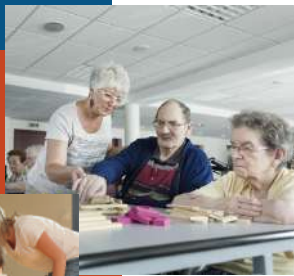
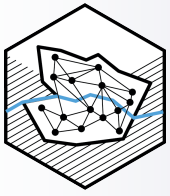


# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de Maine-et-Loire



## Diagnostic et plan d'actions

## Sommaire

<b>Editorial</b> .....	<b>3</b>
<b>Partie 1 : Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>Qu'est-ce que le schéma ?</b> .....	<b>4</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>7</b>
<b>Partie 2 : Diagnostic et état des lieux</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1. L'approche statistique de l'accessibilité des services au public</b> .....	<b>10</b>
Définitions et précisions méthodologiques .....	10
L'offre de services en Maine-et-Loire .....	11
L'accès aux services en Maine-et-Loire.....	12
Offre de services en Maine-et-Loire et dynamiques territoriales .....	14
<b>2.2. Les opérateurs des services publics</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3. Le point de vue des habitants et des usagers</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4. La vision des territoires</b> .....	<b>24</b>
Les rencontres territoriales.....	24
Les enseignements des rencontres territoriales.....	25
<b>2.5. La synthèse du diagnostic</b> .....	<b>27</b>
Globalement un territoire départemental avec un niveau d'accessibilité aux services satisfaisant .....	27
Cinq enjeux majeurs en matière d'accès aux services.....	27
Trois domaines de services prioritaires .....	34
<b>2.6. Les principaux enseignements issus du diagnostic</b> .....	<b>40</b>
<b>Partie 3 : Orientations et plan d'actions</b> .....	<b>43</b>
<b>Les spécificités du schéma du département de Maine-et-Loire</b> .....	<b>43</b>
Six grands principes fondateurs.....	43
Quatre objectifs .....	44
<b>3.1. Orientation 1 : Mettre en place un maillage opérationnel des services au public à l'échelle de chaque EPCI</b> .....	<b>45</b>
Affirmer la place centrale des 9 nouveaux EPCI dans l'organisation et la cohérence territoriale de l'accessibilité aux services en Maine-et-Loire.....	45
Mettre en place un maillage adapté au contexte et orientations de chaque territoire.....	46
Les objectifs du maillage : une organisation de l'accueil et de l'accès des services au public en 2 étapes maximum.....	46



<b>3.2. Deuxième orientation : Favoriser le partenariat public-privé pour développer les services dans les territoires .....</b>	<b>58</b>
Articuler la stratégie des opérateurs publics avec les objectifs du schéma .....	58
Mobiliser les acteurs privés en appui à certaines orientations du schéma : .....	59
S'appuyer sur le bénévolat et l'associatif pour construire des nouvelles modalités d'accès aux services dans les territoires.....	60
Les usagers comme apporteurs de services, via l'économie collaborative .....	61
En transversal, un mot d'ordre : l'hybridité.....	62
<b>3.3. Troisième orientation : Apporter une réponse adaptée aux besoins des publics non autonomes/non mobiles .....</b>	<b>78</b>
Renforcer les moyens et les modalités de services complémentaires pour les publics non autonomes : .....	78
Aller vers les publics ne sollicitant pas les services.....	79
<b>3.4. Quatrième orientation : Inscrire le schéma dans une vision prospective et évolutive....</b>	<b>101</b>
Accompagner et anticiper les mutations institutionnelles.....	101
Un leitmotiv : mettre l'utilisateur au cœur du schéma .....	101
Favoriser l'expérimentation.....	102
<b>3.5. Tableau récapitulatif des actions.....</b>	<b>110</b>
 <b>Lexique .....</b>	 <b>111</b>
 <b>Annexes .....</b>	 <b>113</b>



## EDITORIAL

---

Préoccupation largement partagée, la question du maintien et de l'amélioration, de l'accès et de la qualité des services à la population, notamment en milieu rural, est le cœur de ce schéma co-piloté par l'Etat et le Département et co-construit avec l'ensemble des acteurs départementaux concernés par le sujet.

Le diagnostic a permis de constater un niveau satisfaisant de l'accessibilité des services en Maine-et-Loire et de saisir également que l'évolution des modes de vie, que l'accélération inéluctable du numérique et la raréfaction des moyens impliquent de réfléchir autrement l'accès aux services et de renouveler nos actions afin de s'assurer que chaque individu dans chaque territoire trouve la réponse à ses demandes en services. C'est l'esprit des quatre orientations transversales déclinées en dix-sept actions concrètes qui constituent la structure de notre schéma.

L'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SCHÉMA) a créé une dynamique. Chaque étape de la conception du schéma départemental a mobilisé et rassemblé un ensemble d'acteurs publics mais également privés autour d'un objectif commun : favoriser un meilleur accès des services au public. Ces rencontres ont permis de créer des synergies par une meilleure interconnaissance entre les acteurs, favorable à une amélioration de l'accès des services au public.

Le Schéma met l'usager au cœur de ses préoccupations et s'inscrit dans une politique en faveur des territoires, des publics fragiles et de la ruralité. Venant en complément des contrats de ruralité, de la politique de déploiement des Maisons de Service au Public (MSAP) et de la politique de solidarité territoriale du Département, le schéma est un outil ressource au service d'une action cohérente et structurante en faveur des territoires.

Les services de l'État et le Conseil Départemental disposent aujourd'hui des outils pour accompagner les territoires dans leurs problématiques d'accessibilité des services au public. Ces dernières feront l'objet d'un suivi particulier dans le cadre de l'animation du Schéma prévu par la création d'une cellule d'animation associant la Préfecture et le Conseil Départemental.

