriers : le **langage de l'administration** est souvent vécu comme une violence par les citoyens. Afin de comprendre les points de blocages dans la relation administratives, des expériences ont été menées au cours de la résidence afin d'imaginer un **changement de posture** des administrations publiques. Lors d'un premier atelier, les résidents ont pu travailler avec agents publics et citoyens sur une forme alternative de courriers de demande de remboursement, en cas de trop-perçu d'une aide sociale. En employant **un ton radicalement opposé au vocabulaire administratif** (parler à un ami, faire une lettre d'excuses, argumenter un point de vue ...) les participants ont pu lever quelques "malentendus" dans la relation administrative.

Première piste d'amélioration : proposer des solutions plutôt que lister des problèmes. Et si l'administration accompagnait ses courriers d'indus de propositions concrètes afin de **mettre le citoyen en capacité de comprendre** et de régler son problème ? Deuxièmement, de la sincérité : face à une machine impassible et infallible, ne pourrait-on pas imaginer une administration **capable d'anticiper ses propres bugs**, afin de les rendre plus faciles à accepter par le citoyen ? Pour finir, la nature mécanisée des courriers a été abordée : comment **préserver une dimension humaine** dans des échanges majoritairement délégués à des logiciels de traitement ?



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/1tK5kXk>



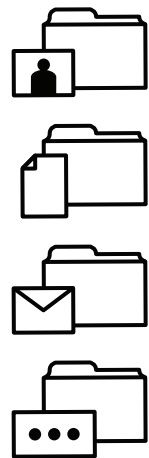
(VISION 6)

Le kit du médiateur 2.0

Au cours de la résidence, **le rôle du médiateur de Relais Services Publics** a été abondamment exploré. Alors qu'il constitue un maillon de premier niveau, parfois indispensable pour faire le lien entre le service public et les populations fragiles, le médiateur ne dispose pas d'outil dédié. En lien constant avec les administrations et les services sociaux en place, son rôle s'appuie essentiellement sur une forte gymnastique mentale, et un relationnel plus ou moins facile avec les utilisateurs.

Si l'hypothèse se confirme d'un renforcement du rôle des points polyvalents d'accès au service public, et notamment du dispositif RSP, quel serait le **meilleur outillage** pour augmenter l'efficacité et l'impact du médiateur ? Les deux premières semaines de résidences ont permis de réaliser plusieurs tests «en situation» autour d'une **malette de médiation**, prenant place dans le bureau du RSP mais aussi dans les divers tiers-lieux que le médiateur peut être amené à occuper. En troisième semaine, l'équipe de résidents s'est tournée vers la définition d'une **suite logicielle** permettant de fluidifier les tâches du médiateur, notamment dans sa communication avec les administrations locales.

Au delà de la définition d'un outil technique, cette piste de projet a permis de **qualifier plus en détail le métier et l'expertise du médiateur de terrain**. En quatrième semaine, une discussion a pu être engagée avec les administrations centrales en charge du dispositif sur l'accompagnement, la formation et l'outillage des médiateurs RSP.



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/1nJZnE4>



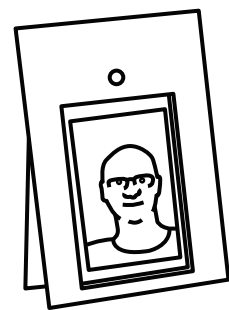
(VISION 7)

La visio à bas-coût

Ces dernières années, le **visio-guichet** a joué un rôle central dans le déploiement d'une **nouvelle stratégie d'accès au service public** sur les territoires. Au cours de la résidence, l'équipe a pu constater que cet équipement est loin d'être un succès à l'heure actuelle. Les résidents ont pu interroger, avec les citoyens et les agents publics, des points de dysfonctionnement, tant dans sa **dimension technique** (son, visio, maintenance) que dans son **contexte d'usage**. De fait l'utilisateur se retrouve bien souvent seul et démuné face à la machine, ce qui rajoute une couche de complexité dans le dialogue avec l'administration, déjà peu évident en soi. Cet inconfort est d'autant plus frappant que les bornes sont souvent implantées à la place d'un relais humain que l'administration ne peut plus pourvoir.

Au cours des trois semaines, l'équipe a donc pu élaborer différents scénarios en alternative au visio-guichet. Comment rendre la technologie moins paralysante ? Des solutions plus légères, comme **une tablette fixée** à hauteur de regard, connectée à Skype, ont pu être testées. Comment préserver **une médiation humaine** dans cette approche digitale de la relation de guichet ? L'équipe a pu mettre en scène différentes situations, en s'appuyant sur les médiateurs de RSP et les secrétaires de mairie comme relais essentiels vers le visio-guichet.

La quatrième semaine de résidence a permis d'aborder au niveau national la question d'une **économie d'échelle** considérable que pourrait permettre le redesign de ce dispositif, dans une version plus simple, plus low-tech, et surtout intégrée aux relais existants.



pour en savoir plus ...

<http://bit.ly/XYppxN>