

## L'aller-vers :

franchir le dernier kilomètre qui séparent les Français des services publics

**Parlons inclusion numérique :** Zoom sur l'aller-vers

### Pourquoi agir ?

Source de fierté pour notre pays, la France dispose d'une **culture forte du service public**. Une culture qui impose une exigence démocratique : celle de **garantir l'accessibilité de nos services publics**.

Or depuis la crise des gilets jaunes, et la dématérialisation des démarches administratives, de nombreux Français expriment un sentiment d'abandon des pouvoirs publics.

Un sentiment qui se traduit souvent par des ruptures de droits :

**Q** Selon l'INSEE, près d'**1/3 des adultes (32%)** ont renoncé en 2021 à effectuer une démarche administrative en ligne.

### Le dernier kilomètre : mieux ajuster l'action publique dans le quotidien des Français

L'expression du « **dernier kilomètre** » est née dans le domaine de la logistique. Elle exprime la capacité d'une organisation à acheminer un produit ou un service jusqu'au « client final ».

Aujourd'hui, un grand nombre de politiques publiques prennent en compte la notion du dernier kilomètre pour évaluer leur capacité à atteindre les publics qu'elle vise, et les objectifs fixés. Le dernier kilomètre de l'action publique est à la fois géographique et symbolique : il représente également tous les freins qui empêchent l'utilisateur d'accéder à un service ou à un droit (illelectronisme, mauvaise information, prise en main des outils numériques...). Rappelons qu'en 2022, **17% de la population française est en situation d'illelectronisme**.

### L'Observatoire des Transitions écologique et numérique de Villes de France

Deux objectifs essentiels : mieux connaître les tendances dans les villes moyennes et approfondir les enjeux de certaines politiques.

#### La dernière enquête révèle que :

- Seul un tiers des collectivités ayant répondu à l'enquête identifie actuellement, sur son territoire, une stratégie spécifique sur l'inclusion numérique.
- **34% des habitants des villes moyennes** disent ne pas profiter du tout des opportunités offertes par le numérique.

## Les démarches d'aller-vers : redonner du sens à l'action publique

Pour rendre les politiques publiques plus accessibles et franchir tous les «**derniers kilomètres**», les initiatives d'aller-vers se développent selon deux approches complémentaires :

- La **logique du point-relais** : mieux mailler le territoire pour se rapprocher des usagers
- La **logique de la livraison** : aller à la rencontre directe des usagers, là où ils se trouvent.

Ces deux logiques sont au cœur des dispositifs mis en place depuis plusieurs années par l'Etat, pour rendre son action plus accessible.

### Réussir le dernier kilomètre de l'action publique : l'étude annuelle du Conseil d'État

Dans son étude annuelle publiée en septembre 2023 et intitulée « L'usager, du premier au dernier kilomètre : un enjeu d'efficacité de l'action publique et une exigence démocratique », le Conseil d'État formule 12 propositions pour réussir le dernier kilomètre de l'action publique. La proposition n°4 préconise de « Développer l'aller-vers, voir le aller-chez ».



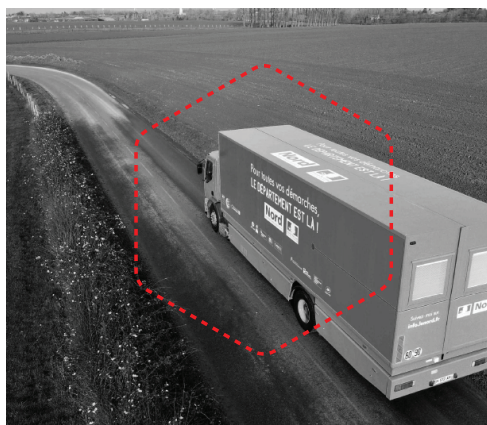
Scannez le QR Code  
L'usager, du premier au dernier kilomètre : un enjeu d'efficacité de l'action publique et une exigence démocratique

## Les espaces France services : des points-relais au cœur des territoires

Le programme France services a été lancé à l'issue du grand débat national de 2019, pour répondre aux besoins exprimés par une majorité de Français d'un accès facilité aux services publics du quotidien.

Au sein d'un même espace, les usagers peuvent être accompagnés dans la réalisation de leurs démarches administratives reliées aux 11 opérateurs partenaires de France services : La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, et depuis peu Agence Nationale de l'Habitat et le ministère de la Transition écologique. Ce bouquet de services « socle » présent dans tous les espaces France services peut s'enrichir de partenariats locaux en fonction des besoins et des spécificités de chaque territoire.

- Q **2 750 espaces** France services labélisés courant 2024
- Q **82%** des démarches sont résolues dès la première visite d'un usager
- Q **143 bus itinérants** sur tout le territoire dont 117 financés par la Banque des Territoires
- Q **99% des Français** à moins de 20 minutes d'un France services



### France services hors-les-murs : renforcer l'itinérance

Pour renforcer la proximité avec les usagers, les France services sortent de leurs espaces physiques et développent des démarches d'aller-vers spécifiques. C'est le cas de France services de l'Avesnois, dans le département du Nord, qui choisit de s'appuyer sur l'itinérance pour :

- Aller au domicile des usagers personnes âgées ou handicap moteur
- Déployer une offre culturelle
- Promouvoir des actions de réinsertion
- Accompagner les usagers transfrontaliers dans leurs démarches administratives

## Les Conseillers numériques : aller vers tous les usagers, là où ils se trouvent

Lancé par l'État en mars 2021, le dispositif « **Conseillers numériques** » a pour objectif d'accompagner les personnes éloignées du numérique dans leurs besoins quotidiens.

