

ATTACHE B-en-A 2024

CAS PRATIQUE

Note de correction : 19 / 20

---

Critère	Corr. 1	Points
BLOC 1	5	/ 5
Une note organisée et structurée, clairement rédigée	5	/ 5
Orthographe	NT	/ -2
BLOC 2 - La note présente, synthétise et reformule les orientations nationales relatives à l'...	5	/ 5
BLOC 3 - Une note qui présente les différentes solutions envisageables	5	/ 5
BLOC 4 - La note contient un plan d'actions prioritaires	4	/ 5

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : PROFESSIONNEL ..... Recrutement : EXA PRO B EN A .....

Epreuve : REDACTION D'UNE NOTE ..... Spécialité : ..... Session : 2024 .....

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Marianne  
Préfet de  
Département)

Sous-préfecture de (Commune)

Affaire suivie par:

Prénom Nom

Mail: xxx@xx.gouv.fr

Tel: xx.xx.xx.xx.xx

A (Commune), le (date)

Note à l'attention de Monsieur le Sous-Préfet de (Commune)

Objet: les services publics en zone rurale - Rencontre avec l'Association Départementale des Maires Ruraux le (date)

P.J.: 1 annexe

Dans le cadre de votre rencontre avec l'Association Départementales des Maires Ruraux prévue le (date) en sous-Préfecture, Monsieur YYY, président de l'association départementale, souhaite aborder la réduction de l'offre de services publics rendus aux usagers, notamment dans les zones rurales.

L'agenda rural et plus particulièrement sa mesure n°83 "développer l'accueil de premier niveau en mairie, via une articulation efficace entre le réseau des Maisons France Services et le maillage des mairies qui y sont rattachées, et la formation des secrétaires de mairies" en lien avec le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics .1./8..

doit répondre aux grandes orientations nationales en matière d'accueil et d'accès aux services publics. Ces grandes orientations sont déclinées ci-dessous.

### 1. L'héritage du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG)

Concrétisé en 2017, le PPNG se traduit pour l'usager par la fermeture des guichets de délivrance des titres (hors droit des Etrangers) et la dématérialisation des procédures. Pour répondre à la nécessité d'assurer la continuité d'accès au service public, des points d'accès numériques ont été déployés en Préfecture et Sous-préfectures.

L'offre de service public a été complétée en 2019 avec la transformation des Maisons de Services Au Public en Maisons France Services (circulaire 6094/S9 du 1<sup>er</sup> juillet 2019) avec 3 objectifs :

- \* une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents ou itinérants.
- \* une plus grande simplicité des démarches avec le regroupement en un lieu de services de l'Etat, d'opérateurs et de collectivités locales
- \* une plus grande qualité du service rendu avec une meilleure formation des agents.

L'implantation de nouvelles MFS sera prioritairement réalisées dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la ville, en identifiant notamment les zones actuellement éloignées de l'offre et en privilégiant les petites centralités.

L'usager doit pouvoir être accueilli dans chaque canton, par du personnel qualifié et formé (2 agents d'accueil minimum par MFS) capable d'apporter une réponse complète.

La labellisation des MFS s'appuie sur deux documents de référence :

- \* la "Charte nationale d'engagement" imposant des horaires d'ouverture, un socle de services minimal, une formation des agents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces...
- \* le "Bouquet de services" détaillant le socle de services proposé.

Les MFS peuvent s'installer en mairie, sous-préfecture, trésorerie... en proximité de l'usager. Elles s'articulent avec les missions d'accueil des préfectures et sous-préfectures.

La réforme PPNG, la montée en puissance des MFS et la réforme de l'Organisation Territoriale de l'Etat avec la création des Secrétariats Généraux Communs en charge des missions d'accueil ont conduit à repenser la relation avec l'usager. La feuille de route 2022-2025 replace au cœur des missions prioritaires des Préfectures l'accueil des usagers. La volonté d'accompagner les usagers en rupture avec le numérique ou rencontrant des problèmes complexes est réaffirmée, à travers les principaux points suivants :

- \* la réallocation des ETP auparavant dédiés aux procédures aujourd'hui dématérialisées vers les fonctions d'accueil, en privilégiant l'affectation à ces missions de personnels titulaires

- \* la professionnalisation de la fonction d'accueil à travers des actions de formation adaptées

- \* le déploiement de "chatbot" ou agent conversationnel

- \* l'adaptation des locaux à ces nouveaux modes d'accueil.

Le rôle des points numériques est renforcé en préfectures et sous-préfectures, et ce d'autant plus que le Gouvernement souhaite se diriger vers une dématérialisation de toutes les procédures, y compris pour les demandes de titres de séjour.

## 2 - Vers une inclusion numérique

La pandémie de Covid-19 a mis en évidence les disparités entre les Français dans l'usage du numérique. Cette fracture ne facilite pas la mise en œuvre de la loi "LD" (Décentralisation, différenciation, déconcentration, décomplexification).

