

Plateforme numérique territorialisée de services au public

René Souchon – 9 janvier 2017

Constats

A. Les services au public en milieu à faible densité de population (milieu rural) disparaissent parce que leur forme moderne n'a pas été trouvée !

Certes, il y a les maisons de services au public qui se développent, grâce au partenariat avec La Poste, mais c'est très insuffisant.

Dans ces maisons de services au public, on retrouve quasiment la même chose que ce que j'avais lancé en Auvergne en 2005, avec mes points visio-public, il y a 11 ans ! Seul élément supplémentaire positif : la présence permanente de personnes pour accompagner les démarches.

Les MSAP sont loin de répondre à toutes les demandes et obligent nombre de personnes à se déplacer.

B. Quels sont les principaux besoins de services ?

- la mobilité
- la santé
- la solidarité et le lien social
- le développement économique

1. La mobilité

C'est probablement la demande la plus importante et la moins bien satisfaite.

En milieu rural, il faut avoir une voiture (ou un deux roues) pour se déplacer. Il s'agit d'un handicap pour les jeunes et les plus âgés.

Les jeunes qui n'ont pas les moyens d'avoir une voiture (souvent le moyen de payer un permis de conduire) ont aussi beaucoup de difficultés à accéder à l'emploi. Fréquemment, ils doivent refuser un contrat d'apprentissage car quotidiennement, ils doivent se rendre chez l'employeur, qui est rarement sur leur lieu d'habitation. L'accès à certains loisirs leur est également souvent interdit car il suppose un déplacement à la ville voisine.

Les personnes âgées ont un besoin de déplacement pour s'approvisionner mais surtout pour se rendre chez le médecin ou mieux le spécialiste, souvent très éloigné.

Aucun des moyens de transport collectif existant ne répond correctement à la diversité des besoins.

- les TER : les gares sont éloignées et les fréquences sont d'autant plus faibles que la population est peu importante.
- les lignes départementales de bus : quand elles existent, elles ont également des fréquences peu importantes (cf infra)

Exemple : le Malzieu Ville (48140), mon village natal

Population : 749 habitants

25 % entre 60 et 75 ans

52 % des ménages sont des retraités

Revenu médian : 24 125 Euros

Cette population âgée et aux revenus modestes est desservie certains jours seulement par une ligne de bus aux fréquences espacées et rares, 3 à 4 fois, les jours de desserte. La gare la plus proche est à 10 kms (St Chély d'Apcher) avec peu de trains.

2. La santé

C'est le besoin de se faire soigner qui génère le plus de besoins de déplacements.

Dans l'exemple du Malzieu Ville, il existe encore un médecin généraliste, mais l'accès à un spécialiste nécessite des déplacements : ophtalmologiste à Marvejols (43 kms) ou Saint Flour (dans le Cantal, à 34 kms) ; orthodontiste à St Flour ; gynécologue à St Flour etc....

L'accès aux spécialités chirurgicales nécessite fréquemment le déplacement à Clermont-Ferrand (dans le Puy de Dôme, à 131 kms) ; le service d'urgence de base (SMUR) est à St Flour.

Par delà la santé, l'accès à la poste, à Pôle Emploi, à la MSA, à la Sécurité Sociale, etc.... nécessite des déplacements.

Peut-on répondre de façon moderne et efficace à ces besoins de services ?

La posture la plus répandue est de solliciter le maintien des services publics, tels que l'on a l'habitude de les pratiquer. Les MSAP constituent une évolution mais restent dans le « service » traditionnel.

