

L'accessibilité aux services publics nettement améliorée par le réseau France Services

Insee Dossier Pays de la Loire

n° 11

Juin 2023



Coordination

Direction régionale de l'Insee des Pays de la Loire

Directeur de la publication

Arnaud Degorre

Rédaction en chef

Anne-Gaël Mocaer

Auteurs

Cyril Hervy

Yohann Rivillon

Contributeurs

Stéphanie Baffou (Secrétariat général pour les Affaires régionales)

Élodie Belmonte (Secrétariat général pour les Affaires régionales)

François Béziau (Secrétariat général pour les Affaires régionales)

Nathalie Cloarec (Insee)

Cyril Hervy (Insee)

Yohann Rivillon (Insee)

Secrétariat de rédaction

Mathilde Paul

Contact presse

bureau-presse-pays-de-loire@insee.fr

Image de couverture

© M. Bouteloup (Direction de la Coordination, du Pilotage et de l'Appui territorial de Vendée)

Mise en page

Luminess

Éditeur

Institut national de la statistique et des études économiques

www.insee.fr

ISSN : 2426-3214

© Insee 2023

Avant-propos

Les services publics jouent un rôle essentiel dans l'aménagement des territoires et la qualité de vie des citoyens. Ils évoluent sous l'effet des politiques publiques et des mutations technologiques pour s'adapter aux besoins et aux usages de la population. Si le mouvement de transformation numérique offre des possibilités nouvelles, une présence physique reste nécessaire pour les citoyens contraints par l'offre numérique disponible sur le territoire, le coût des équipements, leur situation personnelle (handicap par exemple) ou leurs difficultés d'usage.

Pour répondre à ce besoin de présence physique et d'accompagnement numérique, l'État et les collectivités territoriales se sont engagés depuis 2019 au déploiement d'une offre de services publics de proximité. Lancé le 1^{er} janvier 2020, le dispositif France Services a pour objectif de rapprocher le service public des usagers et de les accompagner pour toutes leurs démarches administratives du quotidien, au sein d'un guichet unique, à moins de 30 minutes de chez eux. L'offre de services engage actuellement neuf partenaires nationaux. Fin 2022, plus de 2 500 espaces France Services labellisés sont recensés au niveau national, l'objectif étant d'atteindre 2 750 structures à la fin de l'année 2023.

Réalisé en partenariat entre la Préfecture de région et l'Insee, ce dossier vise à établir un diagnostic de l'accessibilité aux services publics dans les Pays de la Loire, et plus finement dans chaque département.

Une analyse spatiale permet de décrire la situation des territoires à partir d'indicateurs sur les temps d'accès aux services publics, au regard des caractéristiques socio-économiques de la population présente. Une analyse temporelle permet quant à elle de mesurer l'apport des implantations France Services sur les temps d'accès. L'accessibilité à d'autres services de proximité dans les domaines de la santé et de la culture complète cette étude.

Ces résultats ont pour objectif d'éclairer le débat public et d'aider les acteurs de la région des Pays de la Loire dans leur réflexion sur l'offre de services publics dans tous les territoires, des quartiers prioritaires de la politique de la ville aux territoires les moins denses.

**Le Directeur régional de l'Insee
des Pays de la Loire**

Arnaud Degorre

**Le Préfet de la région
Pays de la Loire**

Fabrice Rigoulet-Roze

Sommaire

Synthèse régionale	6
Un accès aux services publics plus aisé avec le réseau France Services	
Loire-Atlantique	10
Un impact moins marqué des France Services dans un département très urbanisé	
Maine-et-Loire	12
Les France Services renforcent une accessibilité aux services publics déjà favorable	
Mayenne	14
Une accessibilité aux services publics nettement améliorée aux frontières du département	
Sarthe	16
Un accès aux services publics devenu le plus favorable de la région grâce au réseau France Services	
Vendée	18
Des services publics plus accessibles mais quelques difficultés persistent	
Quartiers prioritaires de la politique de la ville	20
Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, un accès plus favorable qu'en moyenne régionale	
Méthodologie	25
Définitions	26

Un accès aux services publics plus aisé avec le réseau France Services

Les espaces France Services permettent aux Ligériens d'accéder au panier de services publics en 6,7 minutes, soit 4,6 minutes de moins qu'en 2020. Quelques territoires restent un peu plus éloignés des services publics au nord et au sud-ouest de la région. Les populations les plus fragiles se trouvant dans les territoires ruraux isolés bénéficient particulièrement du réseau mis en place. Des lieux de médiation permettent également d'assister les populations en difficulté avec les outils numériques. Si l'accès aux services de santé et de culture est plus aisé autour des grandes agglomérations, la population résidant aux frontières des départements en est plus éloignée.

Afin de renforcer la présence des services publics de proximité, la mise en place du réseau France Services a été lancée le 1^{er} janvier 2020. Ces guichets uniques donnent accès aux principaux organismes de services publics dans un seul et même lieu. Le réseau France Services vise à permettre à chaque citoyen, quel que soit l'endroit où il vit, d'être accueilli par des personnes formées et disponibles pour effectuer ses démarches administratives. Si la dématérialisation permet l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, elle exclut toutefois une partie de la population éloignée des usages d'Internet. L'objectif de la mise en place du réseau France Services est aussi d'accompagner ces personnes en difficulté dans leurs démarches du quotidien : demande de carte grise, déclaration de revenus, remboursements de soins, recherche d'emploi, demande de RSA, etc.

Les espaces France Services prennent le relais des Maisons de services au public (MSAP) qui proposaient une offre hétérogène. Dans chacun des espaces France Services, un socle minimum de neuf partenaires nationaux est garanti : La Poste, Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Caisse d'assurance

retraite et de la santé au travail (Carsat), la Mutualité sociale agricole (MSA), les ministères de l'Intérieur et de la Justice, la Direction générale des Finances publiques. Le **panier de services publics** constitué dans cette étude est composé de ces neuf opérateurs socle ► **méthodologie**.

Au 1^{er} janvier 2023, 2 538 France Services sont labellisés en France métropolitaine. De nouvelles labellisations sont prévues d'ici fin 2023 afin d'atteindre un objectif de 2 750 France Services. Les Pays de la Loire disposent de 119 espaces France Services (dont deux bus itinérants) auxquels s'ajoutent six antennes. En comptabilisant l'ensemble de ces structures, l'objectif fixé par le gouvernement, d'accéder en moins de 30 minutes de son domicile à un espace France Services est presque atteint dans la région. Seules 5 900 personnes se situent encore à plus de 30 minutes d'une structure, soit moins de 0,2 % de la population ligérienne.

En incluant tous les accès (y compris ceux présents dans les structures France Services), l'équipement de services publics le plus présent dans la région est La Poste avec 1 177 points d'accueil. Les communes de la région sont également dotées de 225 centres de Finances publiques, 188 CAF, 173 Pôle emploi, 161 CPAM, 157 Carsat,

151 MSA, 148 points d'accueil du ministère de la Justice et 142 pour le ministère de l'Intérieur ► **figure 1**. La part de communes équipées pour ces deux derniers services est désormais de 10 %. Début 2020, hors France Services et MSAP, elle était seulement de 1 %.

Des services publics plus éloignés au sud-ouest et au nord de la région

En prenant en compte les espaces France Services implantés dans les Pays de la Loire au 1^{er} janvier 2023, le temps d'accès moyen aux services publics est de 6,7 minutes ► **méthodologie**. Deux zones restent cependant plus éloignées des services publics relativement à la moyenne régionale. Les temps d'accès sont plus élevés au sud-ouest, incluant le sud de la Loire-Atlantique et une grande partie de la Vendée, et au nord de la région dans les zones rurales faiblement peuplées à la frontière entre la Mayenne et la Sarthe ► **figure 2**.

Avec un panier de services publics accessible en 6,0 minutes en moyenne, les Sarthois accèdent plus rapidement aux services publics que l'ensemble des Ligériens,

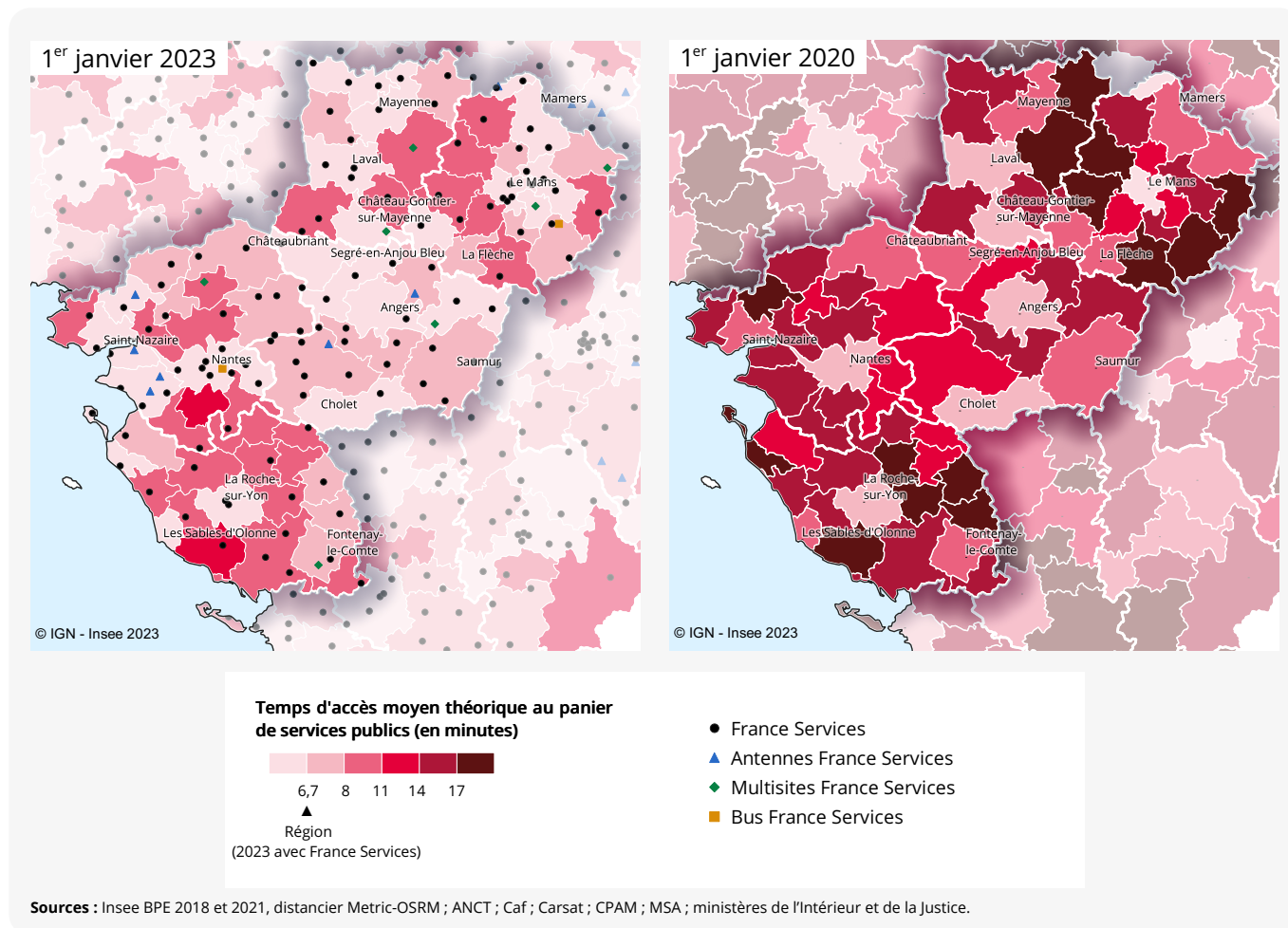
► 1. Nombre de services publics dans les départements des Pays de la Loire

	Nombre de services		Nombre de services pour 100 000 habitants				
	Pays de la Loire	Pays de la Loire	Loire-Atlantique	Maine-et-Loire	Mayenne	Sarthe	Vendée
La Poste	1 177	31	20	34	48	43	32
Finances publiques	225	6	5	6	9	7	7
CAF	188	5	3	7	7	6	4
Pôle emploi	173	5	4	5	7	6	4
CPAM	161	4	3	4	7	6	4
Carsat	157	4	3	4	7	6	4
MSA	151	4	3	4	7	6	4
Ministère de la Justice	148	4	3	4	7	5	3
Ministère de l'Intérieur	142	4	3	4	7	5	3
Ensemble des services publics	2 522	67	47	72	106	90	65

Note : les données incluent les services présents dans les espaces France Services au 1^{er} janvier 2023.

Sources : Insee, Base permanente des équipements (BPE) 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

► 2. Temps d'accès moyen théorique aux services publics par intercommunalité, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



malgré une hétérogénéité territoriale. Le Maine-et-Loire suit de près (6,3 minutes) et présente une accessibilité plus homogène. À l'inverse, les Vendéens mettent en moyenne 8,1 minutes pour accéder au même panier, soit 1,4 minute de plus que dans la région. Les habitants de la Loire-Atlantique et de la Mayenne disposent de temps d'accès proches de la moyenne régionale.

Les France Services réduisent nettement le temps d'accès aux services publics

Au 1^{er} janvier 2020, hors France Services et MSAP, le temps d'accès aux services publics dans les Pays de la Loire était de 11,3 minutes en moyenne. Au 1^{er} janvier 2023, les espaces France Services permettent aux Ligériens de réduire le temps d'accès au panier de services publics de 41 %, soit un gain de 4,6 minutes. La Sarthe concentre 16 % des espaces France Services de la région et accueille 15 % de la population régionale. L'impact des France Services est le plus important dans ce département. Le temps d'accès aux services publics y est réduit de 46 %, soit 5,2 minutes de moins qu'en 2020. La Sarthe devient ainsi le département où le temps d'accès

aux services publics est le plus favorable de la région. L'impact de ces structures de proximité est également important en Mayenne et en Vendée, départements ruraux qui possèdent peu de grandes villes et dans lesquels les territoires isolés sont plus nombreux. Les temps d'accès y sont réduits de respectivement 44 % et 42 %, soit 5,3 et 5,8 minutes. Malgré ce net progrès, les Vendéens restent cependant les plus éloignés des services publics dans la région. Les espaces France Services ont une moindre influence en Loire-Atlantique, qui dispose d'une forte concentration de population en milieu urbain et en Maine-et-Loire où l'accès était déjà particulièrement favorable en 2020. Les temps d'accès aux services publics y sont réduits de 38 % et 36 %, soit 4,1 et 3,6 minutes de moins qu'en 2020.

Un impact plus marqué de l'implantation des France Services sur les services publics les moins présents

Les services offerts par les partenaires du réseau France Services répondent à différents besoins, mais tous n'ont pas la même fréquence d'utilisation ni la même disponibilité sur le territoire.

Si le réseau France Services n'a que peu d'impact sur les équipements déjà fortement implantés, il permet de réduire considérablement le temps d'accès des Ligériens aux équipements les moins présents.

Ainsi, l'arrivée des guichets de proximité permet de réduire de plus de la moitié le temps d'accès aux MSA et aux ministères de la Justice et de l'Intérieur. Ces services, qui répondent à des besoins plus ponctuels ou plus spécifiques étaient peu présents sur le territoire en 2020 (moins de un équipement pour 100 000 habitants). La mise en place du réseau France Services permet désormais aux Ligériens de disposer de quatre équipements pour 100 000 habitants. En revanche, La Poste étant l'équipement le plus rapidement accessible dans la région (3,0 minutes en moyenne), le gain de temps permis par l'implantation des espaces France Services est négligeable. Avec 27 équipements pour 100 000 habitants en 2020 (contre 31 début 2023), ce service, destiné aux besoins plus fréquents de la population, disposait déjà d'un maillage territorial très fort.

Pour les cinq autres opérateurs, (Carsat, CPAM, Pôle emploi, CAF et Finances publiques), le gain de temps est compris entre 24 % et 43 %.

