

Et s'il n'y avait plus de lieux de services fixes ? (scénario extrême)

> Retour sur le scénario travaillé lors de l'atelier scénarios extrêmes du 24 novembre 2015.

LE SCENARIO

2025... le modèle des lieux, des maisons et ou des relais de services au public a fait long feu. L'expérimentation des tiers-lieux mobiles mise en place dans quelques territoires ruraux au milieu des années 2015, a connu un écho inattendu. En effet, de nombreuses communes et entreprises, y compris au sein de territoires fortement urbanisés, ont adopté ce nouveau modèle mobile pour assurer certains de leurs services, en allant toujours plus près des usagers. Ainsi, de nombreux agents de services publics et privés sont presque devenus des « colporteurs de services ». Les acteurs publics y ont vu un intérêt pour répondre aux problématiques d'accès à des services de proximité, y compris dans des quartiers urbains et périurbains.

Les prestataires indépendants de service à la personne adoptent également ce mode de fonctionnement en mobilité proposant toujours plus de prestations à domicile.

=> *Qu'advient-il des lieux laissés vides par le départ des agences en réseaux ? Comment synchroniser et organiser l'action des différents prestataires de service afin de ne pas amplifier les inégalités territoriales en matière d'accès aux services ?*

Que se passe-t-il plus précisément ?

Deux phénomènes parallèles viennent expliquer la généralisation des services en mobilité :

- Le premier phénomène est la conséquence de la fermeture progressive des agences en réseau qui, avec la montée en puissance des services par internet, peinent à maintenir leur réseau de lieux, en particulier en territoires ruraux et péri-urbain. Les prestataires de service optent progressivement pour des solutions mobiles. Pour pérenniser ce nouveau fonctionnement, et face aux plaintes répétées des habitants des territoires ruraux et de leurs syndicats, l'Etat et ses services déconcentrés créent le RNST (Régulateur National des Services sur les Territoires). Cette entité ministérielle sera notamment en charge de la création d'une plateforme permettant la synchronisation des services ainsi qu'une réponse efficace des colporteurs de service à la demande des usagers. Cette plateforme permet également la gestion des espaces laissés vacants en les proposant de manière temporaire, par un système de location, aux colporteurs de service ainsi que l'organisation des **marchés de services**. Les préfetures mettent en place un système de navette sur demande, utilisant alors les bus scolaires, afin d'acheminer vers les marchés de services les personnes les plus isolées (femmes au foyer, chômeur, personnes âgées).
- Parallèlement, face à une demande croissante sur en zone rurale et péri-urbaine, de plus en plus de travailleurs indépendants du service à la personne se dirigent vers des prestations réalisées directement au domicile de leur client. Voyant leur nombre s'accroître, et face aux pressions étatiques qui tentent de réguler leurs actions, ces derniers décident de s'organiser, passant à un système fédéré basé sur des coopératives thématiques (corps, maison, formation etc.) et à différentes échelles. Ils créent ainsi leur propre plateforme numérique et mettent en commun matériel et modes de transports.

Les nouveaux lieux du scénario

Un fonctionnement en mobilité n'exclut pas l'existence de lieux physiques voir l'adaptation de véhicules de transport à la délivrance de service :

<p>Les « Quelques-choses-trucks »</p> <p>Les “quelque chose-trucks” peuvent être mis en place dans tout type de véhicules, individuels ou collectifs : voiture, camionnette, bus ou même train. Basés notamment sur des plans d’aménagement en open-source, ils sont tout équipés, connectés et modulables. Ils permettent par des systèmes d’extension la mise en place d’espaces extérieurs avec un maître mot : la convivialité (système de bar, de pergola, de terrasse etc.).</p> <p>Un moving feel good manager s’occupe de la médiation au sein du truck. Il possède notamment des compétences en matière de mécanique afin d’assurer l’entretien du véhicule.</p> <p>=> Ces véhicules, afin de faciliter la venue des clients, nécessitent des lieux de stationnement et de rassemblement. C’est le but du marché de services.</p> <p>=> Quels avenir pour les espaces laissés vacants par les prestataires de services : une nécessaire mutation vers des espaces de coworking pour colporteurs de service.</p> <p>Espaces de coworking pour colporteurs de service itinérants :</p> <p>Le nombre d’espaces laissés vacants va croissant avec la montée en puissance des services en mobilité. Les collectivités se réapproprient alors ces lieux en les réaménageant afin qu’ils puissent servir temporairement à des fournisseurs de service itinérants.</p> <p>Ces espaces modulables ont ainsi été repensés dans le but d’accueillir une multitude de services différents. Y sont proposés wifi, prêt de matériel ainsi que des “services pour services” du type conciergerie.</p> <p>Un médiateur/animateur est en charge du lieu.</p> <p>Ces lieux se complètent d’une plateforme numérique pour la réservation et d’un système de carte type co-pass.</p>	<p>Le marché de service</p> <p>Des espaces d’accueils sont mis en place par les collectivités locales pour permettre l’installation des différents trucks de service : les marchés de services.</p> <p>Ces espaces sont le plus souvent les mêmes que ceux utilisés pour les marchés alimentaires mais peuvent également prendre place sur des parkings extérieurs.</p> <p>Au sein des marchés de services, les mairies mettent à la disposition des fournisseurs de services et des usagers un animateur qui sert à la fois de guide mais aussi de conseiller. Il est notamment le garant de la convivialité du lieu.</p> <p>=> Afin de permettre le déplacement de certaines personnes isolées ou sans moyen de locomotion vers les marchés de services, les préfetures mettent à leur disposition, mais aussi à celle de n’importe quel usager, des navettes sur demande : le bussoservice.</p> <p>Le « bussoservice »</p> <p>Les cars de ramassage scolaire sont mobilisés en dehors de leurs horaires habituelles afin d’acheminer les personnes le désirant vers les “marchés de service” ou les espaces d’accueil de services itinérants.</p> <p>La tarification des services est adaptée aux différents profils d’usagers.</p> <p>Ces bus proposent alors un accès wifi et des bornes d’information.</p> <p>Un médiateur, autre que le chauffeur de bus, aide les usagers à préparer leur démarche avant l’arrivée sur les lieux où sont délivrés les services.</p>
---	---

De nouvelles tensions

Cette situation met néanmoins en exergue certaines tensions :

- Comment éviter un désengagement total sur le territoire des agences de services en réseau ?
- Comment éviter de nouvelles disparités, un risque de “ghettoïsation” ou même de “sédentarisation extrême” ?
- La multiplication des services en mobilités et des marchés de services ne risque-t-elle pas d’engendrer une complexification pour les usagers de “l’emploi du temps des services publics” ?
- Les solutions mobiles posent la question des conditions de travail des colporteurs: risque d’un sentiment de solitude, questions de sécurité, multiplication et complexification des outils…
- Quid des lieux et friches abandonnés par les points de contact classiques et non utilisés par les collectivités ?
- Quel bilan carbone pour les services mobiles ?

>> Retrouvez le détail des questions abordées (tensions, rôle d’autres acteurs, etc.) dans ce scénario dans [le compte-rendu de l’atelier du 24 novembre dernier](#).