

## **Rapport du Président**

Séance publique du  
lundi 31 mai 2021  
N° CD-2021-5-8-7

### **8<sup>ème</sup> Commission**

Commission de l'efficacité financière et de la performance administrative

### **Service instructeur**

### **Service consulté**

Secrétariat Général

## **SERVICE PUBLIC ALSACIEN, UN PROJET AU SERVICE DES ALSACIENS**

Résumé : Ce rapport présente la vision, les valeurs, la démarche et les premières réalisations qui soutiennent le "service public alsacien".

Les différents textes législatifs et réglementaires créant la Collectivité européenne d'Alsace ont procédé au regroupement des deux Départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin et attribué à la Collectivité des compétences spécifiques.

Ils ont ainsi répondu au « désir d'Alsace », c'est-à-dire à la volonté de disposer d'une « identité alsacienne », y compris pour les services publics relevant des compétences de la CeA.

Depuis le 1er janvier 2021, les travaux et réflexions menés par les élus et services ont consacré une volonté qui dépasse ce cadre : relever de nouveaux défis, développer le « Service Public Alsacien » pour répondre toujours mieux aux besoins des usagers et citoyens.

L'enjeu du Service Public Alsacien est de répondre à une crise démocratique et de la représentation, mais également à une crise d'efficacité, en cherchant à concevoir une solution pour chaque alsacien, au plus près des besoins, tout en maîtrisant les coûts.

Les différents textes législatifs et réglementaires créant la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) ont procédé au regroupement des deux Départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin et attribué à la Collectivité des compétences spécifiques.

Ils ont ainsi répondu au « désir d'Alsace », c'est-à-dire à la volonté de disposer d'une « identité alsacienne », y compris pour les services publics, relevant des compétences de la CeA.

La création de la CeA implique d'unifier et de fusionner les dispositifs et politiques publiques développés jusqu'ici par les deux Départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin. Depuis le 1er janvier 2021, des travaux et réflexions menés par les élus et services ont

consacré une volonté qui dépasse ce cadre : répondre à ces nouveaux défis et créer le « Service Public Alsacien ».

Pour y parvenir, plusieurs axes sont à poursuivre de façon concomitante :

- la convergence des politiques publiques et dispositifs ;
- l'organisation du service public, qu'il s'agisse de la relation aux territoires, ou des relations entre les usagers et les services de la CeA ;
- l'incarnation des valeurs que la Collectivité européenne d'Alsace entend promouvoir au travers du service public rendu.

## **1/ Un service public qui réponde aux problématiques quotidiennes des Alsaciens**

Au-delà de la défiance grandissante des citoyens envers les élus et les administrations, la CeA est confrontée à de multiples enjeux (augmentation des dépenses sociales, contexte de contrainte budgétaire, irruption du numérique obligeant l'administration à s'adapter...).

Les Alsaciens sont dans le même temps en attente d'un service public de qualité, plus moderne et simplifié. Un service public qui soit en capacité de réduire les délais de traitement tout en offrant un accompagnement humain à chacun.

L'ambition est de construire des politiques publiques qui améliorent concrètement la vie quotidienne des citoyens pour ne laisser personne au bord du chemin. Des services porteurs d'innovation pour rendre un service « sur mesure », plus proche, plus simple pour les habitants, les associations, les entreprises, les partenaires, les collectivités et l'Etat.

En Alsace, comme ailleurs, on constate un désir nouveau autour de la manière dont il faut penser les politiques publiques. Certaines collectivités au Danemark ou dans d'autres pays d'Europe du Nord, mais aussi en France, telle que le Département du Calvados, ont déjà expérimenté ce nouvel élan centré sur l'utilisateur et plus accessible pour les citoyens.

L'enjeu du Service Public Alsacien, c'est de répondre à une crise démocratique mais également à une crise d'efficacité, en cherchant à concevoir une solution pour chaque alsacien, au plus près des besoins, tout en maîtrisant les coûts.

Il s'agit de permettre à la CeA d'améliorer son efficacité et de déterminer ses priorités d'investissements pour les mois et les années à venir :

- aux élus d'engager une démarche innovante pour orienter les travaux de l'administration, en particulier sur les territoires ;
- aux agents d'engager une méthode apprenante sur leur propre travail ;
- aux citoyens de croire en l'action publique et de porter un regard nouveau sur leurs propres usages ;

Un objectif : « Comment servir un citoyen et non plus seulement remplir un formulaire » ?

Pour y répondre, il est impératif de partir d'une connaissance fine des réalités du territoire. Les résultats seront mesurés par l'amélioration de l'expérience qu'en tireront

les usagers, la plus-value démocratique qui sera apportée, le gain en transparence et en efficacité au quotidien.

Le projet vise également à redonner de l'oxygène à l'action publique et se caractérise par la conjugaison d'exigences de qualité, de sens et de sobriété.

Il s'agit de passer à l'action en créant des politiques publiques en cohérence avec les attentes. Il faut convaincre par l'exemple et donner envie aux autres collectivités d'en faire de même.