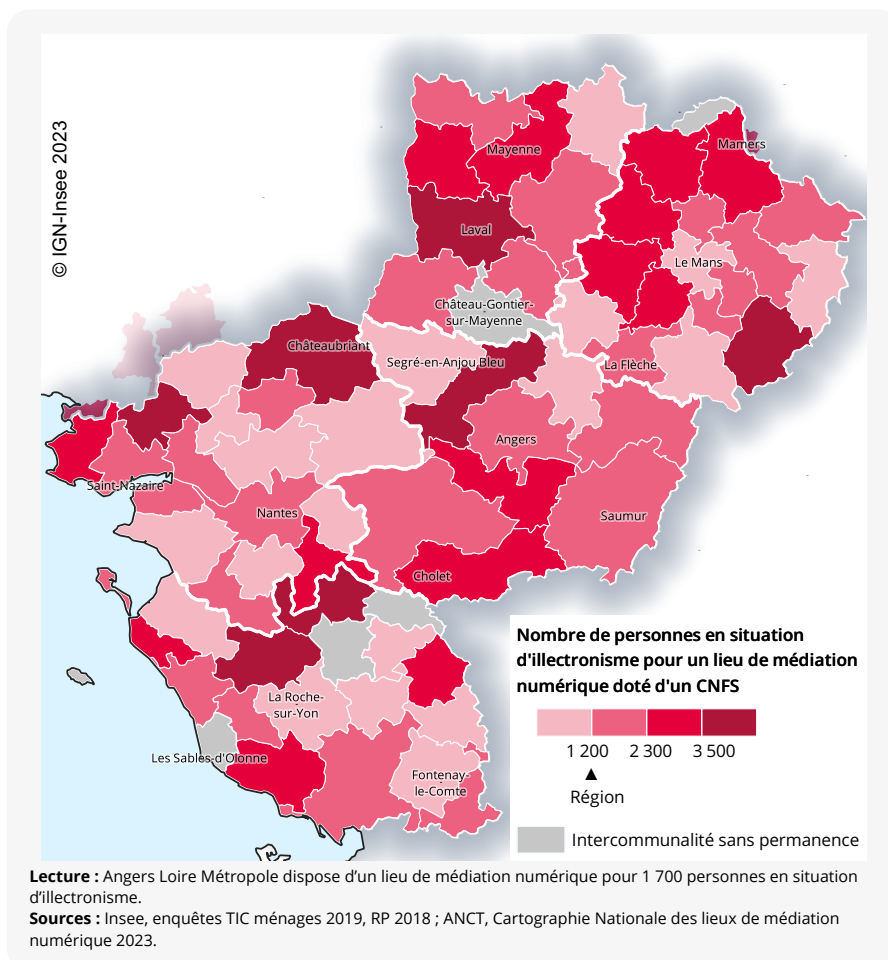
France Services : les services publics se rapprochent des territoires isolés les plus fragiles

Les besoins en services de proximité dans les territoires peuvent varier en fonction du profil de la population qui y réside. La situation sur le marché du travail, la configuration familiale ou financière influent sur les besoins des citoyens en services publics. L'éloignement aux services peut aussi s'avérer plus pénalisant pour les personnes âgées ou en situation de handicap, généralement moins mobiles. Les personnes les moins diplômées peuvent également avoir besoin d'un accompagnement de proximité pour effectuer des démarches administratives.

L'objectif du réseau France Services est de proposer une offre de services publics mutualisés au plus près des territoires, notamment dans les zones où se concentrent parfois ces facteurs de fragilité.

Dans les Pays de la Loire, en 2019, une personne sur dix a 75 ans ou plus. Les personnes âgées sont plus présentes sur le littoral et aux frontières nord-est de la région. Alors qu'une personne sur quatre n'est pas **diplômée** dans la région, cette part dépasse une personne sur trois dans de nombreuses zones rurales au nord-est de la région. Les **chômeurs** sont plus présents dans les zones urbaines, notamment les métropoles angevine et mancelle, ainsi que sur le littoral vendéen. La **pauvreté** touche, quant à elle, 11 % des Ligériens. Elle est plus élevée dans les grandes agglomérations et les territoires à faible densité de population du nord-est. Hors quartiers prioritaires de la ville, les fragilités socio-économiques se concentrent notamment dans les territoires du nord-est et dans une partie du sud-ouest de la région ► **chapitre Quartiers prioritaires de la politique de la ville**. Si les temps d'accès sont devenus globalement favorables au nord-est grâce à l'implantation de nombreux espaces France Services, des difficultés persistent en Vendée, notamment au sud du littoral, où le nombre de structures implantées est moins important.

► 3. Nombre de personnes en situation d'illectronisme pour un lieu de médiation numérique doté d'un conseiller numérique France Services par intercommunalité



Des lieux de médiation numérique pour faire face à l'illectronisme

Depuis le début des années 2000, l'utilisation d'Internet s'est fortement développée et nombre de démarches administratives sont désormais dématérialisées. En octobre 2022, selon l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, 87 % des 250 démarches administratives les plus utilisées par les usagers sont réalisables en ligne. Ne pas savoir faire usage d'un équipement numérique ou ne pas y avoir accès est devenu un obstacle majeur dans une société toujours plus numérisée.

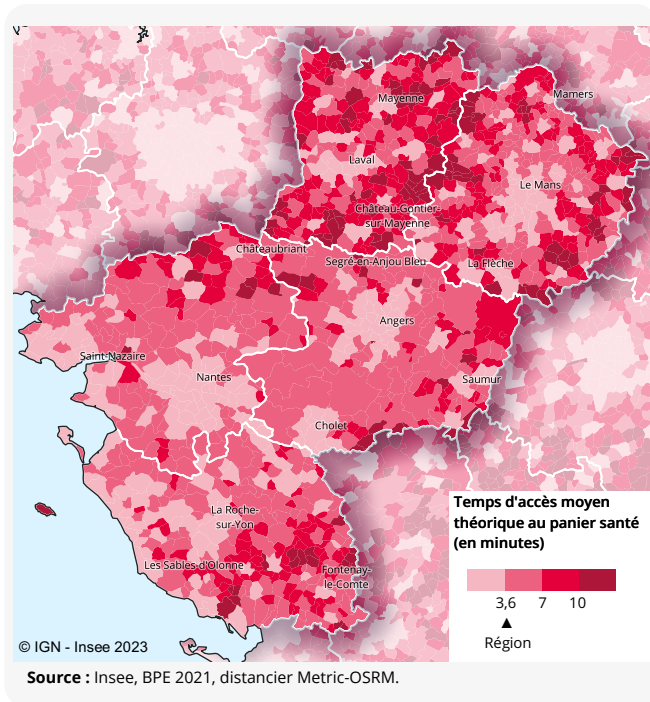
L'**illectronisme** touche 450 000 habitants dans les Pays de la Loire en 2019, soit 15 % de la population de 15 ans ou plus. Les personnes les plus âgées ou non diplômées sont parmi les plus concernées. La part d'illectronisme est plus élevée au nord-est de la région, en particulier au nord de la Mayenne, à l'est et au sud de la Sarthe, ainsi que sur le littoral vendéen. Pour accompagner les citoyens en difficulté face au numérique et les aider à acquérir une autonomie dans l'usage numérique du quotidien (utiliser une messagerie électronique, une plate-forme de recherche d'emploi, les logiciels de vie scolaire, etc.),

► Encadré – Les types de demandes et le profil des usagers des espaces France Services

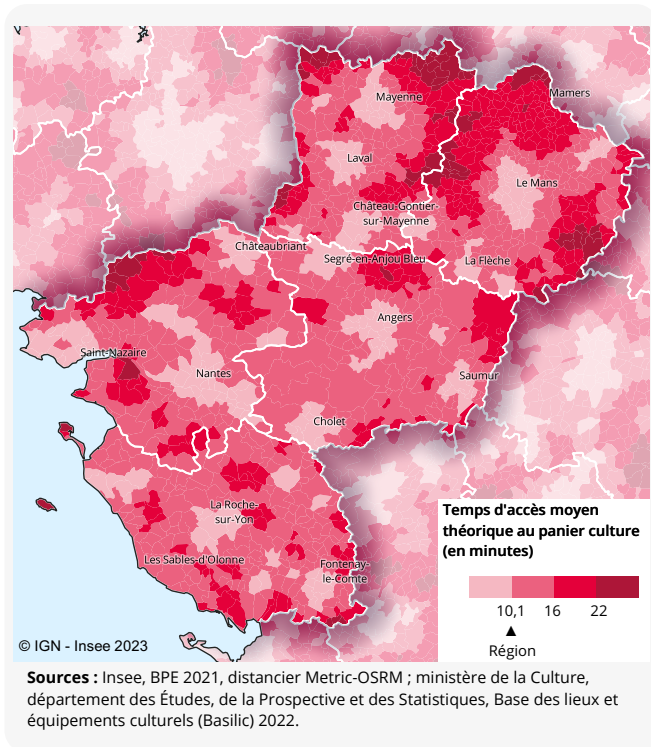
Le profil des usagers et leurs types de demandes permettent de repérer les services les plus sollicités et d'adapter la localisation des structures sur le territoire. Dans les Pays de la Loire, entre novembre 2021 et octobre 2022, 156 000 demandes concernant les neuf opérateurs présents dans les espaces France Services ont été traitées. Le partenaire le plus sollicité est le ministère de l'Intérieur avec 22 % des demandes. Près de la moitié des demandes qu'il traite concerne une immatriculation de véhicule. Les autres concernent principalement des titres d'identité et de voyage ainsi que des permis de conduire. En vigueur depuis 2017, le Plan préfectures nouvelle génération (PPNG) a dématérialisé toutes les demandes de titres sécurisés, dont les cartes grises. Si des points numériques ont été mis en place dans les préfectures, les usagers qui ont des difficultés avec Internet se tournent plus facilement vers les espaces France Services. Plus présents sur le territoire, ils permettent de bénéficier d'un accompagnement pour réaliser ses démarches. Les services de la Carsat, la CAF, les Finances publiques sont également plus sollicités que ceux de Pôle emploi, La Poste, la MSA et le ministère de la Justice.

Près de huit usagers sur dix se déplacent pour effectuer leur demande. Les personnes de 55 ans ou plus représentent deux tiers des usagers des espaces France Services. Rares sont les usagers à réaliser leur démarche en totale autonomie : huit demandes sur dix nécessitent un accompagnement individuel tandis que très peu de demandes concernent un accès à un ordinateur en libre service. Les espaces France Services contribuent ainsi à la lutte contre l'illectronisme.

► 4. Temps d'accès moyen théorique par commune au panier santé



► 5. Temps d'accès moyen théorique par commune au panier culture



les conseillers numériques France Services (CNFS) proposent un accompagnement individuel ou des ateliers collectifs. Ils assurent des permanences dans les **lieux de médiation numérique** répartis sur tout le territoire. Dans les Pays de la Loire, plus de 1 100 lieux de médiation numérique sont recensés (bibliothèque, bureau de Poste, CCAS, mairie, médiathèque, Pôle emploi, etc.). Certains lieux proposent un accès à du matériel ou à une connexion Internet, tandis que d'autres lieux proposent un accompagnement pour la réalisation de démarches administratives. Parmi l'ensemble des lieux de médiation numérique, 379 (dont 21 France Services) se répartissent les 173 conseillers numériques France Services présents dans la région, soit un lieu de médiation numérique accueillant un CNFS pour 1 200 personnes en situation d'illectronisme ► **figure 3**.

La Vendée est le département le mieux doté avec en moyenne un lieu de médiation numérique doté d'un CNFS pour 960 personnes en situation d'illectronisme. Le nord du département fait exception avec les deux intercommunalités ayant les plus forts taux de la région : Terres de Montaigu et Vie et Boulogne ne disposent que d'un seul lieu pour respectivement 5 300 et 4 400 personnes en situation d'illectronisme.

À l'inverse, l'accompagnement numérique est moins présent en Mayenne et en Maine-et-Loire avec respectivement un équipement pour 1 900 et 1 500 personnes en situation d'illectronisme. En Loire-Atlantique et dans la Sarthe, les taux d'équipement sont proches de la moyenne régionale.

Un accès à la santé et à la culture moins favorable dans les zones rurales éloignées

D'autres services de proximité ont un impact sur les conditions de vie des populations et l'attractivité des territoires. L'implantation des France Services doit s'analyser au regard des situations locales, notamment l'accès de la population aux soins de premier recours et aux services culturels. Le cumul des situations d'éloignement constitue une fragilité supplémentaire.

La région compte 3 190 médecins généralistes, 1 910 chirurgiens-dentistes, 3 410 infirmiers, 3 900 masseurs-kinésithérapeutes et 1 110 pharmacies. Les Pays de la Loire sont mieux équipés en soins de proximité qu'en moyenne nationale. Les médecins généralistes sont présents dans 42 % des communes (contre 26 % en **France de province**), les chirurgiens-dentistes dans 29 % des communes (contre 17 % en France de province) et 41 % des communes disposent d'une pharmacie (contre 23 % au niveau national). Toutefois, en prenant en compte l'adéquation entre l'offre de soins et la demande, le niveau d'activité des médecins généralistes et la structure par âge de la population, la région est moins bien dotée que la France en médecins généralistes ► **pour en savoir plus**. Les Ligériens accèdent à l'ensemble des soins de proximité en 3,6 minutes, un temps relativement proche de celui observé en France de province. Cependant, des disparités existent sur le territoire. L'accès aux soins de proximité est relativement

plus facile à l'ouest de la région, notamment en Loire-Atlantique, département où l'accès est le plus aisé avec 2,9 minutes en moyenne ► **figure 4**. À l'inverse, l'accès est moins favorable dans les communes rurales du sud de la Vendée, du pourtour de la Sarthe et de la Mayenne. Les Mayennais accèdent aux soins de proximité en 5,0 minutes en moyenne, le temps le moins favorable de la région.

L'accès aux services culturels est également un atout important pour l'attractivité et le développement économique et touristique. Les Ligériens bénéficient de 1 024 bibliothèques, 128 cinémas, 81 musées et 71 théâtres. La part de communes qui disposent de ces équipements de culture conventionnés est plus importante qu'en moyenne nationale. Ainsi, 65 % des communes de la région disposent d'une bibliothèque (contre 40 % en France de province) et 9 % d'un cinéma (contre 4 % au niveau national). Si les bibliothèques sont plus rapidement accessibles en raison de leur forte implantation (3,5 minutes en moyenne), les musées et les théâtres sont plus éloignés de la population (respectivement 12,9 et 14,7 minutes). L'accès à l'ensemble des services culturels est relativement aisé dans les zones proches des grandes agglomérations ► **figure 5**. En revanche, il est plus compliqué dans les territoires situés aux frontières des départements, en particulier au nord-est de la région. Des espaces non conventionnés permettent également d'enrichir l'offre de services culturels (salles de spectacle, salles de théâtre, etc.) ●

Un impact moins marqué des France Services dans un département très urbanisé

En Loire-Atlantique, le temps d'accès moyen aux services publics est légèrement inférieur à la moyenne régionale. L'impact des espaces France Services est moins marqué dans ce département qui dispose d'une forte densité de population en milieu urbain. Les territoires ruraux du nord-ouest bénéficient particulièrement de ces structures. En revanche, le nord du littoral, le nord-est et le sud du département, ainsi que le nord-ouest de l'agglomération nantaise restent un peu plus éloignés des services publics. Malgré quelques disparités, les habitants de la Loire-Atlantique bénéficient de la meilleure accessibilité aux services de santé de proximité.

