



LE BUS FRANCE SERVICES DE L'YONNE



Le Contexte

L'Yonne compte 83 % de communes de moins de 1 000 habitants. Le département s'étend sur 7 427 km², avec une densité de 46 habitants par km², variant de 2 à 1 170 habitants selon la commune.

Les habitants des communes périphériques et/ou en milieu très rural souffrent particulièrement de l'éloignement des services publics qu'il s'agisse des actifs, des jeunes, des personnes âgées ou en situation de handicap et/ou des publics précaires.

Tout habitant a besoin à un moment donné d'accéder aux services des impôts, de la CAF, de rechercher un emploi ou d'établir une carte grise, etc.

La récente crise sanitaire, en incitant à limiter les déplacements et les rassemblements, a démontré la nécessité de services publics itinérants et le développement d'une politique d'« aller vers » les publics en difficultés.

Dès septembre 2019, le Président du Conseil départemental, Patrick GENDRAUD, lors du comité de pilotage du SDAASP (Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public), a indiqué que « *Le Département (...) portera le Bus France Services, qui permettra d'aller vers les personnes habitant dans les territoires les plus éloignés des services au public* ».

Ainsi, le Bus France Services permettra un maillage du territoire plus fin et complémentaire avec les structures d'accueil existantes en charge de services au public.

Le projet

Il s'agit de mettre en place un bus itinérant :

- ✓ ouvert au public 24 h par semaine sur 5 jours ouvrables ;
- ✓ qui stationnera par demi-journée sur une commune différente, une journée par semaine ou par quinzaine sur un des grands territoires, soit environ 35 à 37 lieux différents en moyenne par mois (cf liste des communes et planning prévisionnel)
- ✓ à bord duquel, deux personnes accueilleront le public, dont un agent relevant du territoire sur lequel stationnera le bus.

Un calendrier fixe, gage de fidélisation des publics et des communes, sera largement diffusé à travers différents supports (journaux municipaux, radio, flyers, sites internet, etc.).

Conformément à la Charte France Services, les deux personnes à bord du bus répondront aux demandes concernant le Conseil Départemental et **9 opérateurs partenaires** :

- CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Retraite)
- CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie)
- CAF (Caisse d'Allocations Familiales)
- MSA (Mutualité Sociale Agricole)

- Pôle Emploi
- Le Groupe La Poste
- DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques)
- Ministère de la Justice (information, orientation)
- et Ministère de l'Intérieur pour les titres (cartes grises, Cartes Nationales d'Identité, passeports)

Il s'agit du bouquet minimal, qui sera complété d'autres services (notamment MDPH).

Le bus répondra ainsi à toutes les demandes touchant les aspects de la vie quotidienne des habitants (actualisation de la situation administrative, santé, habitat, recherche d'emploi, retraite, situation fiscale, etc.)

Les agents seront chargés de :

- donner une **information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions)
- aider aux **démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs) et à l'utilisation du numérique (création d'une adresse e-mail, etc.)
- résoudre les **cas complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux de partenaires.

Pour mieux visualiser le projet, une vidéo (2'17) avec le lien :

<https://www.youtube.com/watch?v=v8Q6IcEZesY&feature=youtu.be>



Le périmètre d'intervention

Une première liste de 38 communes a été établie à partir de plusieurs critères :

- pas moins de 300 habitants environ et densité de population suffisante
- présence de marchés
- pas ou très peu de services (notamment pas de permanence sociale régulière du CD)
- éloignement d'une MSAP/France Services
- des critères de publics fragiles (personnes âgées, familles monoparentales, allocataires RSA, etc.).

Cette liste tient également compte des projets de structures France Services et des futures labellisations.

Pour ces raisons, certains territoires peuvent être plus couverts que d'autres.