Nous remercions l'ensemble des participants (élus et techniciens) qui se sont mobilisés à chaque étape de la conception du Schéma. C'est grâce à l'implication de tous que celui-ci permettra, au cours des six années à venir, de créer une dynamique collective pour favoriser un meilleur accès aux services de l'ensemble de la population de Maine-et-Loire.

**Christian Gillet**

Président du Conseil départemental de  
Maine-et-Loire

**Bernard Gonzalez**

Préfet de Maine-et-Loire



## Partie 1 : Introduction

### QU'EST-CE QUE LE SCHEMA ?

---

***L'accessibilité et la qualité des services au public, au cœur des préoccupations de l'Etat depuis de nombreuses années.***

Ces notions de qualité et d'accessibilité ont été successivement introduites dans plusieurs textes réglementaires : décret n°79-889 du 16 octobre 1979 relatif à l'organisation administrative en milieu rural, article 2 de la loi n°88-13 du 5 janvier 1988 portant amélioration de l'organisation des services publics dans les zones de montagnes, article 26 de la loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire n°95-115 du 4 février 1995 (modifiée par l'article 98 de la loi du 7 août 2015 relative à la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (dite loi NOTRe).

Au regard de cette dernière loi, il incombe désormais à l'État et au Département d'élaborer conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Cet outil définit pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité, sur l'ensemble du territoire départemental.

Les dispositions précitées sont complétées par l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2016-402 du 4 avril 2016, qui prévoit un champ d'application très large pour le renforcement de l'offre concernant l'ensemble des services, qu'ils soient publics et privés. Ils sont destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public qui comprend les personnes physiques ou morales.

Au regard de ces prescriptions, le champ des services couverts par ce dispositif concerne donc à la fois les accessibilités physiques et dématérialisées pour l'ensemble de la population, et il s'entend aussi comme l'ensemble des services marchands et non marchands qui répondent à des besoins individuels et /ou aux familles afin de leur permettre de vivre sur leur territoire. Cette vision des services va donc au-delà de ceux rendus par l'État et les collectivités territoriales. Elle concerne aussi des services de gestion publique, privée ou associative.

***Un outil contractuel comportant un programme d'actions d'amélioration d'accès aux services, soumis à évaluation.***

Le Schéma établit un diagnostic de l'accessibilité avec ses forces et faiblesses et propose des thématiques de travail.



Il propose :

- **sur les territoires déficitaires** : un programme d'actions sur 6 ans destiné à renforcer l'offre de services dans ces territoires en matière d'accessibilité avec d'une part des objectifs quantitatifs et qualitatifs et d'autre part des mesures pour atteindre ces objectifs ;
- **et sur l'ensemble du département** : un plan de développement de l'accessibilité des services au public.

Son ambition est donc d'identifier les territoires déficitaires en offre de services au public, puis de proposer des solutions d'amélioration de ces offres de services, assorties d'objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité de ces services au public en zones fragiles, et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs.

**Au vue de la situation globalement satisfaisante du Maine-et-Loire, le choix a été fait d'une approche transversale. Celle-ci a plus privilégié le renforcement des dynamiques et des solutions partagées que des objectifs déclinés par services.**

### ***Un pilotage collégial***

Ses différentes étapes sont suivies et animées par un comité de pilotage présidé par Monsieur le Préfet et Monsieur le président du Conseil départemental, auquel ont participé les présidents des EPCI du département, des élus représentant les communes de Maine-et-Loire et des représentants d'associations.

### ***Un projet soumis à une vaste consultation***

Dans le cadre d'une procédure consultative, le projet de schéma rédigé est transmis pour avis aux 9 établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre du département.

Sa version éventuellement modifiée pour tenir compte des remarques recueillies, est ensuite soumise pour avis au conseil régional et à la conférence territoriale de l'action publique.

A l'issue de ces délibérations, le Conseil départemental approuve le schéma qui est ensuite arrêté par le Préfet.

### ***Une mise en œuvre opérationnelle***

La mise en œuvre du programme d'actions que comporte le schéma fait l'objet d'une convention conclue entre les différentes parties : État, Département, communes et groupements intéressés, organismes publics et privés concernés, associations d'utilisateurs des services au public dans le département.



Ce programme fait l'objet d'une animation et d'un suivi commun à l'Etat et au Conseil départemental. Les EPCI à fiscalité propre pourront être associés à cette instance qui aura vocation d'accompagner les porteurs de projets dans la mise en œuvre des engagements pris dans le cadre du schéma.

***Un projet non figé et modifiable au gré des évolutions nécessaires vers une meilleure accessibilité des services.***

L'évaluation des actions prévues dans le schéma et l'évolution des besoins des publics concernés en matière d'accessibilité aux services peuvent rendre nécessaire une révision du schéma approuvé, avant l'expiration des six ans.

Cette révision est engagée sur demande du représentant de l'État, du Département, ou des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (sous réserve de représenter soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié de la population départementale au regard du dernier recensement).