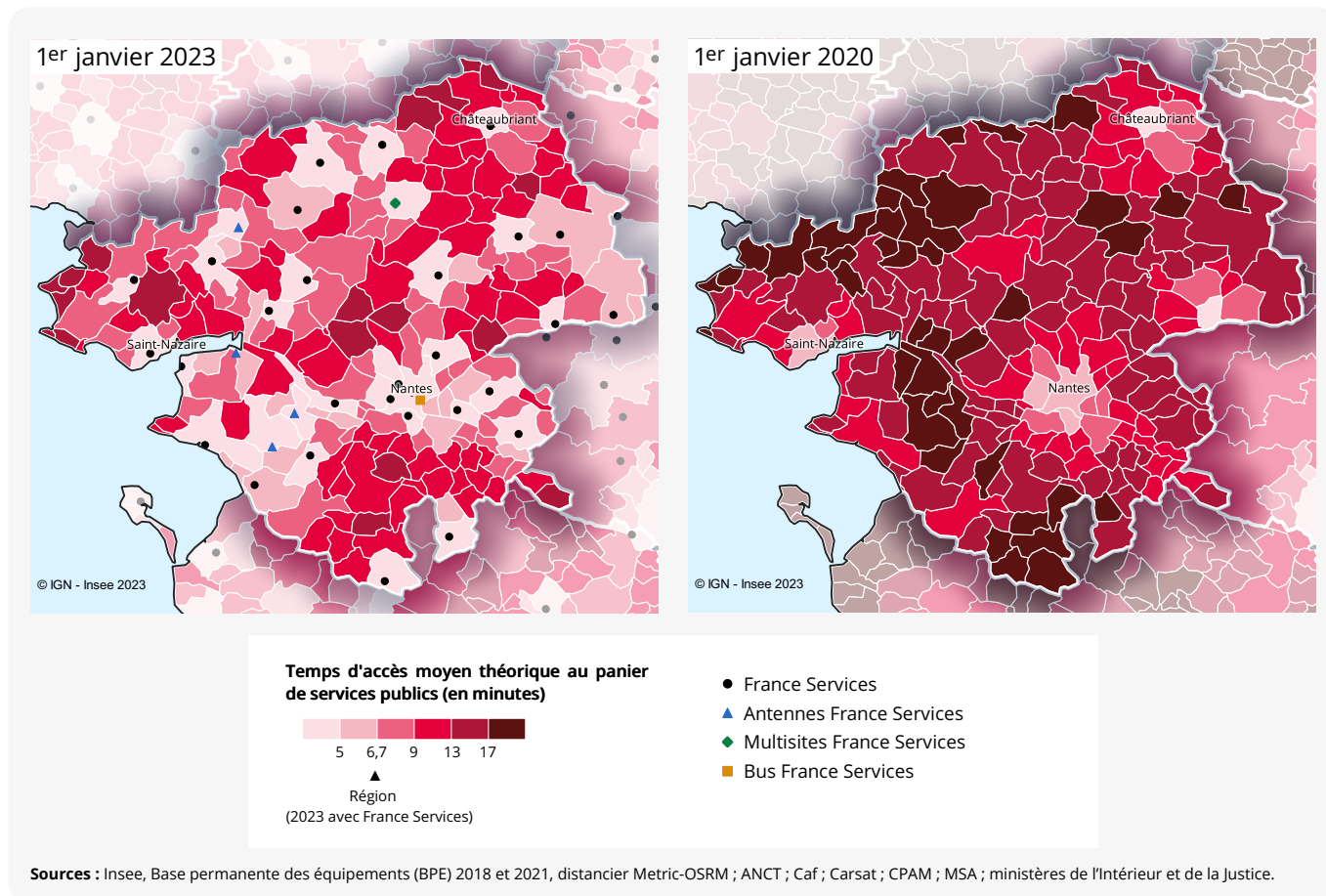
Au 1^{er} janvier 2020, 1,4 million de personnes réside en Loire-Atlantique. La croissance démographique y est particulièrement dynamique : entre 2014 et 2020, la population progresse de 1,2 % en moyenne par an, contre 0,3 % en France métropolitaine. La Loire-Atlantique génère 69 % du gain de population des Pays de la Loire au cours de cette période,

alors qu'elle rassemble seulement 38 % de ses résidents.

La population met en moyenne 6,5 minutes pour accéder aux services publics, un temps légèrement inférieur à la moyenne régionale ► **figure 1**. En incluant les espaces France Services, la Loire-Atlantique est pourtant le département qui compte

le moins de services publics par habitant. L'accès aux services publics est favorisé par la forte densité de population en milieu urbain. Ainsi, la part de la population résidant dans une commune équipée est nettement supérieure à la moyenne régionale, quel que soit l'équipement ► **figure 2**. Si le temps d'accès à chacun des services est légèrement inférieur à

► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics en Loire-Atlantique par commune, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



► 2. Panier de services publics en Loire-Atlantique et dans les Pays de la Loire

	Temps d'accès moyen 2023 (avec France Services) (en minutes)		Temps d'accès moyen 2020 (hors France Services/MSAP) (en minutes)		Communes équipées (en %)		Population résidant dans une commune équipée (en %)	
	Loire-Atlantique	Pays de la Loire	Loire-Atlantique	Pays de la Loire	Loire-Atlantique	Pays de la Loire	Loire-Atlantique	Pays de la Loire
La Poste	3,0	3,0	3,1	3,2	91	65	98	93
Finances publiques	7,1	7,4	9,1	9,7	20	12	57	53
CAF	7,6	7,7	10,7	11,5	19	12	55	53
Pôle emploi	7,1	7,7	10,4	12,2	19	11	56	51
CPAM	8,2	8,1	12,8	13,3	18	11	52	50
Carsat	7,7	8,2	12,4	14,3	18	11	55	51
MSA	8,6	8,9	21,3	17,8	17	11	52	43
Ministère de la Justice	8,5	8,8	15,4	20,0	16	10	50	46
Ministère de l'Intérieur	8,7	8,8	18,5	19,2	16	10	50	47
Ensemble des services publics	6,5	6,7	10,6	11,3				

Note : les parts de communes équipées et de population résidant dans une commune équipée incluent les équipements présents dans les espaces France Services.

Lecture : en Loire-Atlantique, le temps d'accès moyen à la CPAM est de 8,2 minutes au 1^{er} janvier 2023, contre 12,8 minutes au 1^{er} janvier 2020. En Loire-Atlantique, 18 % des communes regroupant 52 % de la population disposent des services de la CPAM.

Sources : Insee, BPE 2018 et 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

la moyenne régionale, l'accessibilité est encore plus favorable pour Pôle emploi et la Carsat.

Un impact moins marqué des espaces France Services dans le département

Au 1^{er} janvier 2023, 30 espaces France Services (dont un bus itinérant) et quatre antennes sont implantés en Loire-Atlantique, soit deux structures pour 100 000 habitants. Cette offre plus réduite que dans les autres départements est compensée par la présence des structures historiques des opérateurs en zone urbaine. Début 2020, sans prendre en compte les services offerts par les espaces France Services et les MSAP, le temps d'accès aux services publics était de 10,6 minutes, un temps déjà légèrement inférieur à la moyenne régionale. L'implantation des France Services permet de réduire le temps d'accès de 4,1 minutes (soit 38 %), un gain qui reste cependant légèrement inférieur à la moyenne régionale (- 41 %).

Parmi les territoires les plus éloignés en 2020, certains bénéficient particulièrement de l'implantation de ces espaces. C'est le cas notamment des zones rurales situées au nord-ouest du département, où se concentraient près de la moitié des communes les plus éloignées (dont le temps d'accès moyen était supérieur à 17 minutes), ainsi que des communes situées à l'ouest de la métropole nantaise. Les espaces France Services améliorent également l'accès dans les communes rurales situées à l'est et au sud-ouest du département, ainsi que sur une grande partie du littoral.

Un accès moins favorable au nord du littoral, au nord-est du département et au nord-ouest de l'agglomération nantaise

En Loire-Atlantique, 19 communes se situent à 13 minutes ou plus en moyenne

du panier de services publics et sont considérées comme restant éloignées au regard de la moyenne régionale. Elles étaient 141 communes début 2020 (hors France Services et MSAP). Ces communes représentent 9 % des communes du département et concentrent 4 % de la population départementale. Elles se situent dans des zones rurales, où le temps d'accès est globalement moins favorable que dans le reste du département : sur le nord littoral, au nord-est et au sud du département et au nord-ouest de l'agglomération nantaise où peu d'espaces France Services sont implantés.

Les profils socio-économiques dans ces territoires sont assez différents. Au nord-ouest de l'agglomération nantaise et au sud du département, les conditions socio-économiques sont plutôt favorables : peu de personnes se déclarent au chômage, les diplômés de l'enseignement supérieur sont plus nombreux, la pauvreté est peu marquée et la part des personnes âgées est faible. Le nord du littoral concentre, quant à lui, plus de personnes âgées ou se déclarant au chômage et le nord-est du département apparaît plus fragile : la pauvreté est plus marquée, le chômage et la part de personnes non diplômées y sont plus importants. Le besoin d'accompagnement numérique est aussi plus présent avec un taux d'illectronisme plus élevé sur ce territoire.

Début 2023, aucune commune ne se situe à plus de 17 minutes du panier de services publics (contre 43 en 2020). Seules trois communes, rassemblant 6 700 habitants, ont encore des temps d'accès supérieurs à 15 minutes : Le Croisic et Piriac-sur-Mer, au nord du littoral, ainsi que la commune rurale de Soulvache, au nord-est du département.

Un habitant sur deux réside dans une commune située à moins de cinq minutes des services publics

Début 2023, grâce à l'implantation des espaces France Services, 31 communes

de Loire-Atlantique ont un accès aisé au panier de services publics, contre seulement deux en 2020. Ces communes, qui concentrent près de la moitié de la population du département, disposent ainsi d'un temps d'accès inférieur à 5 minutes. Elles se situent au nord et au nord-ouest du département ainsi que dans un couloir est-ouest passant par l'agglomération nantaise.

La plupart de ces communes présentent des fragilités économiques. Celles situées au nord, plus rurales, concentrent davantage de chômeurs, de personnes âgées et de personnes non diplômées. Les communes proches du sud du littoral, situées également dans des espaces ruraux, rassemblent une part de personnes âgées et de chômeurs importante. L'implantation des guichets uniques de proximité a permis de rapprocher très nettement ces territoires des services publics. Les communes urbaines situées dans l'agglomération nantaise, où la pauvreté et le chômage sont plus marqués, présentent également un temps d'accès aux services publics très favorable. Toutefois, l'accès y était déjà aisé en 2020.

Un accès aux services de santé plus favorable que dans les autres départements

La population de Loire-Atlantique dispose de la meilleure accessibilité aux soins de santé de proximité, avec un temps d'accès moyen théorique de 2,9 minutes, contre 3,6 minutes pour la région. Les professionnels de santé sont en effet plus présents dans le département : 75 % des communes disposent d'un médecin généraliste (contre 42 % dans la région), 78 % d'un masseur-kinésithérapeute (contre 41 % dans la région), et 58 % d'un dentiste (contre 29 % dans la région). Cependant, quelques disparités existent : le nord-est apparaît ainsi plus éloigné des soins de santé de proximité alors que le centre et l'ouest bénéficient d'un accès beaucoup plus favorable. ●

Les France Services renforcent une accessibilité aux services publics déjà favorable

En Maine-et-Loire, le temps d'accès moyen aux services publics est inférieur à la moyenne régionale. Les espaces France Services permettent de renforcer une accessibilité déjà favorisée par un maillage plus dense des services publics sur le territoire. Si quelques communes peu peuplées, proches des grandes agglomérations, restent encore éloignées, l'accès aux services publics est plus homogène que dans les autres départements. Les habitants du Maine-et-Loire bénéficient également d'un accès favorable aux services de santé.

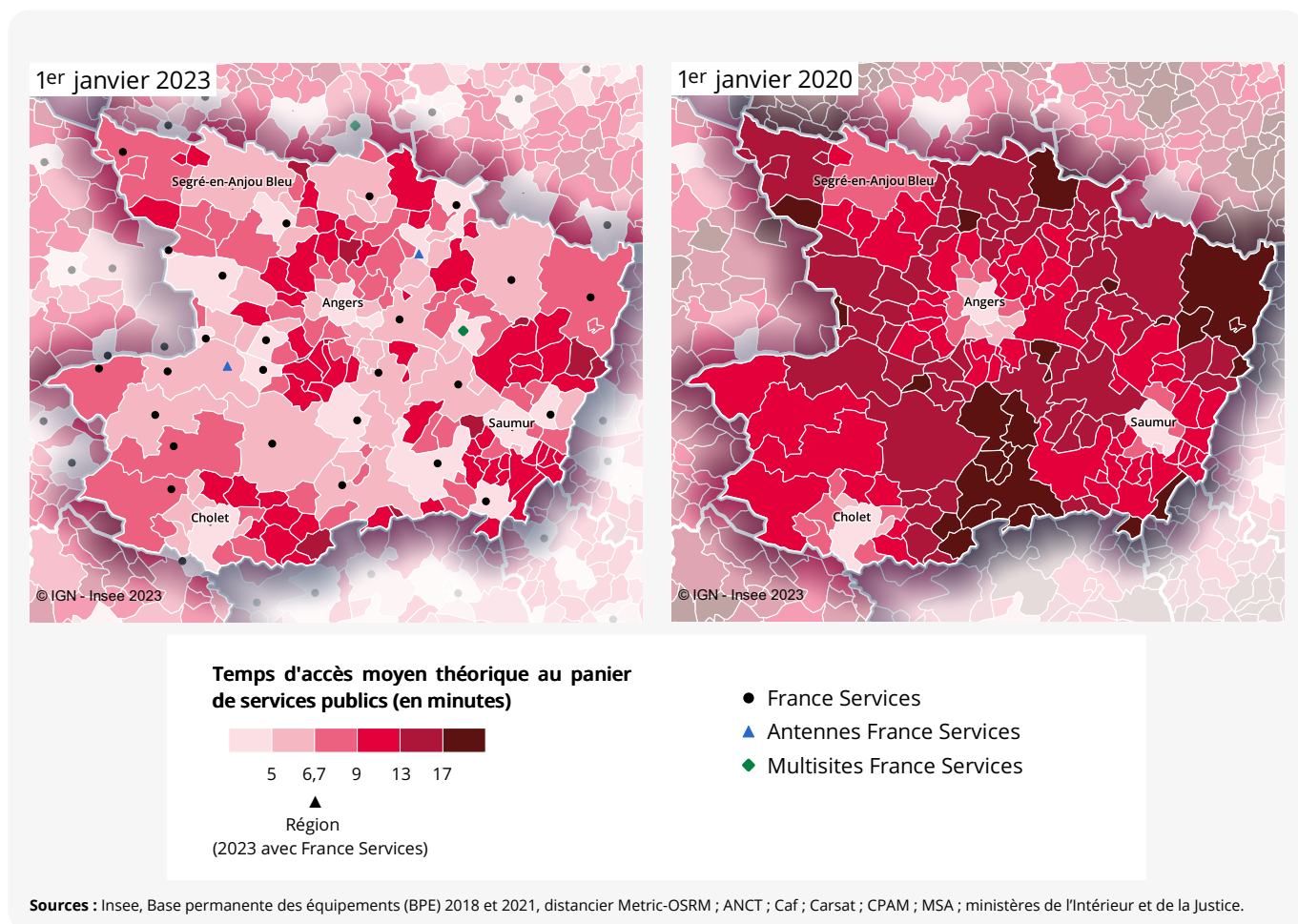
Au 1^{er} janvier 2020, 821 000 personnes résident en Maine-et-Loire. La dynamique démographique du département est modérée. Entre 2014 et 2020, la population progresse de 0,3 % en moyenne par an. Ce rythme est moins soutenu que celui de la région, mais comparable à celui de la France

métropolitaine. S'il rassemble 21 % des résidents de la région, le Maine-et-Loire contribue pour 11 % à l'augmentation de la population régionale.

Les habitants du Maine-et-Loire accèdent au panier de services publics en 6,3 minutes en moyenne, un temps

inférieur à celui de la région (6,7 minutes) ► **figure 1**. En incluant les espaces France Services, le nombre de services publics par habitant est légèrement supérieur à la moyenne régionale. Le nombre de communes équipées ainsi que la population qui y réside sont nettement supérieurs, quel que soit l'équipement.

► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics en Maine-et-Loire par commune, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



► 2. Panier de services publics en Maine-et-Loire et dans les Pays de la Loire

	Temps d'accès moyen 2023 (avec France Services) (en minutes)		Temps d'accès moyen 2020 (hors France Services/MSAP) (en minutes)		Communes équipées (en %)		Population résidant dans une commune équipée (en %)	
	Maine-et-Loire	Pays de la Loire	Maine-et-Loire	Pays de la Loire	Maine-et-Loire	Pays de la Loire	Maine-et-Loire	Pays de la Loire
La Poste	2,9	3,0	3,0	3,2	68	65	94	93
Finances publiques	7,3	7,4	9,0	9,7	18	12	65	53
CAF	6,3	7,7	7,8	11,5	22	12	72	53
Pôle emploi	7,5	7,7	12,4	12,2	18	11	63	51
CPAM	7,6	8,1	12,1	13,3	18	11	65	50
Carsat	8,1	8,2	15,5	14,3	18	11	63	51
MSA	9,2	8,9	14,9	17,8	17	11	41	43
Ministère de la Justice	7,8	8,8	16,1	20,0	18	10	61	46
Ministère de l'Intérieur	8,0	8,8	15,6	19,2	18	10	63	47
Ensemble des services publics	6,3	6,7	9,9	11,3				

Note : les parts de communes équipées et de population résidant dans une commune équipée incluent les équipements présents dans les espaces France Services.

Lecture : en Maine-et-Loire, le temps d'accès moyen à la CAF est de 6,3 minutes au 1^{er} janvier 2023, contre 7,8 minutes au 1^{er} janvier 2020. En Maine-et-Loire, 22 % des communes regroupant 72 % de la population disposent des services de la CAF.

Sources : Insee, BPE 2018 et 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

Avec sept services pour 100 000 habitants, l'accès à la CAF y est particulièrement favorable : 6,3 minutes, soit 1,4 minute de moins qu'en moyenne régionale. Les temps d'accès aux ministères de la Justice et de l'Intérieur sont également les plus faibles de la région ► **figure 2**.

