

Agen, jeudi 29 septembre 2016

DOSSIER DE PRESSE

Amélioration de l'accès des services au public

Présentation de la démarche

Certains territoires, notamment en zone rurale, font face à des difficultés d'accès aux services publics et/ou privés et se trouvent confrontés à un risque de dévitalisation. Le Conseil départemental et la Préfecture doivent imaginer, en collaboration avec les élus locaux, les opérateurs de services et les usagers, à travers un Schéma départemental d'amélioration de l'accès des services au public, des dispositifs visant à préserver la qualité des services rendus aux Lot-et-Garonnais et l'égalité entre nos territoires.

Contexte

La loi portant Nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe) a conforté le département dans son rôle de garant de l'aménagement du territoire et des solidarités. C'est pourquoi, il a en charge, en partenariat avec les services de l'État, l'élaboration du Schéma départemental d'amélioration de l'accès des services au public (SDAASP). Celui-ci définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions à mener afin de renforcer l'offre de services, qu'ils soient publics ou privés (ex : poste, électricité, aide à domicile, petite enfance, point commerce multifonctions) dans les zones présentant un déficit d'accès des services. Il permettra d'aboutir à un plan de développement de la mutualisation des services en Lot-et-Garonne.

Ce schéma représente une réelle opportunité pour notre département rural puisqu'il va permettre **d'évaluer l'offre existante, de connaître les besoins et les attentes de la population, d'identifier les forces et les faiblesses et d'envisager de nouveaux services, de manière innovante, solidaire et concertée.**

Ce sujet étant majeur, le Conseil départemental et la Préfecture ont souhaité impulser la démarche le plus rapidement possible. En effet, il est essentiel de **préserver la qualité des services, l'égalité entre nos territoires pour en favoriser le développement, la dynamisation locale et l'attractivité.**

Le champ des services concernés inclut naturellement les services publics, délivrés par des opérateurs nationaux et locaux, mais également les services associatifs ou privés, marchands ou non marchands. Le périmètre de cette démarche va donc au-delà des services rendus par l'Etat et les collectivités territoriales.

Il convient également de définir le concept d'accessibilité et prendre en compte différentes notions pour bien cerner les problématiques.

Quels sont les services essentiels pour notre territoire ?

L'une des premières étapes de l'élaboration du schéma est d'arrêter la liste des services à interroger. Ainsi, la démarche est structurée autour de **10 thématiques** recoupant plus de **40 services**.

MOBILITÉS ET TRANSPORTS	Transports en commun	SERVICES SOCIAUX	CCAS-CIAS et autres centres sociaux
	Transports scolaires		Centres médico sociaux
	Transport à la demande		Héberg. personnes âgées
	Co-voiturage		Héberg. personnes handicapées
RESEAUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	Couverture adsl / fibre / hertzienne	ENFANCE-JEUNESSE	Aide à domicile
	Couverture Téléphonie mobile		Assistantes maternelles
SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN	Services postaux		Etablissements d'accueil du jeune enfant
	Boulangeries		Centres de loisirs Sans hébergement (CLSH)
	Alimentations		Foyers ruraux
	Pharmacies	Lieux d'accueil et d'animation pour la jeunesse	
	Distributeurs automatiques de billets	ÉDUCATION	Ecoles maternelles
	Stations-services		Ecoles élémentaires
SERVICES PUBLICS À USAGE PONCTUEL	Trésoreries		Collèges
	CAF	Lycées	
	CPAM	EMPLOI	Pôle emploi
	MSA		Missions locales
	CARSAT		
SÉCURITÉ	SDIS et gendarmeries		
SERVICES DE SANTÉ	Hôpitaux: services d'urgence		
	Hôpitaux: maternités		
	Médecins généralistes		
	Gynécologues		
	Dentistes		
	Ophthalmologues		

Tous ces services seront pris en compte avant d'établir un plan d'actions visant à un maillage équitable de ces derniers sur le territoire.

