

Édito

L'action de l'État et des collectivités locales est en pleine mutation. Tout en gardant comme priorité incontestable l'égal accès de tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence, à des services de qualité, elle se doit de répondre aux mutations de la société française, à l'évolution de nos territoires mais aussi de trouver sa place au sein de l'ère numérique caractéristique du XXI^e siècle.

Le dynamisme, l'attractivité et la vitalité d'un territoire se mesurent à sa capacité à proposer à ses habitants des services variés et aisément accessibles, dans des domaines essentiels tels que la santé, l'éducation, l'emploi ou la protection sociale.

Les valeurs de solidarité et d'équité nous poussent à repenser l'action publique au service de nos concitoyens. C'est ainsi que l'État et le Département du Nord ont arrêté il y a plus d'un an le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) pour le Nord, prescrit par l'article 98 de la loi NOTRe, et entré en vigueur le 26 décembre 2017.

Ce schéma, co-construit avec l'ensemble des acteurs de l'aménagement et du développement territorial (collectivités, EPCI, opérateurs, associations), développe sur 6 ans un programme d'actions visant à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité (zones rurales, quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville et Bassin minier).

Afin que cette dynamique collective s'amplifie, ont été mis en place, sous l'égide de pilotes identifiés, des groupes de travail thématiques.



Le Préfet
Michel LALANDE

Le Président
du Département du Nord
Jean-René LECERF

Leurs 1^{ers} travaux ont permis, par exemple, de créer, sur le terrain, de nouveaux points d'accès décentralisés aux services publics (maisons de services au public). Les compétences sont ainsi décloisonnées et les usagers trouvent des réponses complètes et rapides aux questions liées à leurs démarches administratives.

Des maisons de santé pluridisciplinaires voient également le jour dans des territoires carencés en offre de services médicaux.

Ce journal de projet ambitionne de vous tenir informés, régulièrement, des actions développées, afin d'encourager l'essaimage de démarches innovantes, et de contribuer ainsi à la redynamisation de tous les bassins de vie. Vous y trouverez notamment, des témoignages, des actualités législatives ou événementielles, des articles de presse.

En espérant que ce journal contribue à valoriser l'action de la puissance publique et constitue un outil de qualité, dans vos besoins de la vie quotidienne, nous vous en souhaitons une très agréable lecture.

Accessibilité des services au public, de quoi parle-t-on ?

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe). Le terme d'accessibilité des services est souvent utilisé au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Or, ce n'est qu'une composante d'une notion plus vaste et plus complexe, qui renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service.

Le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) a ainsi identifié sept dimensions de l'accessibilité :

- Le temps et la facilité d'accès ;
 - La disponibilité administrative, culturelle et sociale du service
 - Son coût et son tarif ;
 - Son niveau de qualité ;
 - La possibilité pour l'utilisateur de choisir entre plusieurs opérateurs ;
 - L'information sur l'existence et les modalités du service ;
 - L'image du service et sa perception par l'utilisateur.
- Les objectifs de la mise en œuvre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services consistent à :
- Renforcer le maillage et la mutualisation des services et infrastructures ;
 - Favoriser l'accès à l'information et l'accompagnement à l'usage du numérique ;
 - Appuyer les initiatives collaboratives dans les territoires ;



Le SII LAB, Laboratoire d'innovation publique, pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques

Outil au service des administrations, de la société civile et des usagers, le SII LAB a pour objectif d'améliorer les politiques publiques. C'est un espace d'information, de formation et de créativité transcendant les cloisonnements professionnels.

Il est hébergé dans un espace dédié de l'antenne lilloise de la DRJSCS*. Cinq agents de la DRJSCS travaillent sur les projets et aident à son fonctionnement (en plus des nombreux partenaires qui viennent régulièrement au SII LAB afin de faire vivre et avancer les projets).

* Direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale



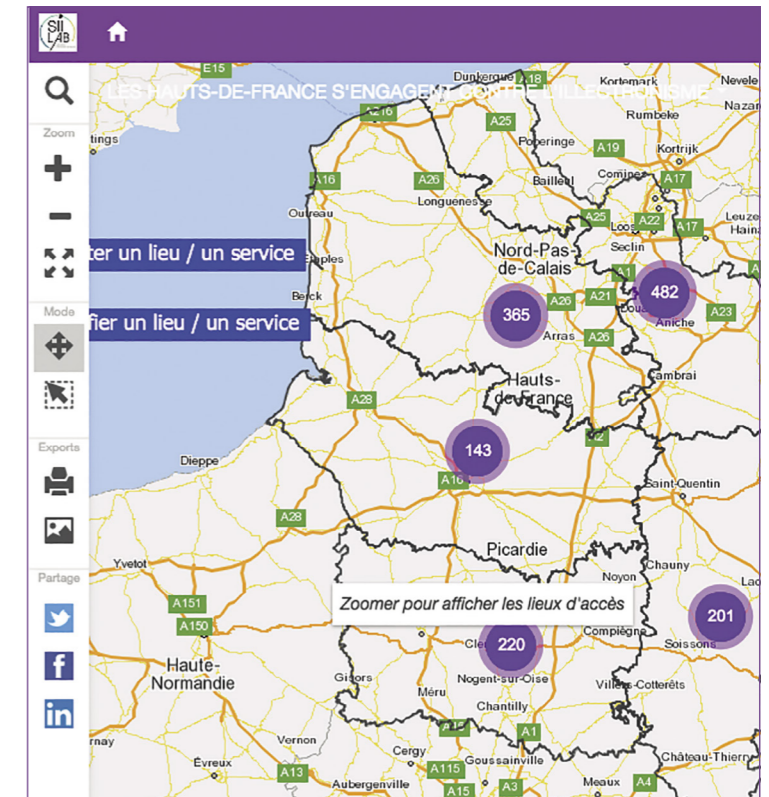
À l'heure de la transition numérique de l'Etat et avec l'objectif de dématérialiser l'ensemble des démarches administratives d'ici 2022, la question de l'accès aux services numériques est aujourd'hui cruciale pour les usagers, particulièrement les plus éloignés du numérique.