Les France Services renforcent l'accessibilité dans un département déjà bien équipé

Au 1^{er} janvier 2023, 26 espaces France Services et deux antennes sont implantés en Maine-et-Loire, soit trois structures pour 100 000 habitants, autant qu'en moyenne régionale. L'impact des France Services sur l'accessibilité aux services publics est moins marqué que dans les autres départements. Le temps d'accès y est réduit de 3,6 minutes, soit un gain de temps de 36 %, le plus faible gain de la région. La situation était déjà particulièrement favorable début 2020. En effet, le temps d'accès au panier de services publics y était le plus avantageux de la région en raison d'un maillage plus dense de la plupart des équipements sur le territoire. Si l'arrivée du réseau France Services permet de renforcer l'accessibilité sur l'ensemble du département, les zones situées au sud et au nord-est sont celles qui en bénéficient le plus.

Quelques communes un peu plus éloignées autour des trois grandes agglomérations

En Maine-et-Loire, seules dix communes se situent à 13 minutes ou plus du panier de services publics et sont considérées comme restant éloignées au regard de la moyenne régionale. Elles étaient neuf fois plus nombreuses début 2020. Ces communes représentent 6 % des communes du Maine-et-Loire et rassemblent moins de 1 % de la population départementale. Elles se situent dans

les quelques zones où le temps d'accès est globalement plus élevé que dans le reste du département : au nord et au sud d'Angers, à l'est de Cholet, ainsi qu'au nord et au sud de Saumur.

Si les conditions socio-économiques sont favorables dans la couronne périurbaine d'Angers, elles le sont un peu moins à l'est de Cholet où la population est moins diplômée et la pauvreté plus présente. En revanche, les territoires les plus éloignés autour de Saumur concentrent de nombreux facteurs de fragilité : les taux de chômage et de pauvreté y sont plus importants et les personnes âgées plus nombreuses. La part de personnes en situation d'illectronisme est également plus élevée que dans le reste du département.

Un temps d'accès plus homogène que dans les autres départements

En 2020, seules les trois plus grandes agglomérations du Maine-et-Loire (Angers, Cholet et Saumur) disposaient d'un accès particulièrement aisé au panier de services publics. Début 2023, grâce à l'implantation des France Services, 17 communes du Maine-et-Loire ont désormais un temps d'accès inférieur à 5 minutes. Elles représentent 10 % des communes du département et concentrent 38 % de la population. Ces parts restent cependant inférieures à la moyenne régionale. Néanmoins, l'accès aux services publics est plus homogène que dans les autres départements grâce, notamment, à une répartition équilibrée des structures France Services sur le territoire. Ainsi, 62 % des communes, regroupant 89 % de la population départementale, accèdent au panier de services publics en moins de 9 minutes. Ces taux sont supérieurs à tous les autres départements de la région.

L'implantation des structures France Services bénéficie également aux nombreuses communes nouvelles

créées dans ce département. Parmi les 38 communes nouvelles créées entre 2015 et 2019, 22 disposaient d'un temps d'accès supérieur à 13 minutes début 2020. Au 1^{er} janvier 2023, toutes les communes nouvelles ont désormais un temps inférieur à ce seuil. La moitié d'entre elles a même un temps d'accès inférieur à la moyenne régionale.

Les populations situées au sud et au nord-est du département, où se concentraient les communes les plus éloignées en 2020, bénéficient le plus du réseau France Services. Ces territoires ont des profils différents. Le sud présente moins de fragilités alors que le nord-est concentre plusieurs facteurs : davantage de personnes se déclarent au chômage et la pauvreté y est plus marquée. Les personnes âgées et les personnes non diplômées sont plus nombreuses. Le besoin d'accompagnement numérique est aussi plus présent avec un taux d'illectronisme plus élevé à l'est du département.

Une accessibilité favorable aux services de santé de proximité

En Maine-et-Loire, le temps d'accès moyen aux soins de santé de proximité est de 3,6 minutes, comme en moyenne régionale. Les professionnels de santé sont pourtant plus présents dans les communes du département. Quel que soit le service de santé, la part de communes équipées est supérieure d'environ 10 points à celle de la région. Ainsi, 52 % des communes disposent d'un médecin généraliste, 50 % d'un masseur-kinésithérapeute, 38 % d'un dentiste et une commune sur deux est équipée d'une pharmacie. L'accès aux soins de santé de proximité est assez homogène dans le département. Il est cependant plus favorable autour d'Angers et de Cholet que sur le pourtour du département. ●

Une accessibilité aux services publics nettement améliorée aux frontières du département

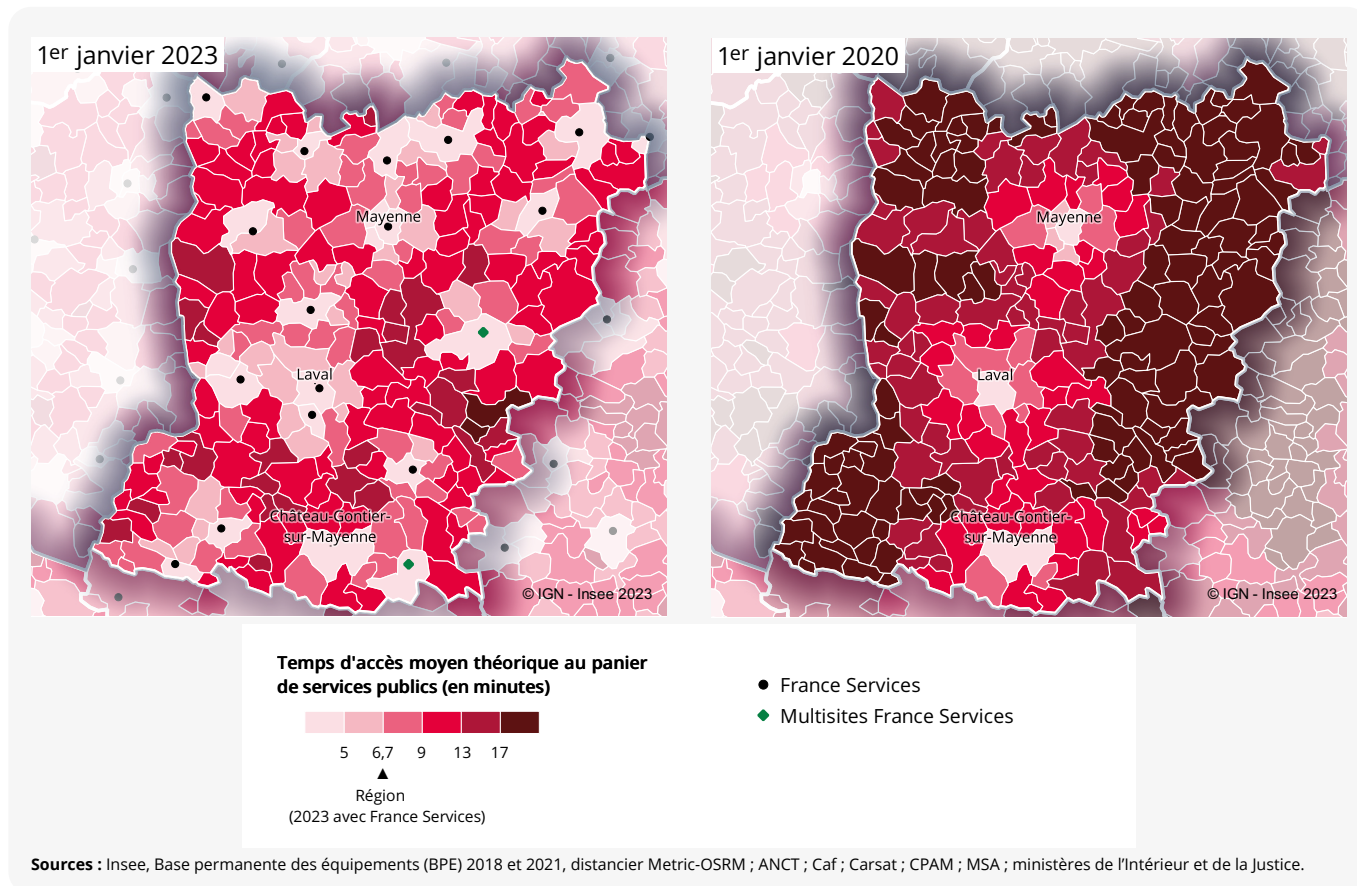
Les Mayennais disposent du même temps d'accès au panier de services publics que l'ensemble des Ligériens. Avec deux fois plus de structures qu'en moyenne régionale, le réseau France Services réduit nettement le temps d'accès dans les zones rurales les plus fragiles situées sur le pourtour du département. Néanmoins, quelques communes connaissent encore des difficultés d'accès, notamment à l'est de Laval. En Mayenne, l'accès des habitants aux soins de proximité est plus difficile que dans les autres départements en raison d'une moindre présence des services de santé.

Au 1^{er} janvier 2020, 307 000 personnes résident en Mayenne. Stable démographiquement, le département le moins peuplé de la région ne contribue pas à l'augmentation annuelle moyenne de la population régionale entre 2014 et 2020 (+ 0,6 %).

Les Mayennais mettent en moyenne 6,7 minutes pour accéder aux services publics, comme au niveau régional
 ► **figure 1**. En incluant les espaces France Services, le nombre de services publics par habitant est le plus important de la région. Cependant, la Mayenne est un

département à faible densité de population, où deux habitants sur trois résident dans une commune rurale. Ainsi, les parts de communes équipées et de population qui y réside sont inférieures à la moyenne régionale, quel que soit l'équipement
 ► **figure 2**. Les temps d'accès aux services

► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics en Mayenne par commune, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



► 2. Panier de services publics en Mayenne et dans les Pays de la Loire

	Temps d'accès moyen 2023 (avec France Services) (en minutes)		Temps d'accès moyen 2020 (hors France Services/MSAP) (en minutes)		Communes équipées (en %)		Population résidant dans une commune équipée (en %)	
	Mayenne	Pays de la Loire	Mayenne	Pays de la Loire	Mayenne	Pays de la Loire	Mayenne	Pays de la Loire
La Poste	3,3	3,0	3,3	3,2	49	65	83	93
Finances publiques	7,8	7,4	10,1	9,7	8	12	42	53
CAF	8,1	7,7	16,0	11,5	8	12	42	53
Pôle emploi	7,9	7,7	13,9	12,2	8	11	42	51
CPAM	8,2	8,1	14,8	13,3	8	11	42	50
Carsat	8,0	8,2	16,4	14,3	8	11	44	51
MSA	8,1	8,9	15,5	17,8	8	11	42	43
Ministère de la Justice	8,1	8,8	22,8	20,0	8	10	42	46
Ministère de l'Intérieur	8,2	8,8	16,9	19,2	8	10	42	47
Ensemble des services publics	6,7	6,7	12,0	11,3				

Note : les parts de communes équipées et de population résidant dans une commune équipée incluent les équipements présents dans les espaces France Services.

Lecture : en Mayenne, le temps d'accès moyen aux Finances publiques est de 7,8 minutes au 1^{er} janvier 2023, contre 10,1 minutes au 1^{er} janvier 2020. En Mayenne, 8 % des communes regroupant 42 % de la population disposent des services des Finances publiques.

Sources : Insee, BPE 2018 et 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

de la CAF, des Finances publiques, de La Poste et de Pôle emploi sont légèrement supérieurs à la moyenne régionale. En revanche, les temps d'accès sont plus favorables pour les ministères de la Justice et de l'Intérieur, ainsi que pour les MSA, service qui était déjà bien implanté avant la mise en place du réseau. Ce dernier permet notamment de répondre aux besoins d'une population agricole plus présente dans ce département.

Un impact très marqué des France Services sur le pourtour du département

Au 1^{er} janvier 2023, 17 espaces France Services sont implantés en Mayenne, soit six structures pour 100 000 habitants, deux fois plus qu'en moyenne régionale. Cette offre est la plus importante de la région. Elle permet de réduire le temps d'accès des Mayennais aux services publics de 5,3 minutes, soit un gain de temps de 44 %, supérieur à la moyenne régionale (41 %). Début 2020, le temps d'accès aux services publics était de 12 minutes, supérieur à celui de la région. Les zones rurales les plus éloignées en 2020, situées sur le pourtour du département, bénéficient particulièrement de l'installation du réseau. Une grande partie des territoires situés à l'est, ainsi que ceux situés au nord-ouest et au sud-ouest du département, où le temps d'accès moyen aux services publics dépassait 20 minutes en 2020 dans de nombreuses communes, accède en moins de 13 minutes en 2023.

Quelques zones faiblement peuplées connaissent encore des difficultés d'accès

Malgré ces nets progrès, l'accès de la population aux services publics

reste assez hétérogène au sein du département. Ainsi, 28 communes se situent encore à 13 minutes ou plus en moyenne du panier de services publics et restent relativement éloignées au regard de la moyenne régionale. Début 2020, près de 200 communes dépassaient ce seuil. Ces communes représentent 12 % des communes du département pour 6 % de la population. Elles se situent à l'est de Laval, au nord de Château-Gontier-sur-Mayenne et à la frontière ouest du département. Ces territoires présentent quelques facteurs de fragilité : les personnes non diplômées sont plus nombreuses et la part de personnes en situation d'illectronisme plus importante. À l'est de Laval, la pauvreté est également plus marquée.

À la frontière de la Sarthe, deux petites communes regroupant 700 habitants restent encore éloignées de plus de 17 minutes des services publics : Saint-Pierre-sur-Erve et Blandouet-Saint Jean. Elles étaient 122 en 2020.

Un temps d'accès devenu favorable dans les territoires les plus fragiles

Grâce au déploiement du réseau France Services, 22 communes se situent désormais à moins de 5 minutes en moyenne des services publics. Début 2020, seules les agglomérations de Laval, Château-Gontier-sur-Mayenne et Mayenne disposaient d'un accès aisé au panier de services publics. Plus globalement, au 1^{er} janvier 2023, près d'une commune sur deux se situe désormais à moins de 9 minutes en moyenne des services publics, contre seulement 7 % en 2020. Si une partie d'entre elles se trouve autour des

trois plus grandes agglomérations, de nombreuses communes situées au nord et au sud-ouest du département disposent désormais d'un accès favorable. Les conditions socio-économiques sont plus difficiles dans ces territoires ruraux, en particulier au nord. En effet, la population est plus âgée, moins diplômée, et la pauvreté plus marquée. Le besoin d'accompagnement numérique est également plus important avec un taux d'illectronisme plus élevé. L'implantation du réseau France Services permet de rapprocher ces populations plus fragiles des services publics.

Les Mayennais plus éloignés des services de santé de proximité

Au sein des Pays de la Loire, les Mayennais sont les plus éloignés des soins de proximité, avec un temps d'accès moyen théorique de 5,0 minutes, soit 1,4 minute de plus qu'en moyenne régionale. Les dentistes et les masseurs-kinésithérapeutes sont les moins accessibles (respectivement + 1,7 et + 1,9 minute par rapport à la moyenne régionale). L'accessibilité est plus favorable pour les infirmiers et les pharmacies mais reste supérieure de 1 minute à la moyenne régionale. Les professionnels de santé sont nettement moins présents dans les communes du département. Ainsi, seules 23 % des communes disposent d'un médecin généraliste (contre 42 % dans la région), 13 % accueillent un dentiste (contre 29 % dans la région) et seules 22 % des communes disposent d'une pharmacie (contre 41 % dans la région). Si les habitants de Laval et de sa périphérie ont un accès aisé aux services de santé, la population résidant sur le pourtour du département est beaucoup plus éloignée. ●

Un accès aux services publics devenu le plus favorable de la région grâce au réseau France Services

L'impact du réseau France Services dans la Sarthe est plus important que dans les autres départements de la région. La population bénéficie désormais de la meilleure accessibilité aux services publics de la région. Si l'est du Mans et le nord du département sont beaucoup plus accessibles, quelques territoires situés notamment à l'ouest du Mans connaissent encore des difficultés d'accès. L'accès aux services de santé est aussi plus difficile sur le pourtour du département.

Au 1^{er} janvier 2020, 567 000 personnes résident dans la Sarthe, soit 15 % de la population régionale. Avec une croissance annuelle moyenne quasi nulle entre 2014 et 2020, le département ne contribue plus à l'augmentation de la population régionale.