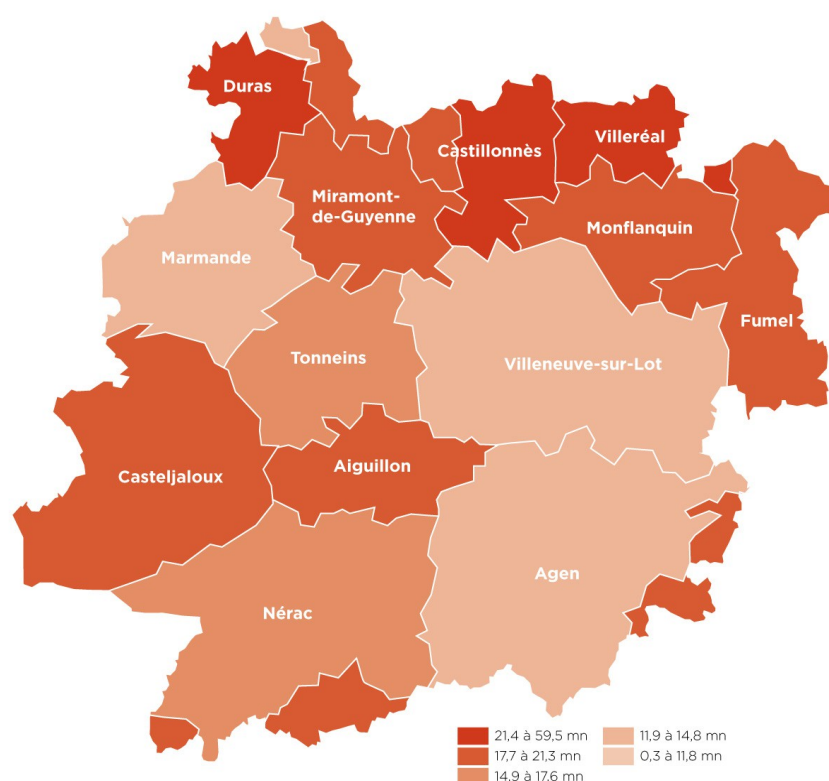
Qu'entend-on par « accessibilité des services au public » ?

Le terme d'accessibilité des services est souvent utilisé au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Pourtant, ce n'est qu'une composante de la notion à la fois plus vaste et plus complexe d'accessibilité des services, qui renvoie à la facilité pour tout usager de disposer de ce service. Au terme d'accessibilité, celui d'accès est préféré pour permettre une meilleure compréhension des enjeux.

La notion d'accès recoupe plusieurs dimensions :

- le temps et la facilité d'accès du service,
- la disponibilité du service (présence sur le territoire, délai de rendez-vous, de délivrance des prestations, amplitude horaire),
- le coût du service et de ses frais annexes,
- le niveau du service (qualité, accompagnement),
- la possibilité de choix (densité de services ou d'équipements, découpages administratifs),
- l'information sur l'existence et les modalités du service (connaissance par les usagers de la présence du service).

D'après des études partielles réalisées par le cabinet Teritéo / Ubak (qui accompagne le Département et la Préfecture dans l'élaboration du schéma), un premier diagnostic a permis de définir les temps d'accès aux services essentiels par secteur géographique et bassin de vie.



** selon les études partielles du cabinet Teritéo / Ubak*

Une démarche participative pour co-construire le plan d'actions

Pour une efficacité optimale, le plan d'actions visant à améliorer l'accès des services au public doit être co-construit avec l'ensemble des acteurs concernés, à savoir les usagers, les collectivités locales et les opérateurs publics et privés.

Chacun est invité à s'emparer de ce chantier, afin d'avoir un maximum de contributions et de prendre en compte ces avis.