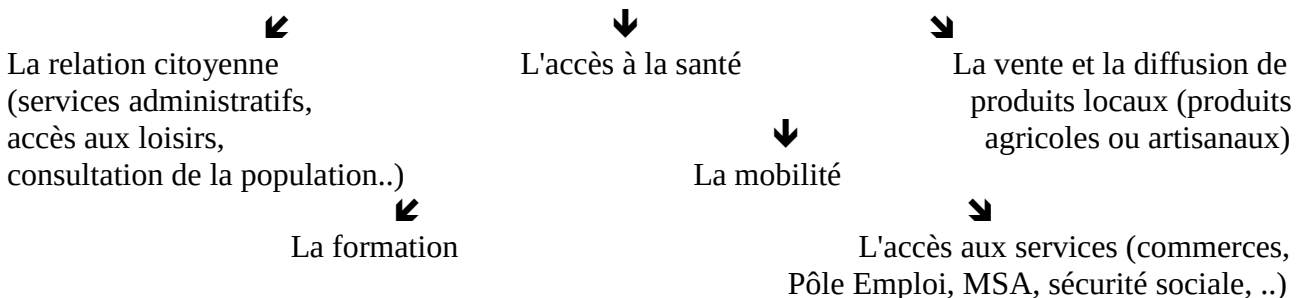
Internet, dès lors que les débits sont suffisants, permet de proposer une façon moderne, efficace et peu coûteuse d'accéder à la plupart des services publics.

Vers des plateformes numériques de services territorialisés

La technologie des plateformes de services numériques est bien rodée et celles-ci existent dans de nombreux secteurs. A notre connaissance, cependant, il n'existe pas de plateforme agrégant tous les services dont la population a besoin.

Notre proposition vise à construire une telle plateforme.

Plateforme numérique



- I - La centrale de mobilité

La plateforme peut héberger une centrale de mobilité, régionale ou départementale. Elle doit pouvoir répondre à tous les besoins.

« Le bon transport, au bon endroit, au bon moment »

Il ne s'agit pas simplement de délivrer de l'information sur l'existant et sur les horaires, voire de vendre des billets (les MSAP le font). Il s'agit de mobiliser des moyens de transport répondant à la demande. Exemple : se rendre chez un médecin spécialiste ; se rendre à un spectacle ; pratiquer un loisir sportif ou autre, etc....

La centrale, hébergée par la plateforme, suppose de mobiliser le moyen de transport adapté : co-voiturage, partage de véhicule, transport départemental à la demande, VTC ou taxi, ligne de bus, TER, etc.

Il s'agit d'inverser la logique actuelle qui consiste à offrir un service à horaires fixes, sauf cas particuliers (transport à la demande pour personnes à mobilité réduite) pour répondre à la demande du client potentiel et mobiliser le transport qui va lui convenir.

L'IOT (l'internet des objets) permet par exemple d'identifier les véhicules dont les propriétaires acceptent le partage, le co-voiturage, etc. et leur localisation.

Exemple : je souhaite aller du hameau « x » à Clermont-Ferrand, jeudi à 9h pour me rendre chez le

médecin. La centrale va rechercher les moyens les plus adaptés et proposer des solutions au demandeur.

Demain, le véhicule autonome permettra d'aller plus loin dans l'offre.

Il se pose bien sûr la question du prix du transport et de l'éligibilité au service. Il est évident qu'il faudra des critères pour y accéder, puisqu'il faudra mobiliser des financements publics. Toutefois, les critères peuvent être moins restrictifs que ceux des TAD (transports à la demande) d'aujourd'hui.

De plus, l'identité numérique du demandeur permettra de moduler le prix demandé.

Exemple : le demandeur via la plateforme sollicite son identité numérique et instruit son dossier dématérialisé, s'il souhaite bénéficier de tarifs subventionnés. La plateforme réalise l'interface avec la ou les collectivités concernées (région, département, CCAS) qui apportent un financement public. Le dossier une fois instruit, le demandeur, grâce à son numéro d'identification, exprime son besoin de transport à la plateforme qui propose de mobiliser le moyen de transport adapté en affichant le prix correspondant au statut du demandeur.

En résumé, **la centrale répond à une demande et ne se contente pas d'informer sur l'existant.**

Pour être efficace, la plateforme doit fédérer tous les acteurs du transport et les particuliers qui désirent pratiquer l'auto partage ou le co-voiturage.

A des réponses partielles, telles que celles de la SNCF, des lignes départementales de bus, de plateformes de co-voiturage comme Blablacar, il faut substituer une réponse globale, source d'efficacité et de simplification.

Il convient donc d'identifier (cf infra) un opérateur capable de co-construire le dispositif.

- II – La santé – Le lien social

D'une santé organisée autour des soins à des personnes malades, il faut passer à une organisation autour de la prévention.