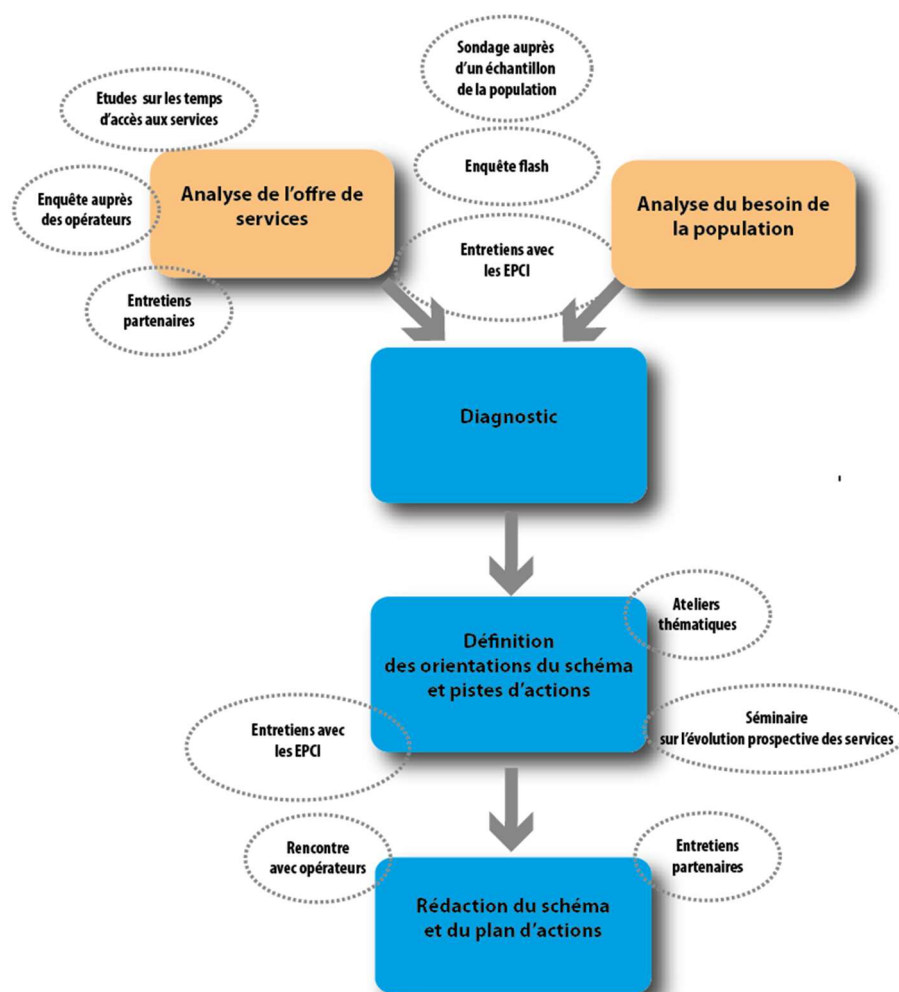
Elle se déroule ensuite dans les mêmes conditions de consultation et d'approbation que celles fixées pour l'élaboration du schéma initial.

La convention conclue entre les différentes parties prenantes pour la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma d'origine est modifiée pour tenir compte de cette révision du schéma, après consultation des organismes publics et privés et des associations signataires de la convention d'origine.



## METHODOLOGIE

La méthode d'élaboration du schéma a privilégié une analyse des attentes et besoins des usagers puis une large concertation, notamment des EPCI du territoire tant en phase diagnostic que dans la phase de définition des orientations. L'illustration ci-dessous précise les différentes étapes qui ont permis d'aboutir à un schéma qui se veut au plus près du besoin des usagers et concerté avec un grand nombre d'acteurs.



### *Un diagnostic partagé riche de nombreux points de vue*

Le diagnostic a porté à la fois sur une analyse de l'offre de services et sur une analyse du besoin de la population au travers de plusieurs types d'investigations :

- **Une étude sur les temps d'accès aux services**

Cette étude statistique, inspirée des travaux de l'INSEE permet de situer les territoires au regard de leur temps d'accès à différents paniers de services, d'identifier et de caractériser les territoires déficitaires, de localiser les communes, polarités de services.





- **Une enquête auprès des opérateurs**

Cette enquête auprès des opérateurs nationaux (Pôle emploi, CPAM, CAF, CARSAT, la Poste et MSA) a permis d'affiner la connaissance de leur implantation sur le territoire départemental, d'appréhender leur stratégie et d'identifier des expérimentations à l'œuvre dans l'amélioration de l'accès des services au public.

- **Des entretiens avec différents partenaires**

Par ces entretiens, il s'agissait de mieux appréhender les politiques départementales à l'œuvre dans des domaines clés comme les mobilités, le numérique, le social, l'emploi, le commerce de proximité, la santé et d'analyser les interactions avec le schéma.

- **Un sondage auprès d'un échantillon de la population (cf annexe page 119)**

Une enquête téléphonique, réalisée auprès de 350 ménages illustrant la diversité sociologique du département de Maine-et-Loire a permis de recueillir l'avis des destinataires des services, en tant qu'utilisateur (effectif ou potentiel) sur :

- leurs pratiques et usages actuels des services,
- le degré d'importance des différents types de services,
- les difficultés d'accès (physique/numérique) à certains services,
- les besoins mal satisfaits,
- les souhaits d'amélioration.

- **Des enquêtes flash**

Réalisées en sortie de l'équipement et/ou dans l'espace d'accueil, auprès d'utilisateurs venant de fréquenter le lieu, les enquêtes flash ont eu pour objectif de recueillir des éléments qualitatifs et illustratifs, en situation d'usage d'un service, complémentaires de l'enquête téléphonique. 8 enquêtes ont été réalisées dans différents lieux d'accueil du public répartis sur le territoire départemental (MSAP, MSP, MSA, CPAM, MDS, Bureau de Poste).

- **Une première série de rencontres avec les EPCI**

Effectuée sur la base des EPCI dans leurs limites de 2016, les 26 rencontres ont eu pour objectifs :

- d'échanger sur les premiers éléments de diagnostic et sur les forces et faiblesses repérées sur le territoire au regard de l'accès des services au public,
- d'identifier les opportunités, les risques et les stratégies du territoire par grands domaines,
- d'échanger sur leur perception des services de demain.



