

ACCÈS AUX SERVICES À LA POPULATION

47

la lettre

N°1 | SEPTEMBRE 2016

Faciliter notre vie quotidienne en améliorant l'accès aux services publics ou privés indispensables !

Certains territoires, et tout particulièrement ceux situés en zone rurale, font face à des difficultés d'accès aux services publics ou privés, et se trouvent confrontés à un risque de dévitalisation. Les mutations technologiques et sociales ont impacté les relations entre les citoyens et des services publics jugés, parfois, insuffisamment accessibles et ne répondant pas toujours aux attentes de la population, notamment en matière de qualité et d'efficacité.

Afin de répondre à ces enjeux, le législateur a imaginé des dispositifs permettant d'**améliorer l'accès des services au public** notamment en privilégiant les zones les moins pourvues. Le Département, conforté par la loi NOTRe du 7 août 2015 dans ses missions de solidarités humaines et territoriales, doit réaliser conjointement avec l'Etat un schéma départemental d'amélioration de l'accès des services au public (SDAASP). Ce schéma représente une réelle opportunité pour notre département rural. Il va permettre d'évaluer l'offre existante, de connaître les besoins et les attentes de la population, et d'envisager de nouveaux services, de manière innovante, solidaire et concertée. Ce sujet étant majeur, nous avons 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.

Nous avons imaginé une méthodologie participative intégrant votre avis, que vous soyez usagers, élus ou opérateurs de services.

Améliorons ensemble nos services au public !

Pierre Camani
Président du Conseil départemental
Sénateur de Lot-et-Garonne

Patricia Willaert
Préfet de Lot-et-Garonne

www.ameliorons-nos-services-47.fr

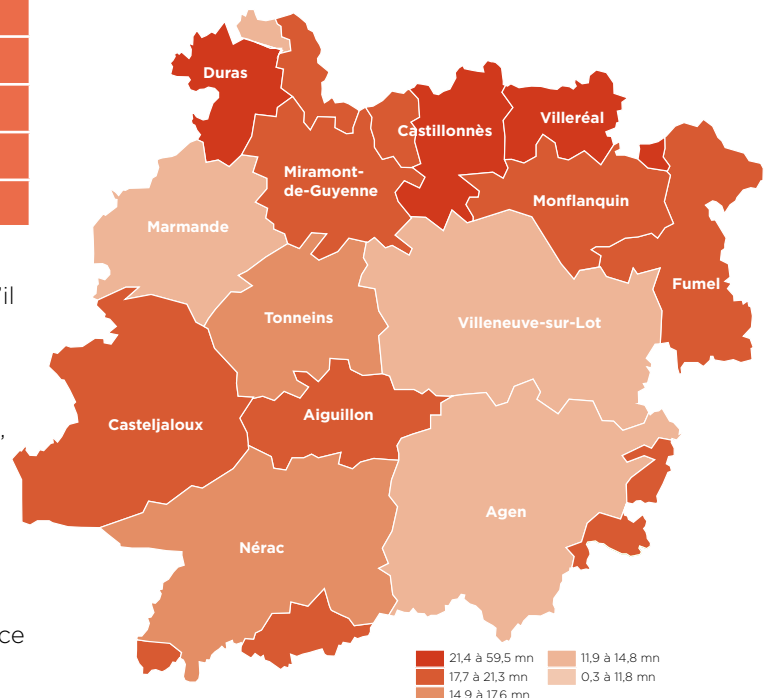


1 Quels sont les services essentiels pour notre territoire ?

Nous avons structuré la démarche autour de **10 thématiques** et plus de **40 services**, un cadre de travail pour améliorer l'offre de 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		Aide à domicile
	Couverture Téléphonie mobile		ENFANCE-JEUNESSE
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		

Combien de temps mettez-vous à accéder aux services essentiels à vos besoins ?*



La notion d'accès recoupe plusieurs dimensions qu'il faudra analyser pour chacun des services :

- Temps et facilité d'accès du service,
- Disponibilité du service (présence sur le territoire, délai de rendez-vous, de délivrance des prestations, amplitude horaire...),
- Coût du service et de ses frais annexes,
- Niveau du service (qualité, accompagnement),
- Possibilité de choix (densité de services ou d'équipements, découpages administratifs...),
- Information sur l'existence et les modalités du service (connaissance par les usagers de la présence du service).