Formés à la médiation, les conseillers numériques vont à la rencontre des usagers, là où ils se trouvent : mairies, médiathèques, préfectures, espaces France services, centres sociaux, tiers-lieux, écoles, marchés, terrains de sports...

En 2023, **4000 postes de conseillers numériques ont été attribués à environ 2900 structures publiques et privées sur l'ensemble du territoire**, y compris dans les Quartiers Prioritaires de la Ville et les Zones de Revitalisation Rurale.

Près de **2 millions de personnes ont été accompagnées**, pour un total de 3 millions d'accompagnements.

### Rencontrer les usagers, au cœur de leurs rituels quotidiens

Les conseillers numériques de la start-up associative « **Efficience Solidaire et Créative** », basée dans les Hauts-de-France, expérimentent une démarche innovante : rencontrer les usagers dans les supermarchés Auchan. Réalisées en partenariat avec le groupe immobilier Nhood, ces opérations vont être pérennisées et étendues à d'autres magasins, notamment en région parisienne.

## Le rapport du Sénat Delcros / Poussier-Winsback : engager l'acte 2 de France services et des Conseillers numériques

Publiée en juin 2023, le rapport du Sénateur Bernard Delcros et de la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback préconisent de renforcer l'aller-vers des dispositifs France services et Conseillers numériques, engageant la saison 2 de ces dispositifs nationaux.

### Pour les France services :

- Améliorer l'accessibilité et la visibilité des espaces France services
- Poursuivre le déploiement de France services, en fonction des besoins identifiés localement.
- Mettre en place des nouveaux partenariats
- Renforcer l'itinérance et les actions « hors-les-murs »

### Pour les Conseillers numériques :

- Adosser les 4 000 conseillers numériques aux espaces France services



### Rencontrer les usagers dans l'espace public grâce aux mobilités douces

Pour aller vers les publics éloignés du numérique dans les espaces publics urbains, le PIMMS Médiation Bordeaux a mis en place un dispositif itinérant innovant : **un triporteur électrique connecté**, conçu en partenariat avec la Métropole de Bordeaux. Considéré comme une mobilité douce, ce « vélo » électrique va dans les espaces inaccessibles aux camions et bus, et se transforme en stand de médiation pour les publics rencontrés : séniors, scolaires, demandeurs d'emploi... Tous sont informés et orientés vers des dispositifs d'accompagnement numérique adaptés à leurs besoins.





# Dispositifs d'aller-vers : l'engagement de la Banque des Territoires

## Poursuivre le soutien aux France services : l'AMI « Lieux innovants, Lieux accueillants »

Lancé le 3 juillet 2023 par la Banque des Territoires, l'appel à manifestation « **Lieux innovants, Lieux accueillants** » s'adresse aux structures France services fixes ou mobiles portées par des collectivités territoriales et associations.

**Dix millions d'euros seront engagés les deux premières années du dispositif pour les 200 premières France services sélectionnées.** L'AMI propose un accompagnement resserré en deux principaux volets aux porteurs de France services : un volet immobilier pour des lieux rénovés, chaleureux et attractifs pour garantir un accueil de qualité et un volet offres de services pour mieux répondre aux besoins des usagers et améliorer ainsi l'attractivité du lieu.

### Guide d'aménagement d'un bus France services

Pour accompagner les structures porteuses de France services itinérantes, la Banque des Territoires a conçu un questionnaire permettant à chacun de générer selon sa situation un cahier des charges-type d'aménagement de son bus - estimation chiffrée comprise !  
À venir !

## Renforcer la proximité et la confiance avec les usagers : l'AMI aller-vers

Lancé en janvier 2024 par la Banque des Territoires, l'AMI « **Aller-vers en France services** » vise à soutenir le développement d'actions innovantes d'aller-vers et/ ou « faire venir » en France services.

Les actions financées devront ainsi permettre de financer des dispositifs itinérants innovants, qui répondent à des enjeux de mobilités et d'itinérances plus vertes et plus inclusives pour toucher les Français les plus fragiles et garantir l'accès aux droits de l'ensemble des citoyens.

Aussi, seront prioritairement financés des **nouveaux dispositifs « d'aller-vers »** portés par une ou plusieurs France services pour augmenter l'impact territorial.

### Ce nouveau dispositif s'adresse aux entités publiques et privées, qui font parties du réseau France services :

- Les collectivités territoriales ;
- Les associations de médiation sociale et/ou numérique ;
- Les structures d'entrepreneuriat (coopératives, start-ups, etc)
- Les consortiums d'acteurs, regroupant les acteurs publics et privés précités seront appréciés.

**Candidatez jusqu'au 25 mars**



**Scannez le QR Code**  
Pour écouter notre podcast  
sur l'inclusion numérique.