***Les orientations ont été construites à partir des enjeux définis dans le diagnostic et enrichies de nombreuses rencontres***

Le diagnostic a permis de dessiner des enjeux et des pistes de solutions explorées lors de différents temps.

- **Les ateliers transversaux** ont rassemblé plus d'une centaine de participants - élus, techniciens, opérateurs d'horizons divers dans le domaine des services au public (social, emploi, santé, commerce...). Les sujets traités ont été les suivants :
  - Comment penser demain le premier accueil des publics et l'orientation dans les services, selon les différents territoires ?
  - Quelle place demain pour les associations et le bénévolat dans les services au public en Maine-et-Loire ?
  - Quelles réponses aux « non mobiles / non autonomes », selon les différents territoires du département ?
  - Quelles spécificités aux services dans les zones urbaines et les quartiers politiques de la ville ?
  
- Dans un souci de placer la réflexion du schéma dans une visée prospective, **un séminaire** réunissant plus d'une centaine d'élus et acteurs du département a été organisé. Didier Locatelli (cabinet New Deal) est intervenu sur le thème de l'organisation des services publics face à la métropolisation, l'évolution des modes de vie et la raréfaction de la ressource publique. Ce fut l'occasion également de quelques témoignages sur des initiatives innovantes en matière de développement de services au public.

Sur la base des orientations validées en comité de pilotage, une nouvelle série de rencontres et d'entretiens ont eu lieu :

- **Une rencontre avec les opérateurs** (Pôle emploi, CPAM, CAF, CARSAT, la Poste et MSA) a permis de partager les orientations et mesurer leur implication dans le schéma.
- Une seconde série de **rencontres avec les 9 EPCI** de 2017 a été l'occasion de débattre autour des orientations, d'échanger sur le thème : « Comment traduire les orientations du schéma sur le territoire de l'intercommunalité ? ».
- La finalisation des actions a également été l'occasion de **groupes de travail** ad hoc avec les partenaires concernés.

Ainsi, ce travail itératif a permis d'élaborer de manière collective et partagée les orientations et les actions du premier schéma de Maine-et-Loire.



## Partie 2 : Diagnostic et état des lieux

### 2.1. L'APPROCHE STATISTIQUE DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

#### Définitions et précisions méthodologiques

Deux principales approches des services ont guidé les analyses :

#### UNE APPROCHE PAR « PANIERS DE SERVICES »

- La composition des paniers a été élaborée par l'INSEE, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île de France et le CGET.
- Les équipements et services ont été retenus en fonction de la proximité, de la mobilité qu'ils impliquent, de l'importance qui leur est donnée au quotidien et de leur fréquence d'usage.
- La base de données utilisée pour le diagnostic est la base permanente des équipements (BPE) millésime 2015 couplée avec les données 2013 de l'INSEE, mobilisé à l'échelle régionale de manière à tenir compte des interrelations avec les départements voisins.
- Liste des services intégrés dans chaque panier défini par l'INSEE
  - **Panier d'équipements publics** : bureau de poste (ou relais poste, agence postale), police nationale ou gendarmerie, centre des finances publiques, caisse d'allocations familiales (CAF), centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC), espace public numérique (EPN), Pôle emploi, mission locale, mutualité sociale agricole (MSA), caisse d'assurance retraite et santé au travail (CARSAT), centre médico-social (CMS, service des conseils départementaux regroupant des assistantes sociales, des éducateurs, des médecins, des puéricultrices et des sages-femmes).
  - **Panier d'équipements marchands de proximité** : boucherie-charcuterie, fleuriste, banque, épicerie-supérette, boulangerie, restaurant, salle de sport, coiffeur.
  - **Panier d'équipements marchands plus rares** : cinéma-théâtre, blanchisserie-teinturerie, librairie-papeterie, bassin de natation, supermarché d'une surface de vente de 400 à 2 500 m<sup>2</sup>, école de conduite, station-service.
  - **Équipements spécifiques** : médecin généraliste, pharmacie, école élémentaire, collège, hébergement pour personnes âgées.
  - **Panier de vie courante** : banque, école de conduite, salon de coiffure, restaurant, police ou gendarmerie, bureau de poste (ou relais), supermarché, boulangerie, librairie - papeterie, station-service, épicerie - supérette, collège, école maternelle, école élémentaire, médecin omnipraticien, dentiste, infirmier, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales, services d'aide aux personnes âgées, services de garde d'enfants, salle ou terrain multisports.
  - **Commune multi-équipée** : commune qui possède au moins la moitié des équipements des trois paniers et des équipements spécifiques, c'est-à-dire au moins 16 équipements parmi les 31.



## UNE APPROCHE PAR « DOMAINES » :

Les types et la composition des domaines ont été définis par la Préfecture et le Département de Maine-et-Loire. 8 domaines ont été retenus regroupant plusieurs services. La donnée sur les services est issue de la base permanente des équipements (BPE 2015). (cf annexe page 82).