Les projets du SII LAB impliquent depuis plus d'un an de nombreuses structures (DRJSCS, CCAS d'Amiens et de Roubaix, CNFPT, Emmaüs connect, les centres sociaux connectés et l'UDAPE159) ainsi que de nombreux partenaires institutionnels et associatifs.

Parmi les réalisations du SII LAB en matière d'inclusion numérique, on peut souligner :

- Une cartographie régionale interactive et collaborative des lieux de ressources numériques (près de 1400 lieux et services de l'inclusion numérique) : <http://bit.ly/cartonumhdf>
- Un portail de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits pour les usagers et les accompagnants : <http://kit-ts-2-21.webself.net/accueil-profli>
- La simplification de démarches administratives rendues « faciles à lire et à comprendre » (FALC)

Ces réalisations constituent des apports majeurs de la feuille de route du groupe de travail « Numérique » du SDAASP.



En savoir plus :

<http://hauts-de-france.drjcs.gov.fr/spip.php?rubrique534>



Loi 2018-727 du 10/08 pour un État au service d'une société de confiance

Les Trois objectifs de la loi ESSOC sont :

- 1 - Réduire la complexité des parcours administratifs
- 2 - Alléger les normes
- 3 - Accélérer la dématérialisation des procédures

Elle introduit, entre autres, la notion de « droit à l'erreur ».

Ce droit est la possibilité pour chaque citoyen de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement, et de procéder à une correction, spontanément ou au cours d'un contrôle, lorsque son erreur est commise de bonne foi.

La loi définit la mauvaise foi comme étant la méconnaissance délibérée par une personne (physique et morale) d'une règle applicable à sa situation.

Le droit à l'erreur s'adresse à toutes les catégories d'administrés, dans

l'ensemble des champs de politique publique. Cette loi reconnaît aussi à tout usager le droit de demander à l'administration un contrôle lui permettant de valider ses pratiques ou de les corriger au besoin dans le cadre du droit à l'erreur.

L'administration ne pourra infliger une sanction pécuniaire ou la privation d'une prestation due à une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation, dès lors qu'elle aura régularisé sa situation de sa propre initiative ou dans le délai requis après y avoir été invitée par l'administration.

S'il y a contestation, la preuve de la mauvaise foi ou de la fraude incombera à l'administration.

Le droit à l'erreur n'est toutefois pas une licence à l'erreur : il ne s'applique ni aux récidivistes ni aux fraudeurs. Le droit à l'erreur n'est pas non plus un droit au retard : les retards ou omissions de déclaration dans les délais prescrits n'entrent pas dans son champ d'application.

En savoir plus :

<https://www.economie.gouv.fr/droit-erreur>

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Projets Territoriaux Structurants

Le Département du Nord a intégré un nouveau volet aux Projets Territoriaux Structurants à Enjeux Départementaux intitulé « Améliorer l'accessibilité des services au public » (délibération du 19.11.2018).

Ce volet a pour objet d'accompagner financièrement les communes et les intercommunalités dans les domaines suivants :

→ Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP),

→ Projets d'envergure intercommunale d'amélioration de l'accès des services au public, type Maison de Services Au Public (mutualisation, multifonctionnalité, partenariat...).

Il concerne exclusivement les territoires prioritaires du schéma : quartiers en politique de la ville, bassin minier, Flandre rurale, arrondissements de Cambrai et d'Avesnes-sur-Helpe.

L'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) 2019/2020 a été lancé le 1^{er} février et se clôturera le 1^{er} avril 2019. Les projets lauréats seront connus en juillet 2019.

Plus d'info sur : https://lenord.fr/jcms/pnw_9446/les-aides-a-l-amenagement

UN MORATOIRE SUR LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC JUSQU'EN OCTOBRE 2019

Les Maisons de Services au Public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics.



Chaque MSAP, en fonction de sa localisation sur le territoire, développe une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins de la population locale.