* selon les études partielles du cabinet Teritéo / Ubak

Usagers, élus, acteurs locaux, partenaires socio-économiques : améliorons ensemble notre quotidien !

USAGERS

Les services existent mais vous semblent dispersés et incomplets ? Nous trouverons ensemble des réponses à vos questions, notamment pour :

- Améliorer vos déplacements quotidiens,
- Simplifier vos 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, être orientés dans le parcours de formation de vos enfants...),
- 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.

COLLECTIVITÉS LOCALES

Vous avez la responsabilité de préserver le tissu social et économique sur votre territoire ? Nous trouverons ensemble des solutions, notamment pour :

- 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.

OPÉRATEURS PUBLICS ET PRIVÉS

Vous délivrez un service à la population que vous souhaitez améliorer, conforter ou développer ? Nous trouverons ensemble des solutions, notamment pour :

- Améliorer la lisibilité et la qualité de votre offre,
- Inscrire votre activité dans la durée,
- Favoriser vos démarches administratives,
- Equiper le territoire de technologies numériques adaptées à votre activité,
- Réfléchir à une nouvelle territorialisation de votre offre,
- Mutualiser avec d'autres opérateurs l'organisation de vos services pour collectivement améliorer l'offre.

Vos interlocuteurs :



Michel MASSET,
conseiller départemental
délégué à l'avenir
des territoires ruraux



Thierry MAILLES,
sous-préfet de
l'arrondissement
de Villeneuve-sur-Lot,
référent aux ruralités

SERVICE À CONTACTER :

Direction de la Modernisation au Conseil départemental
de Lot-et-Garonne, 05 53 69 42 14
services47@lotetgaronne.fr



6 mois pour améliorer le quotidien des Lot-et-garonnais

En concertation avec :

- Le grand public,
- Les élus locaux (communes, intercommunalités),
- Les représentants des SCOT (Schéma de cohérence territoriale),
- La Région,
- Les chambres consulaires,
- Les opérateurs de services.

ÉTAPE 1

SEPTEMBRE 2016

Diagnostic de l'offre existante

Quels sont les déficits d'accès aux services et les zones les plus concernées ?

COLLECTIVITÉS

- Questionnaire en ligne
- Rencontres sur site

OPÉRATEURS DE SERVICES

- Questionnaire en ligne
- Entretiens téléphoniques

ÉTAPE 2

SEPTEMBRE / OCTOBRE 2016

Diagnostic du besoin

Quels sont les besoins de la population pour mieux vivre sur son territoire ?

LES USAGERS

- Enquête auprès de tous les Lot-et-garonnais
- Animation de groupes de travail

ÉTAPE 3

NOVEMBRE 2016

Existe-t-il une adéquation entre l'offre et le besoin ?

DÉPARTEMENT / ÉTAT

- Analyses croisées de l'offre et du besoin
- Analyses statistiques et cartographiques

ÉTAPE 4

JANVIER / FÉVRIER 2017

Conception du plan d'actions

DÉPARTEMENT / ÉTAT

- Identification des pistes d'améliorations et scénarii
- Conception du plan d'action
- Rédaction des fiches actions
- Présentation et validation en comité de pilotage

COLLECTIVITÉS / OPÉRATEURS DE SERVICES

- Groupes de réflexion thématiques avec les acteurs du territoire

ÉTAPE 5

MARS / JUIN 2017

Adoption du schéma

Présentation aux acteurs locaux

RÉGION / EPCI

- Avis consultatif des EPCI, de la Région et de la conférence territoriale de l'action publique (CTAP).

DÉPARTEMENT / ÉTAT

- Adoption par l'assemblée plénière du Conseil départemental
- Arrêté préfectoral

En savoir plus et répondre aux questionnaires vous concernant (dès le 22 septembre) :

www.ameliorons-nos-services-47.fr

LOT-ET-GARONNE
Le Département