Les 8 domaines sont :

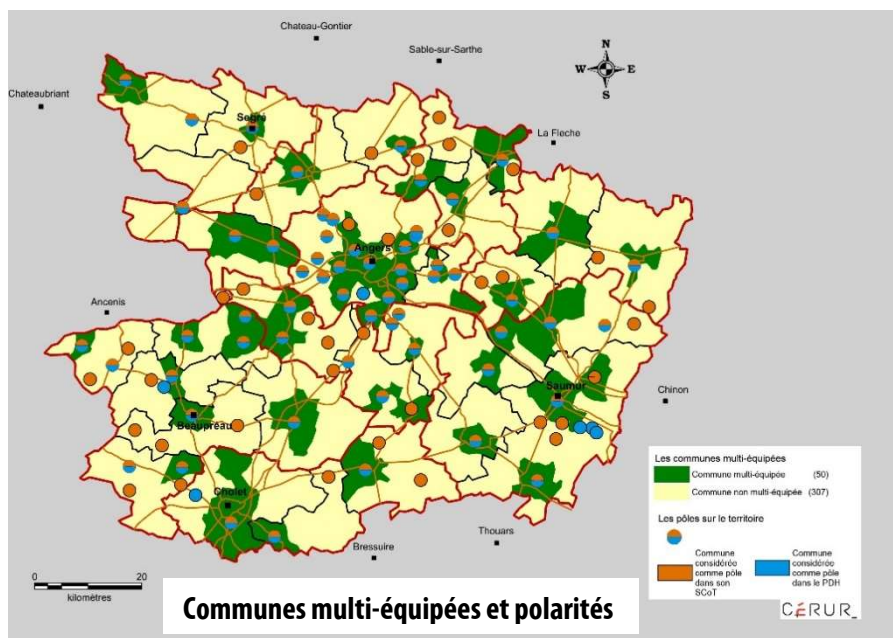
- La santé
- Les services sociaux
- L'emploi
- La fréquence de l'usage : service au public du quotidien
- La sécurité
- L'Education/Formation
- Les équipements culturels
- Les équipements sportifs

## L'offre de services en Maine-et-Loire

Sur les 357 communes que compte le département en 2015, 50 sont identifiées comme « multi-équipées »<sup>1</sup> au sens de l'INSEE. Elles sont réparties globalement sur l'ensemble du département, et couvrent 57,4% de la population.

Presque toutes ces communes multi-équipées sont également identifiées comme des polarités dans les schémas de cohérence territoriale (SCoT) et/ou le plan départemental de l'habitat (PDH), reflétant une convergence des approches politique et statistique.

A noter toutefois autour de Saumur, plusieurs pôles identifiés par le SCoT et le PDH ne sont pas multi-équipés : il s'agit essentiellement de conurbations géographiques, couvrant des communes limitrophes d'une commune multi-équipée.



<sup>1</sup> Une commune est considérée comme multi-équipée si elle possède au moins la moitié des équipements des trois paniers de services (équipements publics, équipements marchands de proximité, équipements marchands plus rares et équipements spécifiques).

Globalement, on notera que les SCot identifient un nombre de pôles supérieur à ce que fait émerger le PDH ou la lecture statistique de l'INSEE.

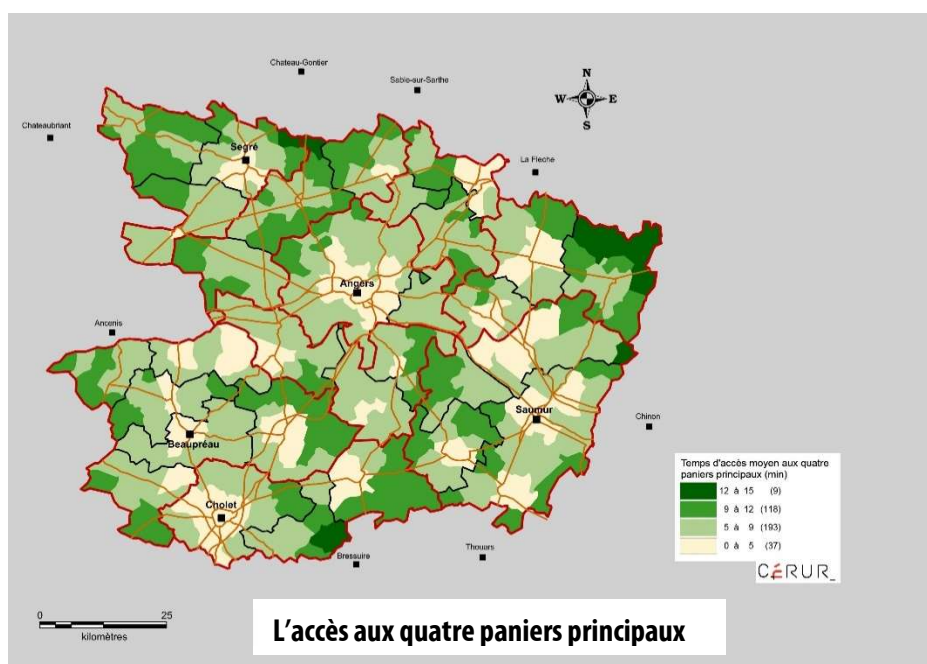
Inversement, 123 communes comptent moins de cinq types de services. Elles sont essentiellement localisées sur les secteurs Nord et Est du département. 57 186 habitants résident dans une de ces communes, soit 7% de la population départementale. Recensant en moyenne 465 habitants (contre 2 241 habitants par commune en moyenne dans le département), ce sont essentiellement des petites communes : trois quarts d'entre elles comptent moins de 588 habitants.

## L'accès aux services en Maine-et-Loire

### LES TEMPS D'ACCÈS SELON LE « TYPE DE PANIER » DÉFINI PAR L'INSEE

Le croisement des temps d'accès aux services dépendant des quatre paniers définis par l'INSEE fait émerger un temps d'accès moyen de 9 mn pour le Maine-et-Loire et permet de classer les communes du département. (Les cartes présentant l'ensemble des paniers sont en annexe page 82).