Alors que leur temps d'accès était proche de la moyenne régionale début 2020, les Sarthois bénéficient désormais de

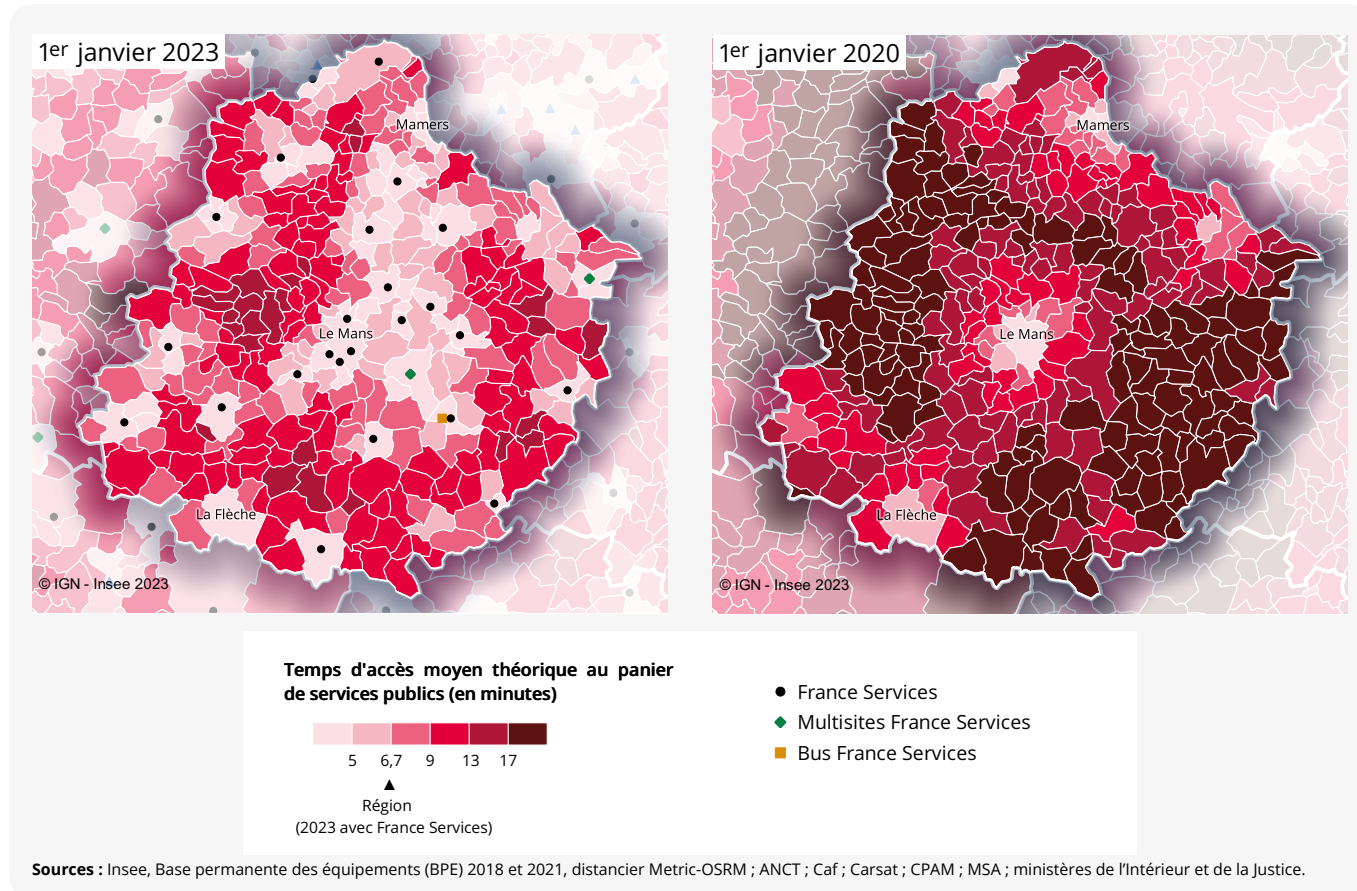
la meilleure accessibilité aux services publics de la région. Ils mettent en moyenne 6,0 minutes pour accéder au panier de services publics, soit 0,7 minute de moins qu'au niveau régional

► **figure 1.** En incluant les espaces France Services, le nombre de services publics par habitant est supérieur à la moyenne. En revanche, la part de communes équipées et la part de population qui

y réside sont inférieures à la moyenne régionale ► **figure 2.** La Sarthe possède, en effet, moins de grandes villes et plus de territoires ruraux isolés. Ainsi, 56 % de la population sarthoise vit dans une commune rurale, contre 49 % en moyenne dans la région.

Avec six services pour 100 000 habitants, le temps d'accès aux services de la

► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics dans la Sarthe par commune, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



► 2. Panier de services publics dans la Sarthe et les Pays de la Loire

	Temps d'accès moyen 2023 (avec France Services) (en minutes)		Temps d'accès moyen 2020 (hors France Services/MSAP) (en minutes)		Communes équipées (en %)		Population résidant dans une commune équipée (en %)	
	Sarthe	Pays de la Loire	Sarthe	Pays de la Loire	Sarthe	Pays de la Loire	Sarthe	Pays de la Loire
La Poste	2,6	3,0	2,7	3,2	56	65	88	93
Finances publiques	6,6	7,4	10,4	9,7	8	12	48	53
CAF	7,3	7,7	13,8	11,5	8	12	47	53
Pôle emploi	7,0	7,7	13,0	12,2	8	11	47	51
CPAM	7,0	8,1	12,5	13,3	8	11	47	50
Carsat	7,3	8,2	13,6	14,3	8	11	47	51
MSA	7,3	8,9	13,2	17,8	8	11	47	43
Ministère de la Justice	8,4	8,8	21,3	20,0	7	10	40	46
Ministère de l'Intérieur	7,8	8,8	19,0	19,2	7	10	44	47
Ensemble des services publics	6,0	6,7	11,2	11,3				

Note : les parts de communes équipées et de population résidant dans une commune équipée incluent les équipements présents dans les espaces France Services.

Lecture : dans la Sarthe, le temps d'accès moyen à Pôle emploi est de 7,0 minutes au 1^{er} janvier 2023, contre 13,0 minutes au 1^{er} janvier 2020. Dans la Sarthe, 8 % des communes regroupant 47 % de la population disposent des services de Pôle emploi.

Sources : Insee, BPE 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

MSA est le plus favorable de la région : 7,3 minutes, soit 1,6 minute de moins qu'en moyenne régionale. Début 2020, il était déjà plus aisé que dans les autres départements. Les temps d'accès sont également plus favorables pour tous les autres services. L'accessibilité est particulièrement aisée pour les services de la CPAM et du ministère de l'Intérieur avec des temps d'accès inférieurs de plus de 1 minute.

Un impact très marqué des France Services dans le département

Au 1^{er} janvier 2023, 26 espaces France Services sont implantés dans la Sarthe, soit cinq structures pour 100 000 habitants, deux de plus qu'en moyenne régionale. Cette offre importante a un impact très fort sur l'accessibilité des Sarthois aux services publics. Leur temps d'accès est réduit de 5,2 minutes, soit un gain de temps de 46 %, le plus élevé de la région. Début 2020, le temps d'accès aux services publics était de 11,2 minutes, dans la moyenne régionale. Les territoires situés à l'est du Mans, où se concentre une grande partie des structures France Services, bénéficient particulièrement de l'implantation du réseau. S'ils sont moins nombreux, les France Services installés sur le pourtour du département ont cependant un impact important. Ils permettent de rapprocher les zones rurales situées aux frontières ouest et est, où se concentraient les communes les plus éloignées en 2020.

Quelques zones, dont l'ouest du Mans, connaissent encore des difficultés d'accès

Dans la Sarthe, 25 communes se situent à 13 minutes ou plus en moyenne du panier de services publics et restent

relativement éloignées au regard de la moyenne régionale. Elles étaient dix fois plus nombreuses début 2020. Ces communes ne rassemblent que 2 % de la population départementale. La moitié se situe à l'ouest du Mans et ne semble pas bénéficier des France Services implantés autour de l'agglomération Mancelle. Les autres se trouvent principalement au sud et à l'est du département dans les zones où, malgré de nets progrès, l'accès reste globalement moins favorable. Dans ces territoires plus éloignés des services publics, résident des habitants avec des profils socio-économiques différents. Dans les communes situées à l'ouest du Mans, les conditions sont plus favorables. *A contrario*, le sud et l'est du département ont plus de facteurs de fragilité : les personnes âgées et les personnes non diplômées sont plus nombreuses, le chômage et la pauvreté sont également plus marqués, en particulier au sud. Le besoin d'accompagnement numérique est plus présent au sud et à l'est du département avec un taux d'illectronisme plus élevé dans ces territoires.

Début 2023, aucune commune ne se situe à plus de 17 minutes du panier de services publics alors qu'elles étaient 142 en 2020 (soit 40 % des communes). Seules cinq communes rassemblant 2 400 habitants ont encore des temps d'accès supérieurs à 15 minutes. Quatre d'entre elles sont situées à l'ouest du Mans.

L'est du Mans et le nord du département beaucoup plus accessibles

Début 2023, grâce à l'implantation des espaces France Services, 56 communes sarthoises accèdent en moins de 5 minutes au panier de services publics, contre seulement quatre en 2020.

Ces communes concentrent plus de la moitié de la population du département, la part la plus importante de la région. Les quatre plus grandes communes du département (Le Mans, La Flèche, Sablé-sur-Sarthe et Allonnes) en font partie. Les autres se situent principalement à l'est du Mans, dans un couloir s'étendant jusqu'à Mamers, et au nord du département. La situation socio-économique est plutôt favorable dans la couronne périurbaine du Mans. En revanche, dans les plus grandes communes et au sud de Mamers, les fragilités sont plus marquées : la part de personnes se déclarant au chômage est plus importante. Le besoin d'accompagnement numérique est aussi plus fort autour de Mamers avec un taux de personnes en situation d'illectronisme plus élevé.

Les services de santé plus accessibles autour du Mans

Les Sarthois accèdent aux soins de santé de proximité en 3,8 minutes en moyenne, un temps proche de la moyenne régionale (3,6 minutes). Les professionnels de santé sont moins présents dans les communes du département. Ainsi 27 % des communes accueillent un médecin généraliste (contre 42 % en moyenne régionale), 24 % un masseur-kinésithérapeute (contre 41 % en région) et 25 % une pharmacie (contre 41 % en région). Cependant, la plus faible présence d'équipements impacte peu le temps d'accès du département en raison d'un grand nombre de communes à faible densité de population. L'accès aux professionnels de santé est plus aisé dans les zones les plus peuplées, autour du Mans et des plus grandes communes. Il est plus difficile dans les territoires isolés sur le pourtour du département, en particulier aux frontières est et ouest. ●

Des services publics plus accessibles mais quelques difficultés persistent

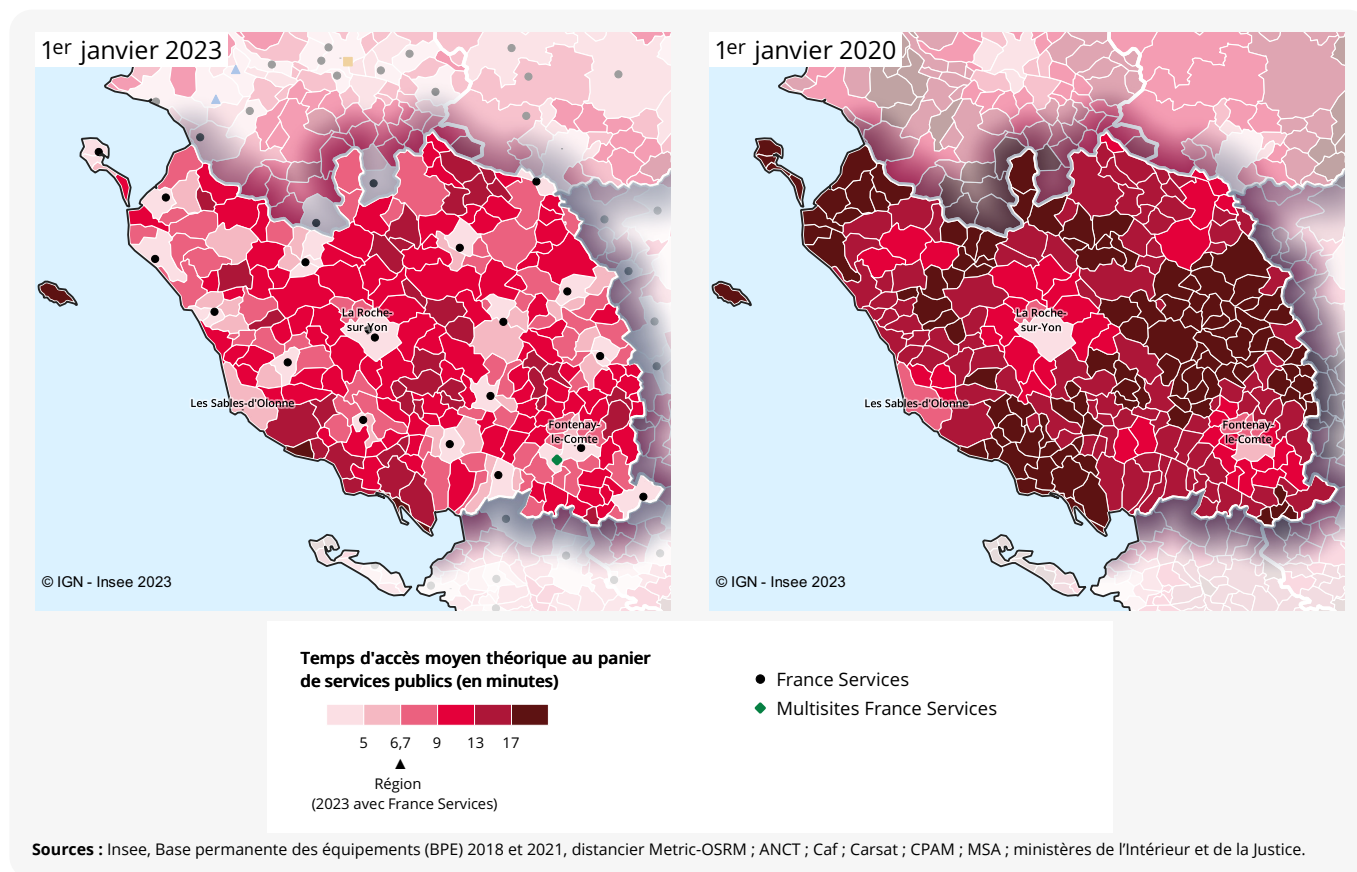
Malgré les nets progrès permis par l'arrivée du réseau France Services, les Vendéens disposent toujours du temps d'accès aux services publics le moins favorable de la région. Si les territoires de l'est et du nord-ouest bénéficient particulièrement de l'implantation de ces structures, des difficultés d'accès persistent au sud du littoral et à l'est de La Roche-sur-Yon. Le temps d'accès aux soins de proximité est également moins favorable qu'au niveau régional malgré une plus forte densité de professionnels de santé.

Au 1^{er} janvier 2020, 693 000 personnes résident en Vendée. La croissance démographique reste dynamique malgré un fort ralentissement sur la période récente. Entre 2014 et 2020, la population progresse de 0,8 % en moyenne par an. Ce rythme est supérieur à la moyenne régionale et plus de deux fois supérieur à la moyenne nationale. La Vendée contribue pour 22 % au gain de population des Pays de la Loire, alors qu'elle rassemble 18 % de ses résidents.

Les Vendéens mettent en moyenne 8,1 minutes pour accéder aux services publics, soit le temps le moins avantageux de la région ► **figure 1**. En incluant les espaces France Services, le nombre de services publics par habitant est le 2^e plus faible de la région derrière la Loire-Atlantique. La Vendée est un département à faible densité de population, avec peu de grandes villes, où deux habitants sur trois résident dans une commune rurale. Ainsi, la part de communes disposant d'un

service public et la part de la population qui y réside sont plus faibles que dans les autres départements, hormis pour les services de La Poste ► **figure 2**. Le temps d'accès moyen à chacun des services publics est également plus important que dans les autres départements. Les écarts sont plus marqués pour les ministères de la Justice et de l'Intérieur, accessibles en plus de 11 minutes, contre moins de 9 minutes en moyenne régionale. Seul le temps d'accès à La Poste est proche de celui de la région.

► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics en Vendée par commune, en 2023 et en 2020 (hors France Services et MSAP)



► 2. Panier de services publics en Vendée et dans les Pays de la Loire

	Temps d'accès moyen 2023 (avec France Services) (en minutes)		Temps d'accès moyen 2020 (hors France Services/MSAP) (en minutes)		Communes équipées (en %)		Population résidant dans une commune équipée (en %)	
	Vendée	Pays de la Loire	Vendée	Pays de la Loire	Vendée	Pays de la Loire	Vendée	Pays de la Loire
La Poste	3,4	3,0	3,9	3,2	68	65	90	93
Finances publiques	8,8	7,4	11,0	9,7	10	12	39	53
CAF	9,4	7,7	13,3	11,5	9	12	35	53
Pôle emploi	9,5	7,7	14,3	12,2	9	11	37	51
CPAM	9,6	8,1	15,5	13,3	9	11	34	50
Carsat	10,2	8,2	16,5	14,3	9	11	33	51
MSA	10,7	8,9	19,4	17,8	8	11	26	43
Ministère de la Justice	11,3	8,8	31,2	20,0	8	10	24	46
Ministère de l'Intérieur	11,1	8,8	26,2	19,2	8	10	27	47
Ensemble des services publics	8,1	6,7	13,9	11,3				

Note : les parts de communes équipées et de population résidant dans une commune équipée incluent les équipements présents dans les espaces France Services.

Lecture : en Vendée, le temps d'accès moyen à Pôle emploi est de 9,5 minutes au 1^{er} janvier 2023, contre 14,3 minutes au 1^{er} janvier 2020. En Vendée, 9 % des communes regroupant 37 % de la population disposent des services de Pôle emploi.

Sources : Insee, BPE 2018 et 2021, Recensement de la population (RP) 2019, distancier Metric-OSRM ; ANCT ; Caf ; Carsat ; CPAM ; MSA ; ministères de l'Intérieur et de la Justice.

Une accessibilité aux services publics nettement améliorée

Au 1^{er} janvier 2023, 20 espaces France Services sont implantés en Vendée, soit trois structures pour 100 000 habitants, autant qu'en moyenne régionale. Si le gain de temps permis par ces structures est le plus important de la région (5,8 minutes), le bénéfice est proche du niveau régional avec un temps d'accès réduit de 41 % dans le département. Le temps d'accès au panier de services publics était déjà le moins favorable de la région (13,9 minutes, soit 2,6 minutes de plus que la moyenne régionale), le gain de temps plus important n'a pas permis de rattraper la moyenne régionale. Les espaces France Services améliorent plus fortement l'accessibilité à l'est et au nord-ouest du département. Ces zones concentraient une grande partie des communes les plus éloignées des services publics en 2020, soit à plus de 17 minutes. Même si l'impact est moindre, les temps d'accès sont également réduits au nord et au sud du département.

Le littoral sud et l'est de La Roche-sur-Yon restent plus éloignés des services publics

La Vendée est le département qui compte le plus de communes considérées comme éloignées relativement à la moyenne régionale : 40 communes se situent à plus de 13 minutes en moyenne du panier de services publics, soit 16 % des communes, contre 44 % en 2020. Ces communes regroupent 10 % de la population départementale. Elles se situent principalement au sud-ouest sur le littoral, à l'est de La Roche-sur-Yon et au nord du département. Quelques communes au sud-est, autour de Fontenay-le-Comte, ainsi qu'au nord du département restent également éloignées.

Si les populations éloignées situées au centre et au nord du département bénéficient de conditions socio-économiques favorables, le littoral sud et le sud-est du département concentrent plus de facteurs de fragilités : la part de personnes se déclarant au chômage est plus élevée, les personnes non diplômées et les personnes âgées plus nombreuses. Au sud-est, la pauvreté est également plus marquée. Le besoin d'accompagnement numérique est plus important dans ces territoires en raison d'un taux d'illectronisme plus élevé. Au 1^{er} janvier 2023, trois communes restent particulièrement éloignées des services publics (contre 113 en 2020) : L'Île-d'Yeu, L'Aiguillon-la-Presqu'île et Jard-sur-Mer se situent encore à plus de 17 minutes du panier de services publics. La situation géographique de L'Île-d'Yeu contraint son accès aux services publics du littoral.

Une commune sur dix dispose d'un accès aisé aux services publics

Début 2020, seule la commune de La Roche-sur-Yon disposait d'un accès aisé aux services publics. Au 1^{er} janvier 2023, grâce au réseau France Services, 24 communes accèdent désormais au panier de services publics en moins de 5 minutes, soit 9 % des communes du département. Ces communes, réparties sur l'ensemble du territoire, ne concentrent que 22 % de la population vendéenne. Parmi elles, La Roche-sur-Yon et Fontenay-le-Comte sont les seules dont la population dépasse 10 000 habitants. Cette part de la population disposant d'un accès aisé est beaucoup moins importante que dans les autres départements en raison de la faible densité de population en Vendée.

Plus globalement, 42 % des communes regroupant 52 % de la population

accèdent aux services publics en moins de 9 minutes. Ainsi, l'accès est plus favorable à l'est et au nord-ouest du département, zones les plus éloignées en 2020. L'implantation des France Services a permis une nette amélioration du temps d'accès dans ces territoires où la population présente des fragilités socio-économiques. Au nord-ouest, la population est plus âgée et le taux de chômage plus élevé. L'est concentre plus de pauvreté et de personnes non diplômées. Les chômeurs sont plus nombreux au sud-est du département. Le taux d'illectronisme est également plus élevé dans ces territoires. L'arrivée des guichets de proximité permet ainsi de répondre aux besoins plus importants des populations pour certains services comme Pôle emploi et la CAF. Elle leur permet également de disposer d'un accompagnement numérique afin de pouvoir réaliser l'ensemble de leurs démarches dans un espace unique.

Les Vendéens un peu plus éloignés des professionnels de santé

Les Vendéens accèdent aux soins de santé de proximité en 4,1 minutes. Malgré une plus forte densité de professionnels de santé, le temps moyen d'accès dans ce département composé de plus de communes rurales est supérieur de 0,5 minute à la moyenne régionale. Les professionnels de santé sont plus présents dans les communes du département : 49 % des communes disposent d'un médecin généraliste (contre 42 % dans la région), 49 % d'un masseur-kinésithérapeute (contre 41 % dans la région), et 53 % d'un infirmier (contre 48 % dans la région). Cependant, des inégalités d'accès aux soins existent : les territoires situés à l'est et au sud du département sont plus éloignés des professionnels de santé. ●

Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, un accès plus favorable qu'en moyenne régionale

Le réseau France Services a deux objectifs prioritaires de couverture des zones rurales et des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). En 2018, les 46 QPV présents dans la région concentrent 152 000 habitants. Parmi eux, 17 sont couverts par un espace France Services au 1^{er} janvier 2023 : 11 structures sont situées dans un QPV (ou à proximité immédiate), et une structure mobile, située à Nantes, suit un parcours défini et réalise des permanences dans six QPV de l'agglomération nantaise ► [méthodologie](#). Le temps d'accès moyen au panier de services publics dans les QPV de la région est très favorable : 3,3 minutes en moyenne contre 6,7 minutes pour l'ensemble de la population régionale. Tous les QPV disposent d'un temps

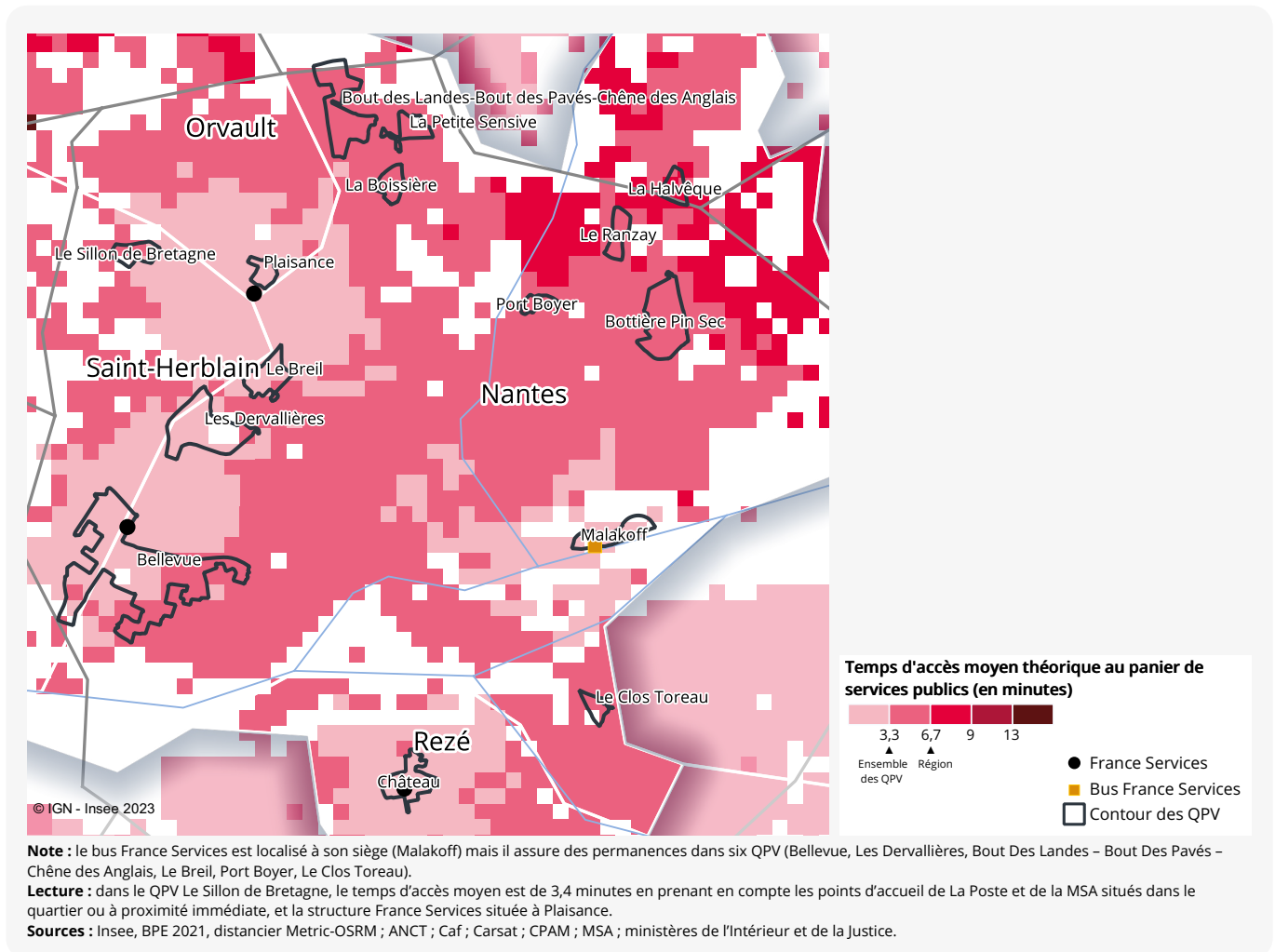
► 1. Temps d'accès moyen théorique aux services publics dans les QPV des Pays de la Loire par agglomération

	Temps d'accès moyen théorique	
	QPV	Ensemble
Angers (y compris Trélazé)	4,7	4,4
Saumur	4,1	4,8
Nantes (y compris Orvault, Rezé et Saint-Herblain)	3,5	4,1
Cholet	3,2	3,7
Laval	2,5	3,5
Saint-Nazaire	2,5	3,7
Le Mans (y compris Allonnes et Couaines)	2,4	3,2
Sablé-sur-Sarthe	2,3	2,7
La Roche-sur-Yon	2,2	3,1
Fontenay-le-Comte	1,9	3,2
Châteaubriant	0,9	2,4
Pays de la Loire	3,3	6,7

Lecture : à Saumur, le temps d'accès moyen théorique au panier de services publics est de 4,1 minutes pour la population située en QPV contre 4,8 minutes pour l'ensemble de la population de la commune.

Sources : Insee, Base permanente des équipements (BPE) 2021, distancier Metric-OSRM ; ANCT, Caf, Carsat, CPAM, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice.

► 2. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics dans l'agglomération de Nantes par carreau

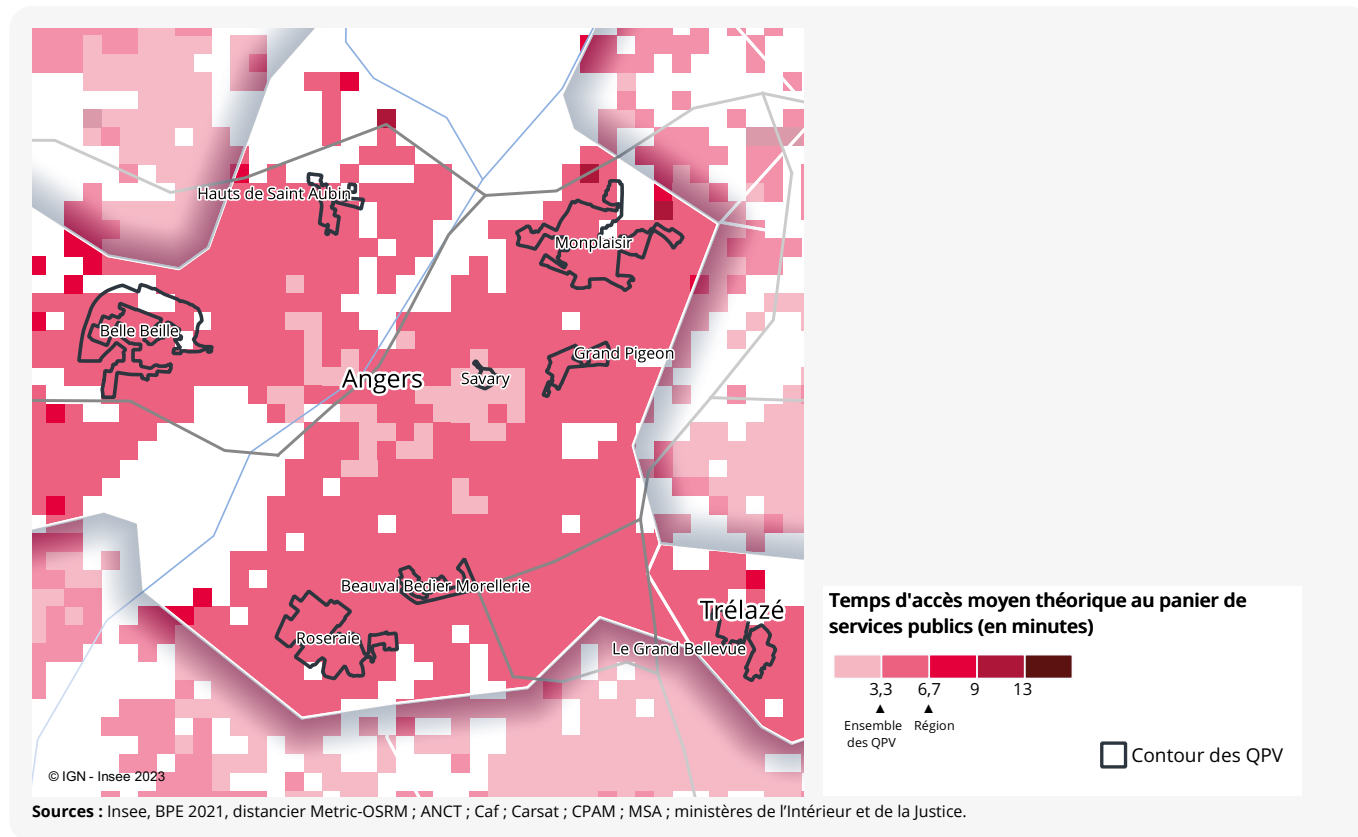


d'accès inférieur ou égal à la moyenne régionale. Le temps d'accès de la population résidant en QPV est inférieur à celui de l'ensemble de la commune, pour toutes les communes englobant des QPV, hormis pour l'agglomération d'Angers ► **figure 1**.