Bus France Services 89

Sources : INSEE RP 2016

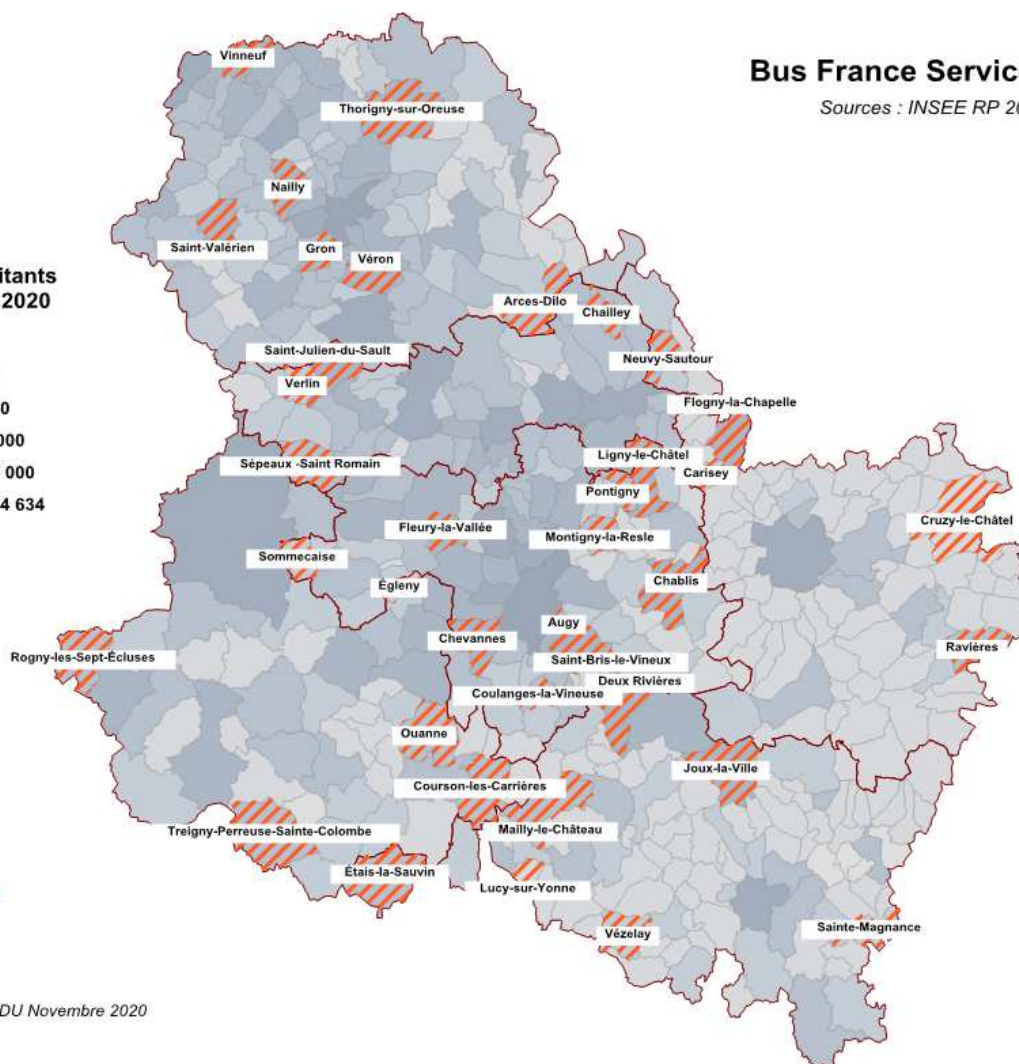
nombre d'habitants
au 1er janvier 2020



BUS

1

Périmètre UTS



CD 89 PSD-MOSDU Novembre 2020

Liste des communes envisagées par Unités Territoriales de Solidarité (UTS)

Auxerrois	Augy, Chablis, Chevannes, Coulanges-la-Vineuse, Fleury-la-Vallée, Ligny-le-Châtel, Montigny-la-Resle, Pontigny, St-Bris-le-Vineux, Sommecaise
Avallonnais	Deux-Rivières/Cravant, Etais-la-Sauvin, Joux-la-Ville, Lucy-sur-Yonne, Mailly-le-Château, Sainte Magnance, Vézelay
Jovinien – Migennois	Chailley, St-Julien-du-Sault, Sépeaux-St-Romain, Verlin
Puisaye – Forterre	Courson-les-Carières, Eglény, Ouanne, Rogny les 7 Ecluses, Treigny-Perreuse-Ste-Colombe
Sénonais	Arces-Dilo, Gron, Nailly, St-Valérien, Thorigny-sur-Oreuse, Véron, Vinneuf
Tonnerrois	Carisey, Cruzy Le Châtel, Flogny-la Chapelle, Neuvy-Sautour, Ravières

Il s'agit d'une première liste qui pourra être adaptée en fonction des besoins de la population et après évaluation à l'issue du premier trimestre de fonctionnement.

L'équipe

Conformément à la Charte France Services, **deux agents** seront présents dans le Bus sur une amplitude horaire plus importante que la charte nationale.

Un premier agent sera recruté sur un profil de poste d'agent d'accueil d'UTS (Unité Territoriale de Solidarité). Il sera chargé de la mise en œuvre du Bus :

- accueil, information de premier niveau, accompagnement aux démarches, médiation numérique et orientation du public,
- premier entretien social,
- mise en relation et partenariat avec les opérateurs
- tenue de statistiques pour ANCT (Agence Nationale de Cohésion des territoires)
- suivi de l'entretien du véhicule

Le « second agent » sera un agent d'accueil d'un des 6 UTS, qui sera présent en fonction de l'implantation quotidienne du bus, soit 6 personnes différentes.

Il assurera également l'accueil, l'information de premier niveau, l'accompagnement aux démarches, la médiation numérique et l'orientation du public, voire le premier entretien social.

Le choix de cette forme de binôme permet à la fois d'assurer la cohérence globale du projet, de bénéficier de l'expertise territoriale et de relayer plus aisément les demandes complexes.

Les 7 agents seront formés sur l'ensemble des services du Département, par le CNFPT (3 jours) sur les questions d'accueil, et avec chacun des 9 opérateurs et services de l'État (3 jours).

L'équipement

Un camping-car aménagé avec :

- SAS d'accueil : 2 sièges, accès par portes arrières avec accessibilité PMR ;
- deux espaces dont un de confidentialité équipé chacun d'un ordinateur avec internet (clé 4G), webcam, imprimante/scanner, téléphone, écran supplémentaire pour l'utilisateur, écran vidéo.

Une solution électrique ou hybride sera privilégiée.

Le calendrier prévisionnel

Octobre 2020	Concertation sur les lieux d'implantation (UTS, Élus du CD) Lancement de la consultation pour acquisition
Novembre - décembre 2020	Recrutement et formation des agents
Décembre 2020	Courrier aux communes et Présidents d'EPCI Dépôt du dossier de labellisation et demandes de subvention Notification du marché d'acquisition
Janvier 2021	Labellisation nationale Livraison du véhicule
Février 2021	Communication et démarrage
Avril 2021	Inauguration à Cité 89
Juin 2021	Point d'étape trimestriel