Les enjeux sont les suivants :

→ Pour les usagers

- améliorer les déplacements quotidiens,
- simplifier les démarches administratives (par exemple : identifier une place d'accueil dans une crèche, accompagner les aînés dans leur vie quotidienne, avoir accès à un guichet unique pour le traitement des prestations existantes, trouver un emploi durable ou saisonnier...)
- répartir l'accès aux soins médicaux sur les bassins de vie,
- renforcer l'accompagnement social et médico-social,
- conserver des services de proximité : garde d'enfants, services postal et bancaire, stations-services, commerces, etc.

→ Pour les collectivités locales

- conserver le potentiel de développement économique,
- proposer des solutions d'accueil et d'hébergement adaptés aux besoins des habitants,
- développer des espaces publics numériques ou de co-working,
- mettre en place un système de veille sur les cessations d'activité,
- créer des espaces mutualisés de services (maisons de services au public...),
- maintenir le service postal.

→ Pour les opérateurs publics et privés et les partenaires socio-économiques

- améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre,
- inscrire l'activité dans la durée,
- favoriser les démarches administratives,
- équiper le territoire de technologies numériques adaptées aux activités,
- réfléchir à une nouvelle territorialisation de l'offre,
- mutualiser avec d'autres opérateurs l'organisation des services pour collectivement améliorer l'offre.

Des consultations pour recueillir l'avis des Lot-et-Garonnais

Le Conseil départemental et la Préfecture de Lot-et-Garonne ont souhaité consulter les Lot-et-Garonnais, qu'ils soient usagers, élus, opérateurs de services ou partenaires socio-économiques. Ainsi, trois questionnaires différents ont été réalisés pour prendre en compte les perceptions de chacun.

Les usagers sont invités à donner leur avis du lundi 3 octobre au vendredi 26 octobre, en répondant à un questionnaire, en 10 minutes. Deux manières de participer :

- répondre via le site Internet dédié : www.ameliorons-nos-services-47.fr
- répondre en remplissant le questionnaire au format papier distribué dans les lieux d'accueil de publics (Hôtel du Département, Préfecture, sous-préfectures, centres médico-sociaux, mairies, intercommunalités, maisons de services au public, relais services publics...).

L'objectif de cette enquête est d'identifier les besoins et les attentes des habitants du Lot-et-Garonne en termes de services au public et d'évaluer leurs conditions d'accès.

Cf. questionnaire en pièce jointe

Les élus locaux sont également associés à cette démarche qui va leur permettre d'identifier les besoins utiles sur leur territoire, d'améliorer l'accès aux services et ainsi promouvoir, ensemble, le développement, la dynamisation locale et l'attractivité du département.

Les maires, les présidents d'intercommunalités, les conseillers départementaux, les conseillers régionaux, les parlementaires, les présidents des chambres consulaires, les présidents des SCoT (schéma de cohérence territoriale) ont été invités à participer à des réunions d'information (3 réunions territoriales).

Des questionnaires sont également adressés à ces publics, pour recueillir leur avis.

Calendrier de la démarche

Le Conseil départemental et la Préfecture se sont fixés un délai de 6 mois pour élaborer le schéma. Les principales étapes sont les suivantes :

- **Etape 1 : Septembre 2016 // Diagnostic de l'offre existante** (déficits d'accès aux services et zones les plus touchées)
- **Etape 2 : Septembre - Octobre 2016 // Diagnostic du besoin** (besoins de la population pour mieux vivre sur le territoire)
- **Etape 3 : Novembre - Décembre 2016 // Adéquation entre l'offre et le besoin**
- **Etape 4 : Janvier - Février 2017 // Conception du plan d'actions**
- **Etape 5 : Mars - Juin 2017 // Adoption du schéma et du plan d'actions** (après avis consultatif des EPCI et de la Région notamment)

Contacts presse :

Véronique Délery – Conseil départemental de Lot-et-Garonne

Tél. : 05 53 69 42 88 / 06 43 72 60 52 / veronique.delery@lotetgaronne.fr

Marie-Claude Bousquier – Préfecture de Lot-et-Garonne

Tél. : 05 53 77 61 82 / 06 73 56 75 50 / marie-claude.bousquier@lot-et-garonne.gouv.fr