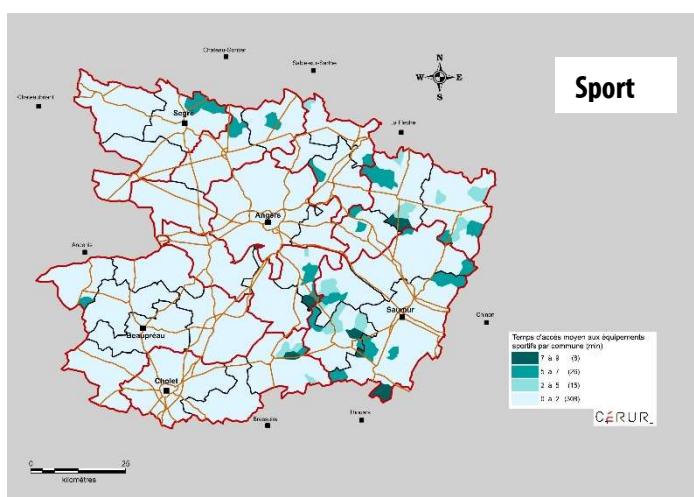
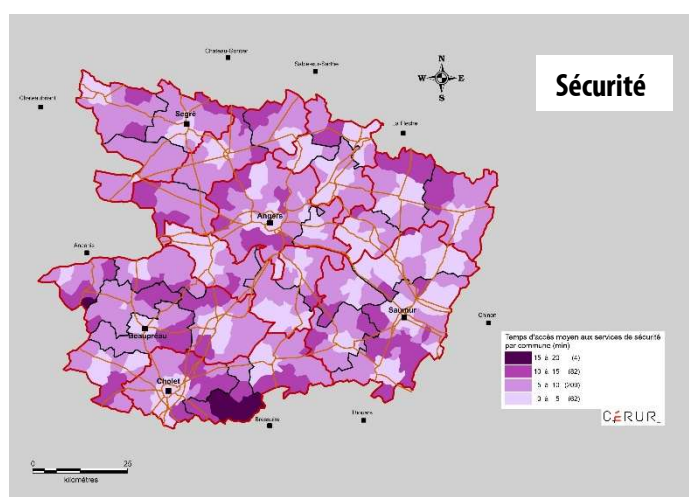
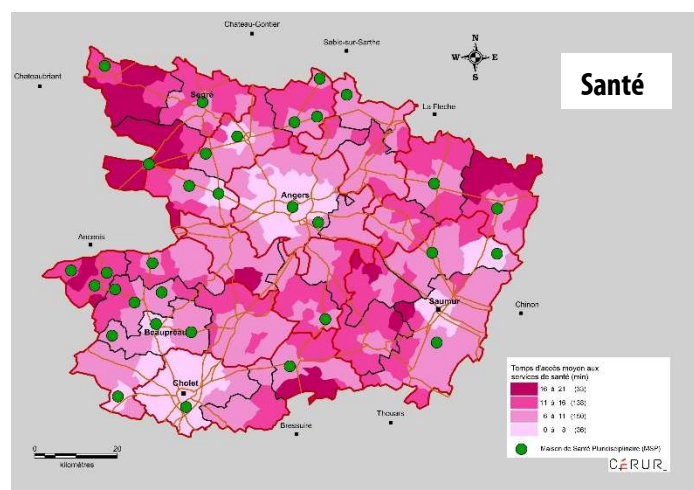
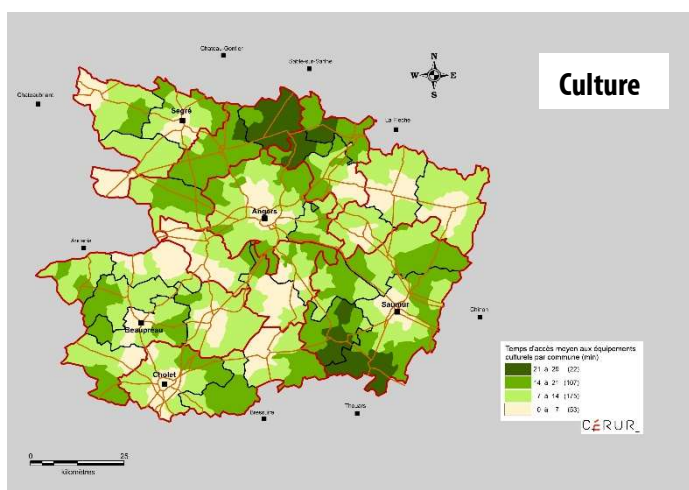
230 communes ont un temps d'accès inférieur à cette moyenne, tandis que 127 autres communes ont un temps d'accès supérieur : ce sont les communes dites « déficitaires », elles représentent 11% de la population.



Ce sont essentiellement des communes de petite taille (moins de 700 habitants) et peu denses (47 habitants/km<sup>2</sup> en moyenne dans ces communes « déficitaires », contre près de 105 habitants/km<sup>2</sup> en moyenne dans le département). Mais ce sont aussi des communes jeunes et en développement : l'indice de jeunesse y est souvent plus élevé, et le rythme de croissance démographique plus soutenu que les moyennes départementales. Ces communes déficitaires se caractérisent enfin par une population plus modeste que la moyenne départementale : 22 877 € de revenu fiscal annuel moyen, contre plus de 24 000 € en moyenne dans le département. On a là le portrait de petites communes rurales, plus éloignées des lieux d'emploi et de services. Elles se localisent essentiellement aux confins du département, vers Pouancé, Noyant, Vihiers, Champstoceaux ...