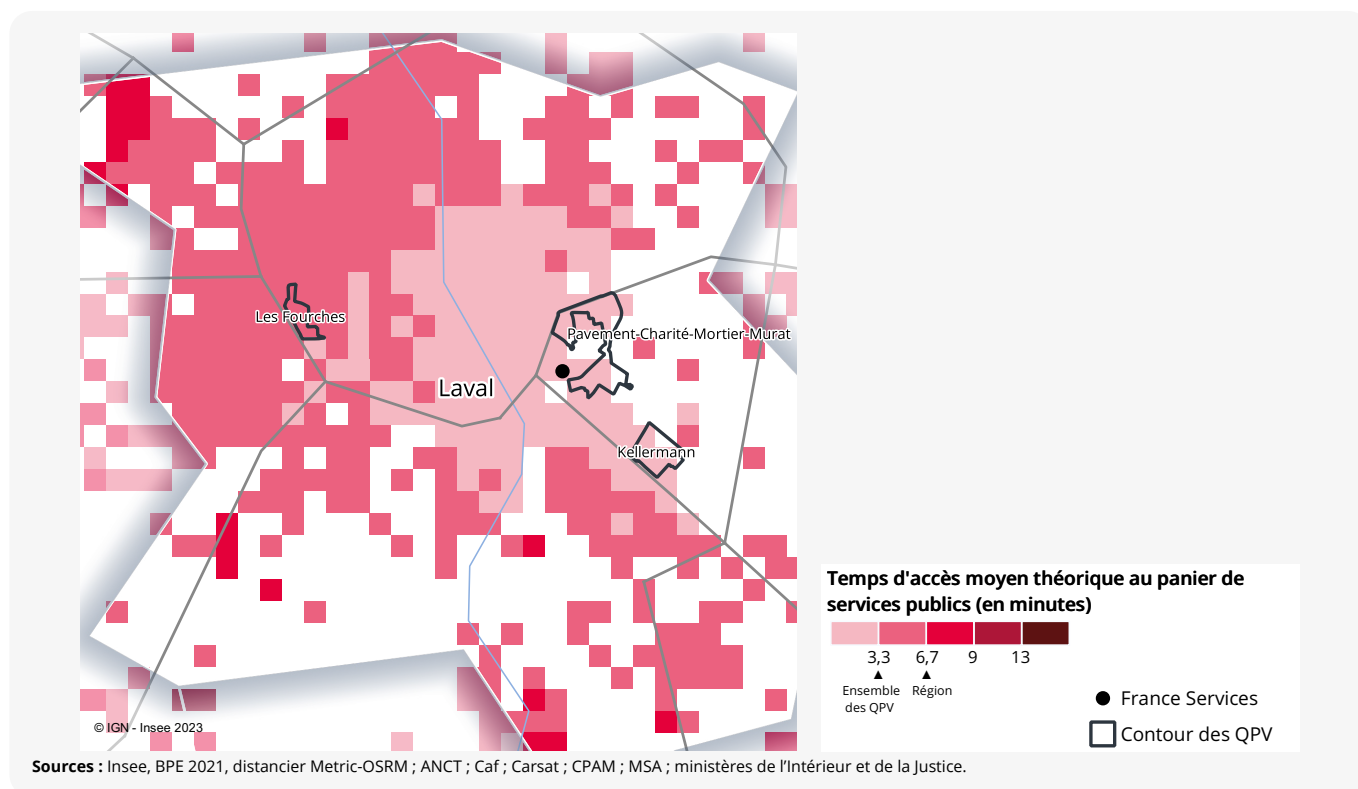
Le réseau France Services permet aussi à la population d'accéder à un ensemble de services publics regroupés au sein d'un même lieu et d'être accompagnée dans ses démarches, notamment les publics les plus fragiles. Le temps d'accès des QPV à l'espace France Services le plus proche

est de 7,0 minutes en moyenne pour l'ensemble des QPV (contre 10,1 minutes pour la région). Certains QPV situés dans le Maine-et-Loire sont un peu plus éloignés d'une structure France Services, notamment à Angers (16,6 minutes) et Saumur (15,6 minutes). ●

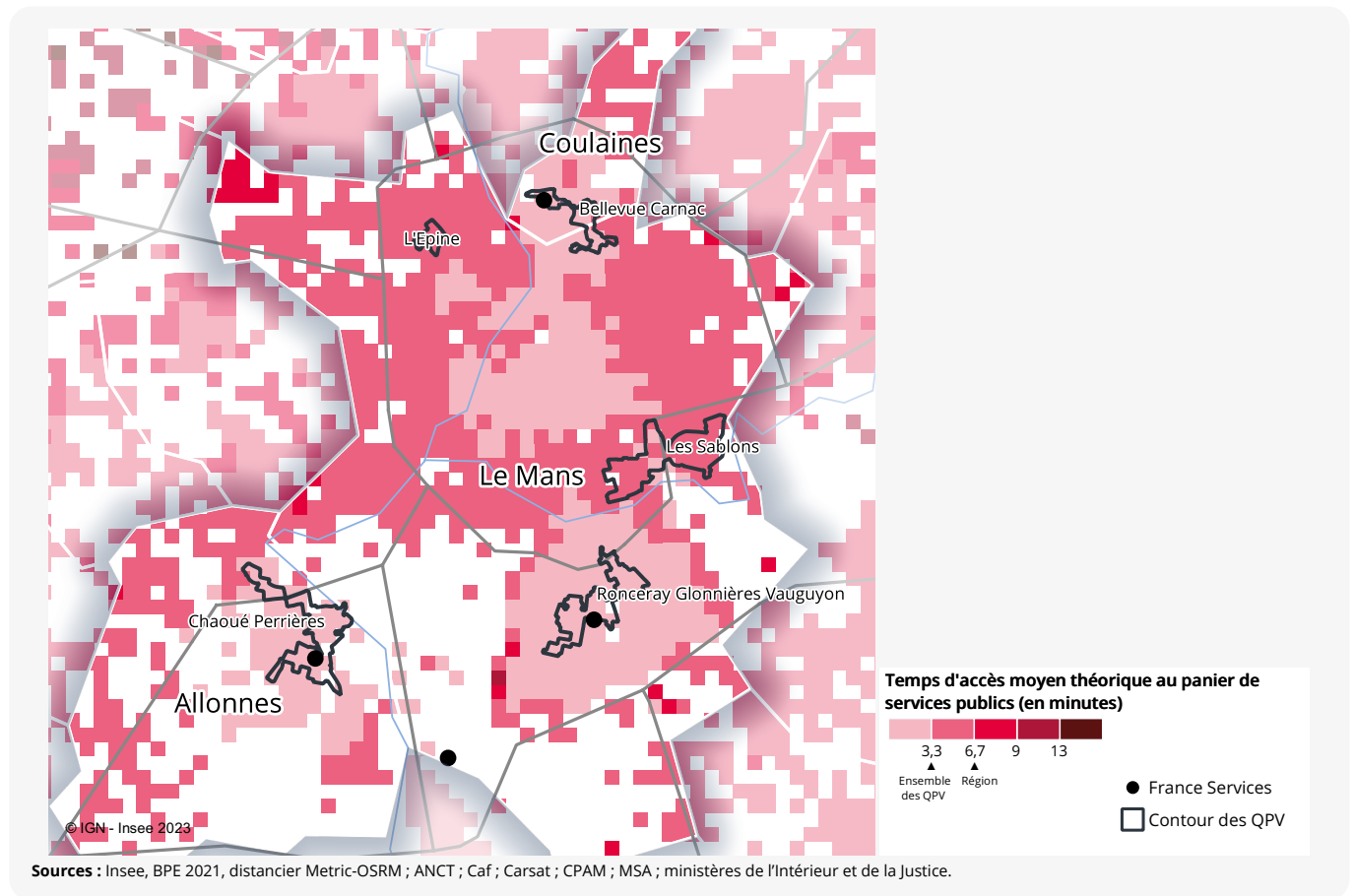
► 3. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics dans l'agglomération d'Angers par carreau



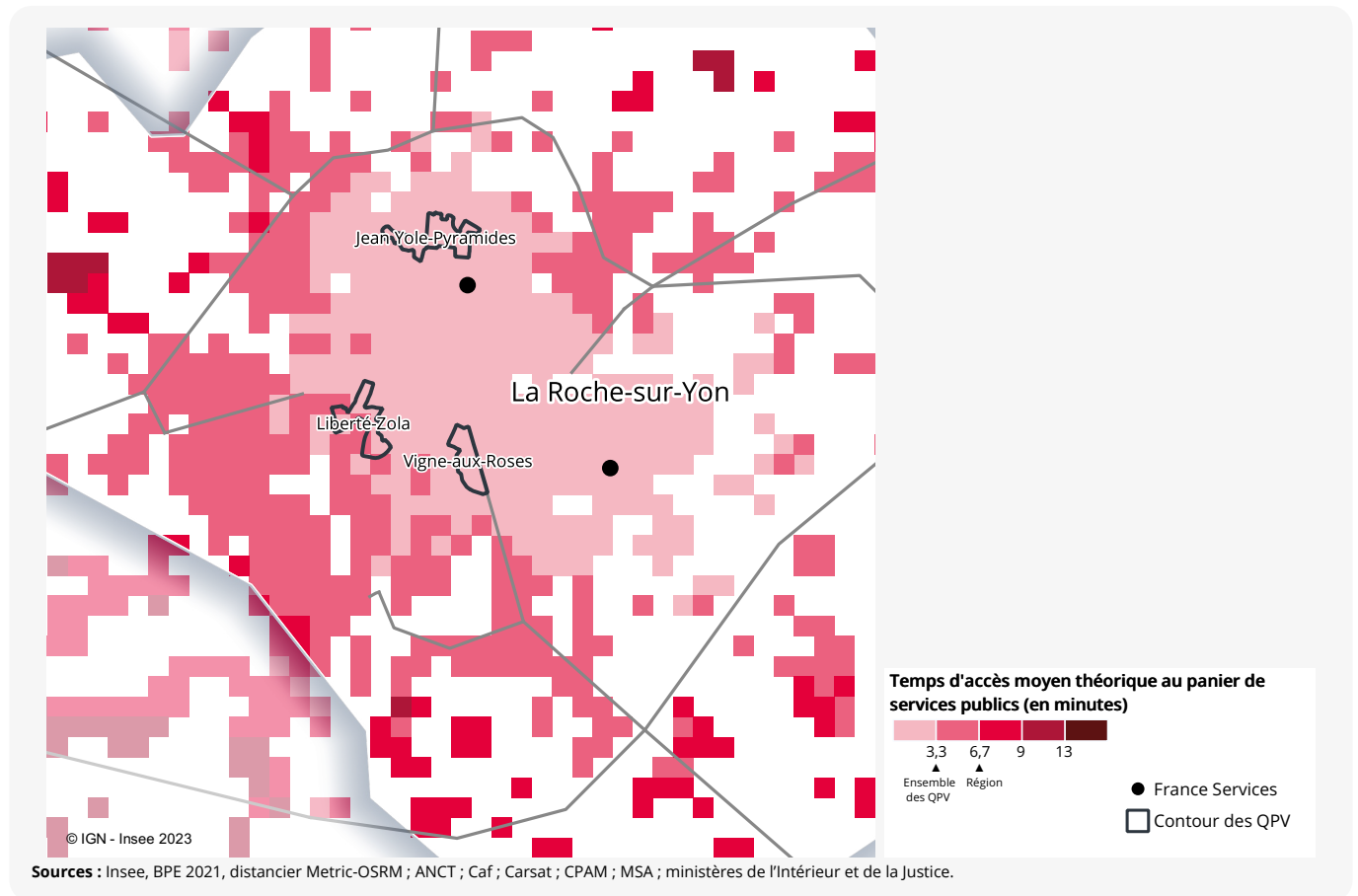
► 4. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics dans l'agglomération de Laval par carreau



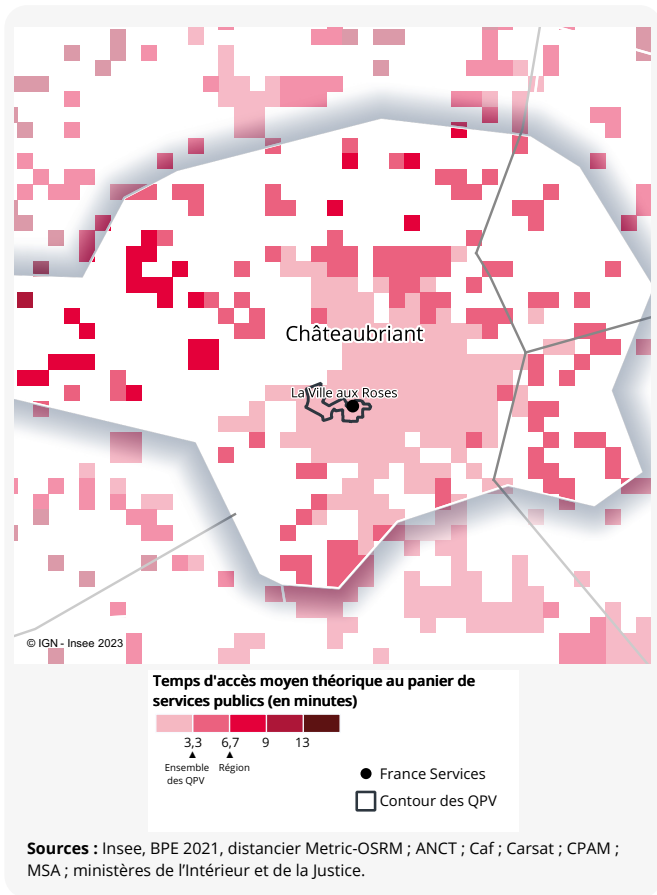
► 5. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics dans l'agglomération du Mans par carreau



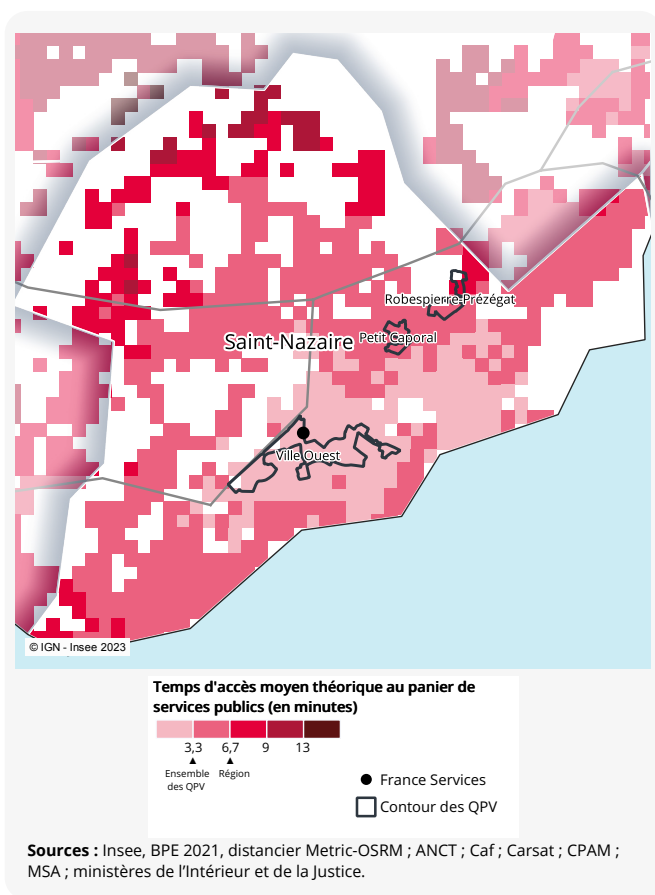
► 6. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics dans l'agglomération de La Roche-sur-Yon par carreau



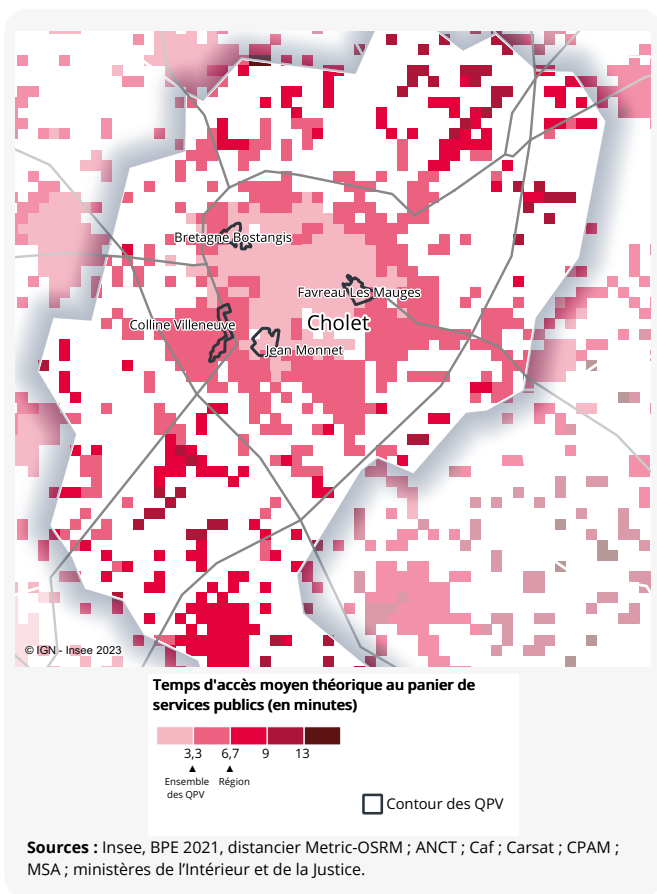
► 7. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Châteaubriant par carreau