Le Nord compte aujourd'hui 14 MSAP labellisées. Onze sont portées par la Poste, deux par le Département du Nord et une par un centre social (Andyvie).

L'État a décidé de réaliser, en 2019, un audit de toutes les MSAP existantes afin de relancer à l'automne l'ouverture de nouvelles structures proposant un service de qualité supérieure. A terme, l'objectif est d'harmoniser le fonctionnement et d'élargir le panier des services proposés aux usagers et de mieux évaluer ces structures.

En savoir plus : <https://www.maisonsdeservicesaupublic.fr>

APPEL À PROJET DU CONSEIL RÉGIONAL en faveur de la redynamisation de nos centres-villes et des centres-bourgs

La Région, qui s'associe au plan national Action Cœur de ville qui concerne d'ores-et-déjà 23 communes des Hauts-de-France sélectionnées par l'Etat, propose un dispositif complémentaire pour accompagner les projets de redynamisation des centres-villes et centres-bourgs menés par les communes des Hauts-de-France. L'engagement de la région pourra prendre deux formes selon l'avancement du projet de la commune :

→ une aide à la mise en œuvre (réalisation de projets opérationnels, innovants, pour attirer ou fixer les commerces et les habitants en centre-ville ou centre-bourg)

→ une aide à la finalisation des projets à travers la mobilisation d'expertises ciblées en fonction des besoins locaux (identification du site, expertise économique/juridique, pilotage, etc.)

Informations complémentaires et dossier (à déposer avant le 29/03) :

<http://www.hautsdefrance.fr/appele-a-projets-centre-ville-centre-bourg/>



HUB NUMÉRIQUE :

Mettre en réseau et créer de nouvelles offres de médiation numérique

Dans le cadre d'un appel à projets national lancé par Banque des Territoires, un projet de construction d'un Hub numérique inclusif en Hauts de France a été déposé par l'entreprise d'Économie Sociale et Solidaire POP située à Valenciennes.

Si le projet est retenu, ce Hub accompagnera tous les acteurs de la médiation numérique, qu'il s'agisse de réseaux constitués (Emmaüs Connect, Centres Sociaux, France Handicap, UDAPEI, ATD Quart Monde...) ou de dispositifs locaux portés par des acteurs publics ou privés. Les acteurs sociaux (CAF, UDCCAS...) et les opérateurs de services publics seront également associés au projet.

Sa gouvernance impliquera la Région Hauts-de-France, les 5 Départements, la DRDJSCS et les principales intercommunalités impliquées sur des démarches de médiation numérique. Le Hub permettra de renforcer le maillage de l'offre de médiation sur le territoire, en lien avec le maillage des lieux de service public, pour un accompagnement des usagers au plus proche de leurs besoins.

En savoir plus : <https://semestriel.framapad.org/p/hubnumhdf>



→ Proposition de loi pour une école vraiment inclusive adoptée en première lecture par l'Assemblée Nationale le 31 janvier 2019

→ Proposition de loi pour des mesures d'urgence contre la désertification médicale adoptée en première lecture par l'Assemblée Nationale le 31 janvier 2019



ACTUALITÉS [EN LIGNE]

Territoires-lancement du pacte pour la réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache : agir vite et fort pour améliorer le quotidien des habitants

Mise à jour le 25/01/2019. Disponible à : <http://www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Actualites/Pacte-Sambre-Avesnois-Thierache-agir-vite-et-fort-pour-ameliorer-le-quotidien-des-habitants>

L'Engagement Pour le Renouveau du Bassin Minier : <https://www.cget.gouv.fr/territoires-enjeux/engagement-renouveau-bassin-minier>

La Stratégie de Lutte contre la Pauvreté en Hauts de France :

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Actualites/Plan-de-lutte-contre-la-pauvrete-Lancement-de-la-strategie-regionale-en-Hauts-de-France-par-Olivier-Noblecourt>

INITIATIVES D'AILLEURS

BOIDANGHEIN Isabelle, « Dans l'Aisne, le service public se déplace en camping-car » 09/01/2018

<http://www.leparisien.fr/societe/dans-l-aisne-le-service-public-se-deplace-en-camping-car-09-01-2018-7490109.php>



Vous souhaitez alimenter les travaux en cours sur l'Éducation, la Culture, la Santé, l'Emploi...

Pour en savoir plus :

<http://www.nord.gouv.fr/Publications/Grands-projets-schemas-directeurs/Schema-departemental-d-amelioration-de-l-accessibilite-des-services-au-public-SDAASP-du-Nord>

https://lenord.fr/jcms/prd1_575474/le-schema-departemental-d-amelioration-de-l-accessibilite-des-services-au-public-sdaasp

Contactez nous :

Préfecture du Nord

Direction de la Coordination des Politiques Interministérielles

Pref-dcpi-bir@nord.gouv.fr

Tél. : 03 20 30 54 37

Département du Nord

Direction Générale Adjointe au Développement Territorial servicesaupublic@lenord.fr

Tél. : 03 59 73 58 54