	Population moyenne / commune	Evolution annuelle population 2008-2013 (%)	Indice de jeunesse	Densité hab/km <sup>2</sup>	Revenu fiscal moyen	Temps d'accès moyen panier public	Temps d'accès moyen panier de proximité	Temps d'accès moyen panier supérieur	Temps d'accès moyen panier spécifique	Temps d'accès moyen panier vie courante	% locaux éligibles 8Mbps/s et +	Temps d'accès moyen aux 4 paniers
Maine-et-Loire	2241	0,99%	1,40	105	24076	11,9	4,6	8,7	4,3	5,2	58,2%	8,0
127 communes	696	1,25%	1,59	47	22877	14,6	6,2	11,5	6,2	7,2	47,0%	10,3

## LES TEMPS D'ACCÈS PAR DOMAINE



La comparaison des temps d'accès aux services des différents domaines fait émerger quelques constats :

Le domaine pour lequel le temps d'accès est le plus long est la **culture** : près d'un tiers de la population a un temps d'accès moyen supérieur à la moyenne départementale qui est de 12 mn pour ce domaine, illustrant une certaine concentration des équipements culturels dans les communes les plus structurées.

Avec un temps d'accès moyen de 11 mn et moins de 18% des habitants dont le temps d'accès est supérieur à cette valeur, le domaine de la **santé** fait partie des domaines plutôt bien accessibles selon les données statistiques, ce qui ne l'empêche pas de constituer un enjeu fort pour les habitants et les élus.

Le temps d'accès moyen aux **services de sécurité** est 7mn, mais une part importante de la population (29%) dépasse ce temps d'accès, ce qui reflète une certaine concentration de l'offre de services dans les polarités. Pour autant, ce domaine est spécifique car ce sont avant tout des services d'intervention vers les habitants (et non des services où se rendent les personnes). De plus, la répartition de l'offre relève d'une décision extra locale, dans une logique de répartition à l'échelle départementale.

Le domaine pour lequel le temps d'accès moyen est le plus court est très nettement celui du **sport** : à peine plus de 2% de la population a un temps d'accès moyen aux équipements sportifs de plus d'une



minute. Ce phénomène reflète l'offre très abondante d'équipements, et la présence d'un niveau minimum dans toutes les communes (plateau sportif, terrain de foot, ...). A noter que, ce type de services relève avant tout d'une initiative et d'une décision locale, communale (alors que la plupart des services relèvent d'une décision collective mêlant notamment collectivité et opérateurs, et dépendent d'un montage financier partenarial).

## Offre de services en Maine-et-Loire et dynamiques territoriales

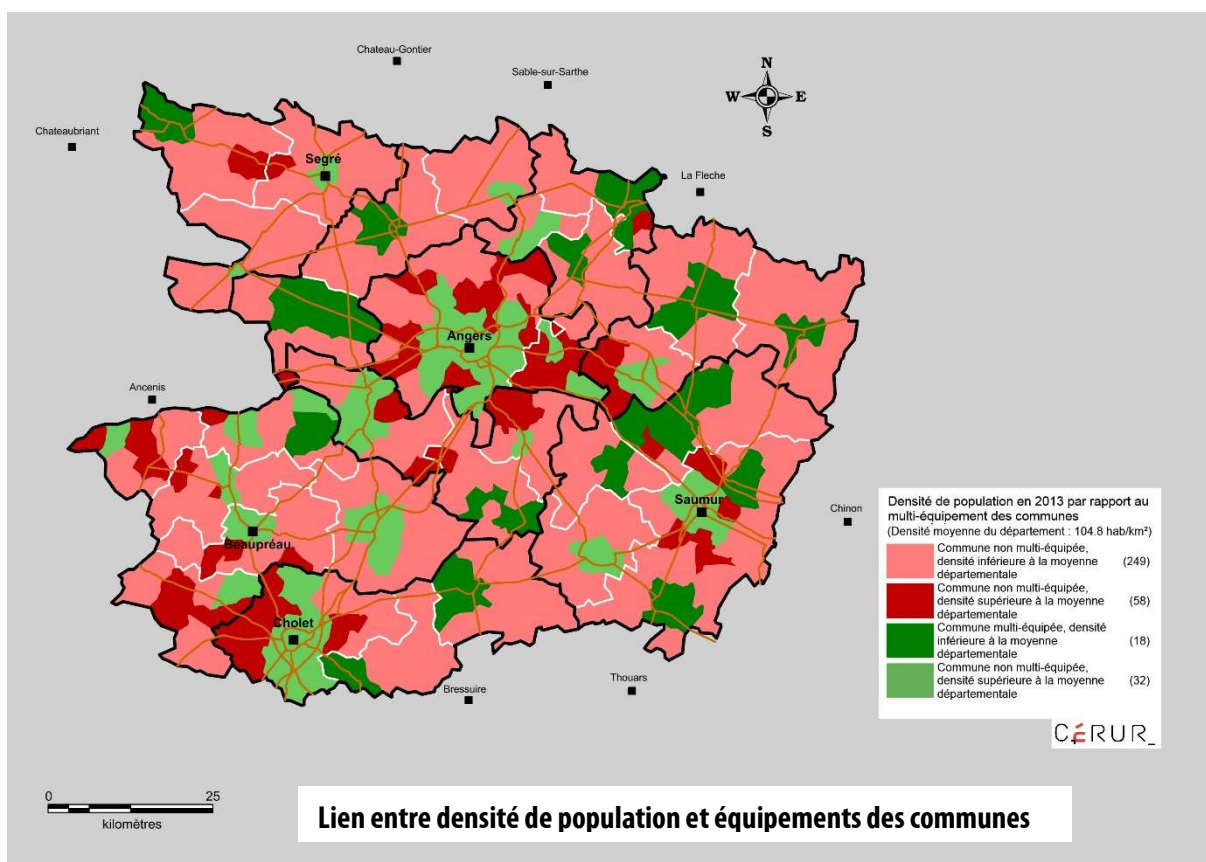
### A L'ECHELLE DES COMMUNES (VERSION 2015)

Afin de faire émerger les enjeux territoriaux, il est utile de croiser l'analyse pouvant être faite sur l'offre de services et les dynamiques territoriales locales.