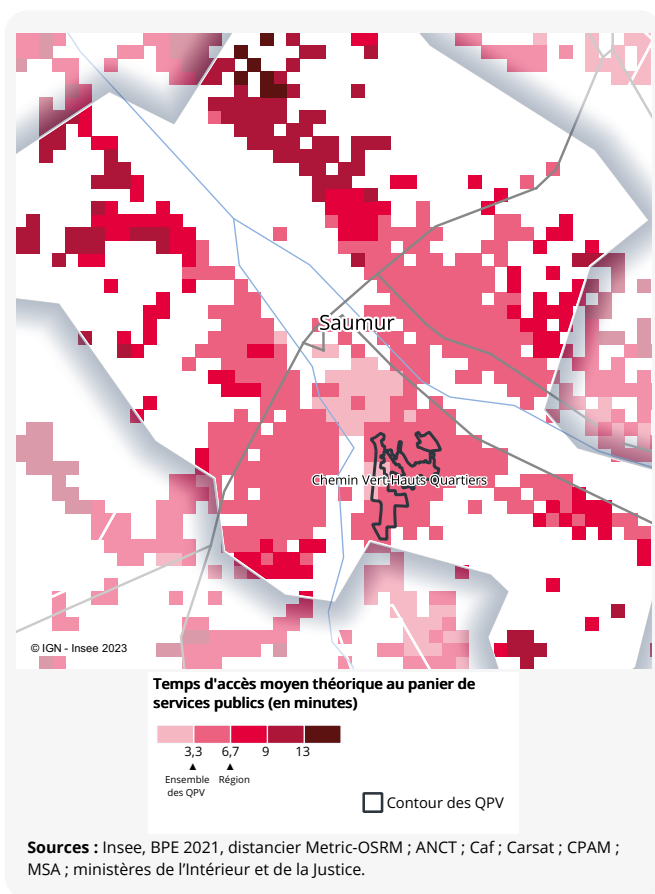
► 8. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Saint-Nazaire par carreau



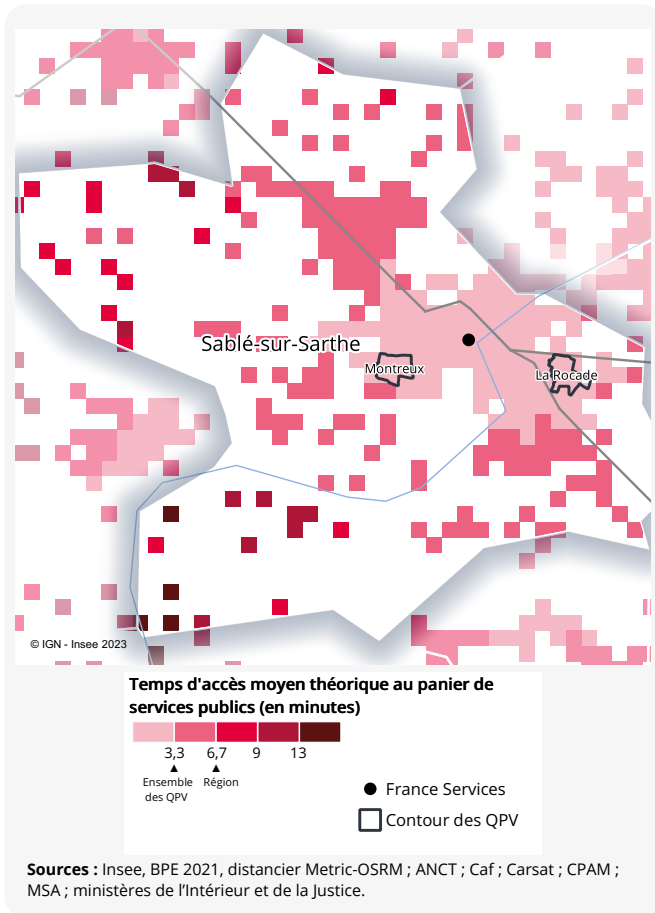
► 9. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Cholet par carreau



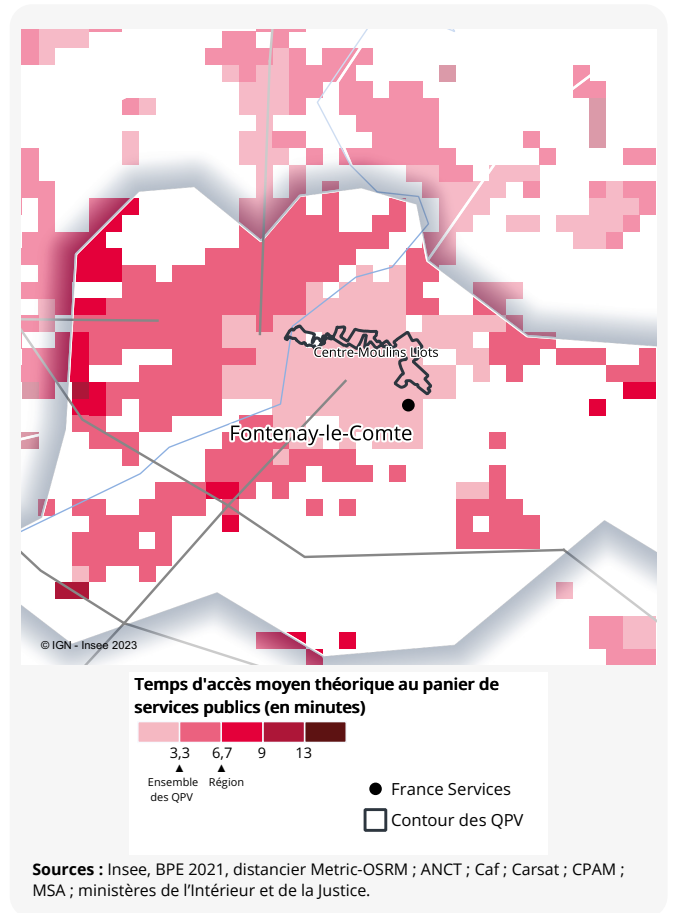
► 10. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Saumur par carreau



► 11. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Sablé-sur-Sarthe par carreau



► 12. Temps d'accès moyen théorique au panier de services publics à Fontenay-le-Comte par carreau



Méthodologie

Panier d'équipements de services publics

Le panier d'équipements de services publics est élaboré en concertation avec la Préfecture de région. Depuis le 1^{er} janvier 2020, ce panier est composé des neuf partenaires nationaux qui doivent, a minima, être présents, *via* des correspondants référents, dans les espaces France Services : La Poste, Pôle emploi, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), la Caisse nationale de l'assurance maladie (Cnam), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), la Mutualité sociale agricole (MSA), les ministères de l'Intérieur et de la Justice et la Direction générale des Finances publiques. Ce panier est constitué de la localisation permanente des points d'accueil des neuf partenaires, des 119 espaces France Services (dont deux bus itinérants et sept multisites) auxquelles s'ajoutent six antennes. Quatre types de structures France Services existent : les France Services fixes, les antennes, les multisites et les bus. Les structures fixes doivent répondre à des critères fixés dans un cahier des charges (24 heures d'ouverture hebdomadaire, présence de deux agents, etc.). Les antennes dépendent d'une structure fixe et n'ont pas l'obligation de respecter le cahier des charges, en ce qui concerne les horaires d'ouverture par exemple. Les France Services multisites sont à distinguer des antennes dans la mesure où chaque site doit individuellement respecter les critères du cahier des charges (accessibilité PMR, espace de confidentialité, présence de deux agents, etc.), et le critère relatif au temps de présence des agents de 24 heures hebdomadaires est rempli par l'addition des différents sites. Les bus France Services suivent un parcours fixe défini selon un schéma d'itinérance et doivent garantir les 24 heures d'ouverture effective. Les France Services multisites et les bus itinérants sont localisés à leur siège dans les calculs, alors qu'ils assurent

des permanences dans les communes alentours. Au total plus de 2 500 services publics sont pris en compte dans le périmètre de l'étude.

Trois autres paniers d'équipements (numériques, santé et culture) sont ajoutés afin de mener une analyse plus fine des territoires les plus éloignés des services de proximité. Pour chaque panier est calculé un temps d'accès moyen théorique par la route.

Calcul des temps d'accès aux services

Les temps d'accès aux équipements et services sont calculés à partir des distances routières fournies par le distancier Metric-OSRM de l'Insee. Les temps de trajets routiers mettent en évidence les disparités d'accessibilité aux services mais il s'agit toutefois de temps théoriques. En pratique, les trajets ne se font pas forcément en voiture, et certains critères ne sont pas pris en compte dans la modélisation (service à proximité du lieu de travail, recherche d'une place de parking, etc.). Ils permettent cependant d'appréhender des situations très diverses en matière d'accessibilité et d'enclavement des territoires. Les temps d'accès routiers sont également déterminants dans les espaces moins denses pour déceler les espaces plus isolés.

Le temps d'accès aux équipements pour les îles incluent les déplacements en ferry (hors temps d'attente éventuel). Le temps d'accès comprend donc l'éventuel trajet en voiture et le temps de traversée en ferry.

Pour les calculs, le territoire communal est découpé en carreaux de 200 mètres, et la distance est calculée entre chaque carreau et l'équipement géolocalisé le plus proche. La distance moyenne pour une commune correspond ainsi à la moyenne de la distance de l'ensemble des carreaux,

pondérée par la population de chaque carreau. Enfin, le temps d'accès moyen pour chaque commune correspond à une moyenne pondérée des temps d'accès aux équipements du panier. La pondération des équipements est basée à la fois sur la fréquentation des espaces France Services et sur la fréquence des équipements sur le territoire.

Sources

Plusieurs sources sont utilisées pour les équipements : la Base permanente des équipements (BPE) 2021 et des sources externes pour les équipements non inclus dans la BPE (CAF, CPAM, Carsat, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice). Les données du recensement de la population (RP) 2019 permettent de calculer les indicateurs socio-démographiques (tranches d'âge de la population, chômage et niveau de diplôme). Le taux de chômage s'entend au sens du recensement de la population et non pas au sens du bureau international du travail (BIT) : il correspond à la proportion du nombre de personnes se déclarant au chômage dans la population active.

Par ailleurs, le taux de pauvreté monétaire en France métropolitaine est évalué à partir de l'enquête Revenus fiscaux et sociaux (ERFS).

Les résultats régionaux sur l'illectronisme sont obtenus à partir de l'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC ménages) de 2019. Le champ de l'enquête correspond aux individus de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte.

Les données sur les lieux de médiation numérique et les conseillers numériques sont issues du site data.gouv.fr (Cartographie Nationale des lieux de médiation numérique 2023).

Définitions

Chômage (au sens du recensement)

Les chômeurs au sens du recensement de la population sont les personnes (de 15 ans ou plus) qui se sont déclarées chômeurs (inscrits ou non à Pôle emploi) sauf si elles ont, en outre, déclaré explicitement ne pas rechercher de travail et les personnes (âgées de 15 ans ou plus) qui ne se sont déclarées spontanément en emploi, ni au chômage, mais qui ont néanmoins déclaré rechercher un emploi. Un chômeur au sens du recensement n'est pas forcément un chômeur au sens du BIT (et inversement).

Diplôme

Les personnes considérées comme non diplômées sont les actifs de 15 ans ou plus ne possédant pas de diplôme ou titulaire du diplôme national du brevet ou équivalent.

France de province

La France de province recouvre toutes les régions métropolitaines sauf la région Île-de-France.

Illectronisme

L'illectronisme est, selon Eurostat, le fait ne pas avoir utilisé Internet au cours des 12 derniers mois ou ne pas posséder les compétences numériques de base.

Lieu de médiation numérique

Les lieux de médiation numérique visent à accompagner jusqu'à l'autonomie tous les publics dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. Une partie des lieux de médiation numérique accueillent les

conseillers numériques France Services, spécialement formés et rémunérés par l'État, qui ont pour mission de soutenir les Français dans leurs usages numériques quotidiens (prendre en main un équipement informatique, naviguer sur internet, utiliser une messagerie, etc.) et les accompagner vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives en ligne seuls. Leur objectif est notamment de favoriser l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi pour les publics fragilisés.

Panier de services publics

La Poste (bureau de poste, relais poste ou agence postale), Centre de Finances publiques, Caisse d'allocations familiales (CAF), Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Mutualité sociale agricole (MSA), Pôle emploi, Conseil départemental d'accès au droit (CDAD), Point d'accès au droit (PAD), Maison de la justice et du droit (MJD), et les services d'accueil des préfectures, des sous-préfectures et des maisons de l'État.

Deux paniers sont définis dans l'étude : le premier inclut l'ensemble des services publics, présents dans les espaces France Services au 1^{er} janvier 2023 ou en dehors, et le second prend en compte les services publics présents sur le territoire au 1^{er} janvier 2020 en dehors des Maisons de Services au Public (MSAP).

Panier d'équipements de soins de santé de proximité

Chirurgien-dentiste, infirmier, masseur-kinésithérapeute, médecin généraliste et pharmacie. Les professionnels exerçant dans une maison de santé pluridisciplinaire (MSP) sont inclus dans le panier.

Panier d'équipements culturels de proximité

Bibliothèques ouvertes au public (départementales, municipales, intercommunales et municipales classées, centrales ou annexes), cinémas (uniquement les cinémas fixes), musées (labellisés « Musées de France » et musées numériques de proximité « Micro-Folies ») et arts du spectacle (théâtres, arts de la rue, pôles du cirque, centres chorégraphiques, opéras, zéniths, etc., lieux labellisés ou non). Il s'agit des équipements culturels conventionnés avec la Direction régionale des Affaires culturelles (DRAC ; sources : ministère de la Culture, DEPSD, CNC, Artcena).

Pauvreté

Un individu est considéré comme pauvre lorsque son niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. Le seuil de pauvreté est fixé à 60 % du niveau de vie médian de l'ensemble de la population nationale, soit 1 102 euros par mois en 2019.

► Pour en savoir plus

- **Battesti C., Delhomme I.**, « L'accès aux soins se dégrade dans les zones rurales », *Insee Flash* n° 137, mars 2023.
- **Delhomme I., Féfeu L.**, « L'illectronisme : un phénomène davantage rencontré dans les zones rurales », *Insee Flash* n° 132, décembre 2022.
- **Hervy C., Manceau C.**, « L'accès des Ligériens aux services publics facilité par le déploiement des espaces France Services », *Insee Dossier* n° 5, octobre 2020.
- Circulaire n° 6094-SG du 1^{er} juillet 2019 relative à la création de France Services.
- **Lalande E., Vahé M.**, « Ralentissement démographique, une différence accrue entre les départements », *Insee Analyses* n°108, décembre 2022.
- Conseillers numériques France Services.

L'accessibilité aux services publics nettement améliorée par le réseau France Services

Insee Dossier Pays de la Loire

n° 11

Juin 2023

Le déploiement du réseau France Services depuis début 2020, permet aux habitants des Pays de la Loire d'accéder plus rapidement aux services publics : 6,7 minutes en moyenne, contre 11,3 minutes en 2020. Même si les temps d'accès se sont améliorés pour tous les départements, il est le plus favorable dans la Sarthe (6 minutes en moyenne), suivi de près par le Maine-et-Loire (6,3 minutes). Les habitants de la Loire-Atlantique et de la Mayenne disposent de temps d'accès proches de la moyenne régionale. Les Vendéens sont les plus éloignés et mettent en moyenne 8,1 minutes pour accéder au panier de services publics mais le gain de temps y a été le plus important (-5,8 min). Les populations les plus fragiles se trouvent dans les territoires ruraux isolés qui bénéficient particulièrement du réseau mis en place. Deux zones restent cependant plus éloignées des services publics relativement à la moyenne régionale : au sud-ouest de la région, incluant le sud de la Loire-Atlantique et une grande partie de la Vendée, et au nord de la région dans les zones rurales faiblement peuplées à la frontière entre la Mayenne et la Sarthe. L'accès à d'autres services de proximité est également analysé pour comprendre le contexte local de l'implantation des services publics.

Dans le cadre de la dématérialisation croissante des démarches administratives, le réseau France Services doit aussi permettre d'accompagner les publics en difficulté face au numérique. Des lieux de médiation numérique et des conseillers numériques France Services permettent d'assister les populations en difficulté avec les outils numériques.

Les temps d'accès aux services publics et la réduction de temps permise par les structures France Services sont ainsi détaillés pour chacun des cinq départements.

Le réseau France Services a pour objectif prioritaire la couverture des zones rurales et des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Une cartographie des temps d'accès aux services publics dans les communes hébergeant des quartiers prioritaires complète l'analyse.

Ce dossier a été réalisé en partenariat avec la Préfecture de région.

Retrouvez l'ouvrage ainsi que les données sur
[insee.fr](https://www.insee.fr)