La plateforme numérique doit proposer des dispositifs de surveillance existants, comme ceux de La Poste pour les personnes âgées, ou à inventer, et les innovations sont très nombreuses dans ce domaine (exemple de « cardio-Auvergne » (surveillance, grâce à une balance connectée de malades atteints de certaines cardiopathies).

Il faudra donc fédérer tous les acteurs publics et privés qui offrent aujourd'hui des services ciblés pour avoir une réponse plus globale. Les organismes de sécurité sociale, les mutuelles, et tout particulièrement la MSA, seront des partenaires majeurs avec les startups déjà reconnues comme Withing, ou d'autres, émergentes.

La silver économie offre un potentiel de développement considérable. Les territoires qui voudront en faire un levier de développement devront être en mesure de fournir une réponse globale portant sur l'urbanisme de la cité, l'habitat connecté, la mobilité, l'animation, etc.

La plateforme numérique de services trouvera avec ce secteur un champ d'actions important qui devra associer des collectivités, et des fournisseurs de services qui relèvent du secteur privé.

Le Groupe La Poste a déjà beaucoup travaillé ce domaine des services aux personnes âgées.

- III – La relation citoyenne

Il s'agit des relations avec les différentes administrations que la plateforme devra rendre possibles (mairies, préfetures, chambres consulaires, Pôle Emploi, MSA, etc..).

Un champ nouveau est celui de la participation citoyenne aux affaires. Une nouvelle forme de démocratie émerge avec la volonté des citoyens de s'exprimer sur les affaires qui touchent à leur quotidien.

La plateforme numérique devra offrir la possibilité d'une expression sur les sujets communaux, départementaux, régionaux, etc. Il s'agira de bâtir un forum permanent d'échanges avec les décideurs publics.

Par exemple, un citoyen doit pouvoir signaler un tas d'ordures sur le bord de la chaussée, un trou sur la voie publique, etc.

Le facteur qui circule tous les jours sur l'ensemble de son secteur pourra signaler à la plateforme avec son smartphone les anomalies constatées sur le domaine public, etc.

La plateforme permettra l'interface avec les collectivités responsables en transmettant la requête à la collectivité responsable (communes, départements, régions, etc.) et en assurant le suivi de celle-ci.

- IV - D'autres services

Il n'y a pas de limite, autre que financière, aux services que la plateforme pourra héberger dans tous les domaines. Celle-ci devra donc être en mesure d'accueillir en permanence, après évaluation, les services nouveaux proposés par les starts up ou des entreprises déjà matures.

- V – Pour réussir :

1. la volonté forte d'un opérateur pour innover et bâtir cette plateforme
2. le Groupe La Poste paraît la plus à même de piloter ce dossier. En effet, grâce au service universel du courrier, le facteur est présent tous les jours sur le territoire et il joue déjà un rôle important dans la fourniture de services, notamment dans la relation citoyenne.
3. Convaincre La Poste que les MSAP ne sont qu'une étape dans la fourniture de services dans l'espace rural et que le Groupe a beaucoup à gagner en s'emparant de ce projet
4. Convaincre le Gouvernement (Ministre de l'aménagement du territoire et le CGET) d'appuyer cette innovation en finançant une expérimentation
5. Choisir des territoires disposés à entrer dans celle-ci. Idéalement, deux régions et deux ou trois départements dans chacune d'elles
6. Désigner une AMO (le Groupe CEIS) pour piloter la phase expérimentale. Celle-ci devra, au-delà de la recherche des territoires, permettre de susciter l'intérêt et de fédérer les grands opérateurs (aux côtés de La Poste, la SNCF, la Sécurité Sociale, les mutuelles, quelques entreprises fournisseurs de services)
7. Constituer un comité de pilotage, présidé par la Groupe La Poste, animé par CEIS et associant les acteurs volontaires, aussi bien les territoires que les fournisseurs de services. Il ne faudra jamais perdre de vue qu'il s'agit d'une co-construction pour bâtir une offre de services répondant aux attentes des territoires et non d'une offre sur catalogue des différents acteurs
8. Buts de l'expérimentation :
 - mettre au point l'infrastructure technique de la plateforme
 - assurer l'inter-opérabilité des logiciels des fournisseurs de services
 - élaborer le modèle économique
 - évaluer la satisfaction des territoires par rapport à leurs attentes