## **2/ Les grandes valeurs du Service Public Alsacien : proximité, efficacité, citoyenneté**

Le Service Public Alsacien, ce n'est pas une réponse standardisée, prête à l'emploi pour tous les problèmes de nos citoyens ou notre collectivité : l'innovation et la transformation ne se décrètent pas.

Il s'agit bien au contraire d'un investissement au long cours pour apporter des réponses humaines et personnalisées. Et en Alsace, cela fait sens via le service « cousu main », un idéal d'exigence typiquement Alsacien. Alors que les services de l'Etat se retirent (trésoreries...), la Collectivité européenne d'Alsace renforce sa présence locale.

Ce Service Public Alsacien s'articule autour de trois valeurs clefs : proximité, efficacité, citoyenneté :

- Parce que la proximité, ce sont 6 000 agents qui assurent un accueil inconditionnel humain (travailleurs sociaux...) sur l'ensemble des lieux d'accueil de la Collectivité ;
- Parce que l'efficacité, c'est faire preuve de rapidité d'exécution et simplifier le parcours de l'utilisateur ;
- Parce que la citoyenneté, c'est restaurer la confiance entre les administrés et le service public.

## **Le Service Public Alsacien se donne pour objectif de réformer l'action publique en mettant l'utilisateur au centre des démarches.**

### **3/ Présentation de la démarche de travail**

Une méthode de travail a été engagée pour avancer collectivement vers un Service Public Alsacien plus efficace.

Dans un premier temps, un travail a été réalisé au plus près des territoires en se rapprochant des élus et des équipes territoriales. Celui-ci a permis de faire émerger les enjeux et problématiques des territoires ainsi que de formuler des propositions de développement du Service Public Alsacien.

Dans une seconde phase, la réflexion doit être prolongée et enrichie avec les directions générales adjointes et les directions thématiques.

Enfin, ce travail de construction du Service Public Alsacien sera conduit en lien étroit avec les usagers et citoyens.

La définition et le suivi d'indicateurs d'évaluation donneront des garanties d'efficacité à la démarche.

### **4 / Des actions concrètes pour les habitants**

Le Service public Alsacien, c'est le défi de la CeA et donc la cible pour les prochaines années. Outils, méthodes et organisations seront adaptés à cette ambition.

Le Service Public Alsacien doit répondre aux habitants par des initiatives, en voici quelques démonstrations concrètes :

- La CeA : un guichet d'accueil à moins de 20 minutes des alsaciens où qu'on se situe sur le territoire ;
- Le déploiement d'un standard téléphonique de vaccination et d'un vaccinodrome pour répondre au plus vite aux exigences de santé publique ;
- Le développement des circuits courts – la consommation locale (filière Sangliers dans les EHPAD et collèges, déploiement des légumineuses...) ;
- De premières actions de simplification des courriers ;
- Le déploiement des douches adaptées pour bien vivre et bien vieillir à domicile ;
- Le lancement des écrivains publics numériques ;
- Un label « qualité d'accueil » de la CeA ;
- Un réseau d'Infobests qui couvre le territoire alsacien, ces guichets uniques servant au quotidien les frontaliers dans leurs démarches ;
- Un schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public (SDASP) à l'échelle alsacienne...

Nos défis demain pour la satisfaction des usagers :

- Valoriser et rendre visible la CeA, développer le « faire-savoir » ;
- Informer de manière ciblée le citoyen sur ses droits et les prestations et services dont il peut bénéficier ;
- Simplifier la relation à l'utilisateur ;
- Développer un accueil territorialisé et réduire les délais de traitement ;
- Mettre en place le Conseil de Développement ;
- Sur les aspects liés au bilinguisme, le « service public alsacien » devra rimer avec le « service public en alsacien ».

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- D'approuver les principes du Service Public Alsacien qui s'articule autour de trois valeurs socles :
  - la proximité par un accueil inconditionnel humain (travailleurs sociaux...) sur l'ensemble des lieux d'accueil de la Collectivité ;
  - l'efficacité par une rapidité d'exécution et la simplification du parcours de l'utilisateur ;

- la citoyenneté par la restauration de la confiance entre les administrés et le service public.
- De se donner pour objectif de réformer l'action publique en mettant l'utilisateur au centre des démarches.
- De prendre acte des premiers travaux déjà menés, approuve le projet de développement du Service Public Alsacien et la démarche qui le soutient ;
  1. en travaillant avec les élus et les équipes des territoires pour formuler des propositions concrètes de développement du Service Public Alsacien ;
  2. en construisant avec les DGA et directions thématiques des réponses pratiques aux enjeux de service public ;
  3. en associant les usagers et citoyens à la définition du Service Public Alsacien ;
  4. en définissant indicateurs de suivi et d'évaluation, garants de l'efficacité de la démarche.
- De donner mandat au Président pour mener les travaux et réflexion sur le sujet de façon partenariale (coconstruction : citoyens, partenaires, élus, administration).

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Le Président



Frédéric BIERRY