Pour pallier cette fracture, le Gouvernement a mis en place un volet "Inclusion Numérique" dans le Plan de Relance - 250 millions d'euros ont ainsi été débloqués pour faciliter l'usage du numérique au quotidien. Cette action est pilotée par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT) et se décline en 3 axes principaux (circulaire du 21/01/21):

- \* la formation et le déploiement de 1000 Conseillers Numériques

France Services dont la mission sera de soutenir, sensibiliser et rendre autonomes les usagers, à travers notamment l'organisation d'ateliers numériques individuels ou collectifs (financement de l'Etat: 40k à 50k€ par Conseiller)

\* le développement de solutions innovantes d'accueil en proximité pour renforcer le maillage des lieux de médiation numérique à travers le déploiement de lieux d'inclusion numérique, l'acquisition de matériel informatique via des filières de recyclage par exemple ou encore la labellisation, l'appropriation et l'acquisition d'outils informatiques numériques (financement de l'Etat: 40 M€)

\* l'outillage des aidants professionnels et la généralisation du service public numérique à travers le dispositif "Aidants Connect" (objectif de formation de 2000 agents "Aidants Connect").

Le développement des téléprocédures ne doit cependant pas empêcher l'usager de bénéficier d'un accès garanti au service public ni d'exercer effectivement ses droits. Malgré les ambitions gouvernementales en matière de déploiement des MFS et d'inclusion numérique, le Conseil d'Etat alerte sur la nécessité d'offrir des solutions de secours aux usagers dans l'impasse en raison d'un dysfonctionnement des téléprocédures ou d'une incapacité à utiliser les outils numériques.

Les grandes orientations nationales visent à offrir un service public de qualité aux usagers en renouvelant les modalités d'accueil, en formant les agents positionnés sur ces missions et en évaluant régulièrement ces dispositifs. L'ambition est d'assurer un maillage territorial fin par un service public accessible à tous.

Aujourd'hui, 99% des Français sont à moins de 30 mn d'une MFS. 2379 MFS ont été labellisées et 127 bus sont disponibles pour répondre aux demandes du quotidien des usagers.

Cependant, une étude de FIPECO\* de 2022\* (spécialiste des Finances Publiques) montre des disparités territoriales dans la répartition des agents publics civils, les zones rurales étant par exemple, de manière générale, mieux dotées en agents hospitaliers. Cette étude conclue que le principe d'égalité devant le Service Public n'est pas respecté et que la répartition des emplois ne semble pas répondre aux besoins.

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : PROFESSIONNEL ..... Recrutement : EXA PRO DE B EN A .....

Epreuve : REDACTION D'UNE NOTE ..... Spécialité : ..... Session : 2024 .....

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Le contexte local d'un département rural est marqué par le ressenti d'un sentiment d'abandon porté par l'Association Départementale des Naires Ruraux

Aussi, à la lumière des grandes orientations nationales en matière d'accueil et d'accès au service public, vous trouverez en annexe une fiche technique précisant les dispositifs offerts aux communes rurales, isolées, pour répondre aux enjeux de leurs territoires.

Le Secrétaire Général  
de la Sous-Préfecture de (Commune)

(signature)

(Prénom - NOM)

## Annexe 1

Accueil et accessibilité dans les Services Publics  
Dispositifs offerts aux communes pour répondre  
aux enjeux territoriaux

---

### 1. Les financements mobilisables

\* Financement des Maisons France Services :

- 30k€ financés par l'Etat pour le fonctionnement  
(Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire : 50%  
Fonds National France Services : 50%)

- participation possible aux dépenses d'investissement ⊕

\* Financement des solutions itinérantes :

- 60k€ financés par l'Etat pour le déploiement d'un  
bus "France Services"

\* Prise en charge partielle de la formation des agents

⊕ Les MFS peuvent être accueillies en sous-préfectures.

\* Appel à projet dans le cadre du plan de Relance pour le développement  
de solutions innovantes d'accueil en proximité (40M€).

### 2. Des aménagements possibles

Les dispositifs prévoient des adaptations possibles en fonction du  
contexte local.

### \* Adaptation des missions des MFS:

Après demande auprès de la DNAT et en concertation avec la direction mètres, la liste des missions du Ministère de l'Intérieur offertes en MFS peut être étendue. La demande doit être justifiée au regard du contexte local. Par exemple, après analyse territoriale, la DNAT peut envisager de rendre accessible le dispositif de recueil (titre identité et voyage) sous réserve de l'utilisation par un agent habilité.

### \* Adaptation du maillage territorial:

Objectif initial: 1 MFS par canton.

Préconisation de la Banque des Territoires: utiliser comme indicateur l'indice de fragilité numérique qui permet d'identifier ou renforcer le réseau (notamment dans les zones rurales).

### \* <sup>Adaptation de</sup> Adopter la mobilité:

Outre le bus itinérant amenant le service vers l'usager, conduite des réflexions sur l'adaptation de la mobilité de l'usager en créant des navettes solidaires dans les marais, en développant le co-voiturage... pour diminuer l'éloignement géographique qui peut s'ajouter à l'éloignement numérique.

## 3 - Développer l'outillage numérique

Un des enjeux de l'accueil des usagers et du maintien de l'accès au service public passe par l'outillage numérique.

\* Développer la qualification "Aidants Connect" en favorisant la formation des agents (contact: conseiller-numerique@anct.gouv.fr)

\* Développer une formation plus globale des agents en MFS sur les outils via la Banque des Territoires.

## 4 - Mobiliser les partenaires

Au-delà du rôle central de l'Etat et des collectivités

locales, l'accès au service public passe par la mobilisation de plusieurs partenaires :

- La Poste
- La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie
- La Caisse Nationale des Allocations Familiales
- La Mutualité Sociale Agricole
- Pôle Emploi

La Poste a un rôle central avec son maillage territorial. Le Gouvernement insiste sur ses missions de service public à travers le contrat de présence postale territoriale 2023-2025.

Une sensibilisation de ces acteurs à travers des actions de communication paraît souhaitable.