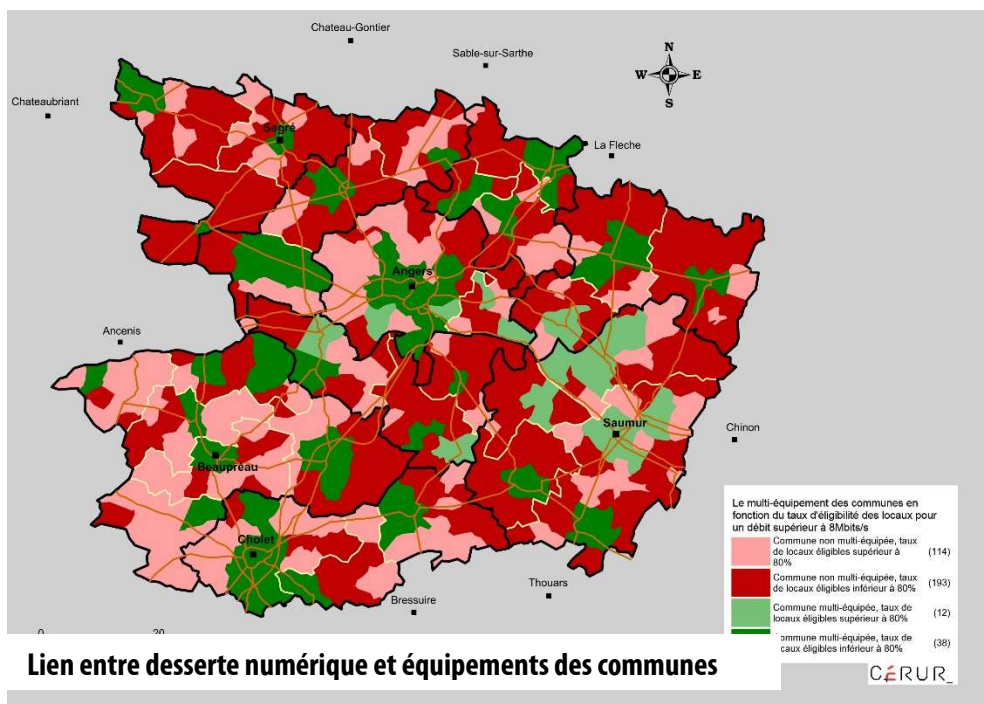
Ainsi, à titre d'exemple, il apparaît clairement une corrélation entre **niveau d'équipement et densité de population** : sur les 50 communes multi-équipées, 32 présentent un niveau de densité supérieur à la moyenne départementale (64%).

Réciproquement, 249 des 307 communes non multi-équipées sont moins densément peuplées que la moyenne départementale (81%).

Toutefois, 58 communes plus denses que la moyenne ne sont pas multi-équipées : ce sont avant tout les communes résidentielles des couronnes urbaines.



Le croisement du **niveau d'équipement** et de la **qualité de desserte numérique** fait apparaître que :



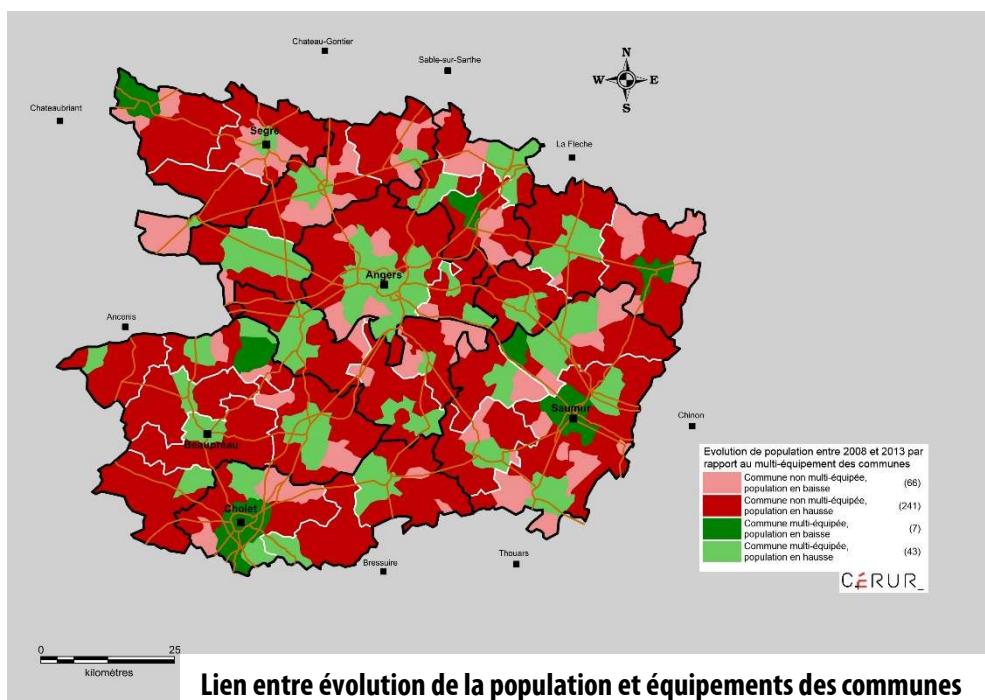
. 12 communes multi-équipées ne bénéficient pas d'une bonne desserte numérique y compris Saumur,

. 193 communes cumulent faible taux d'équipement et desserte numérique médiocre.

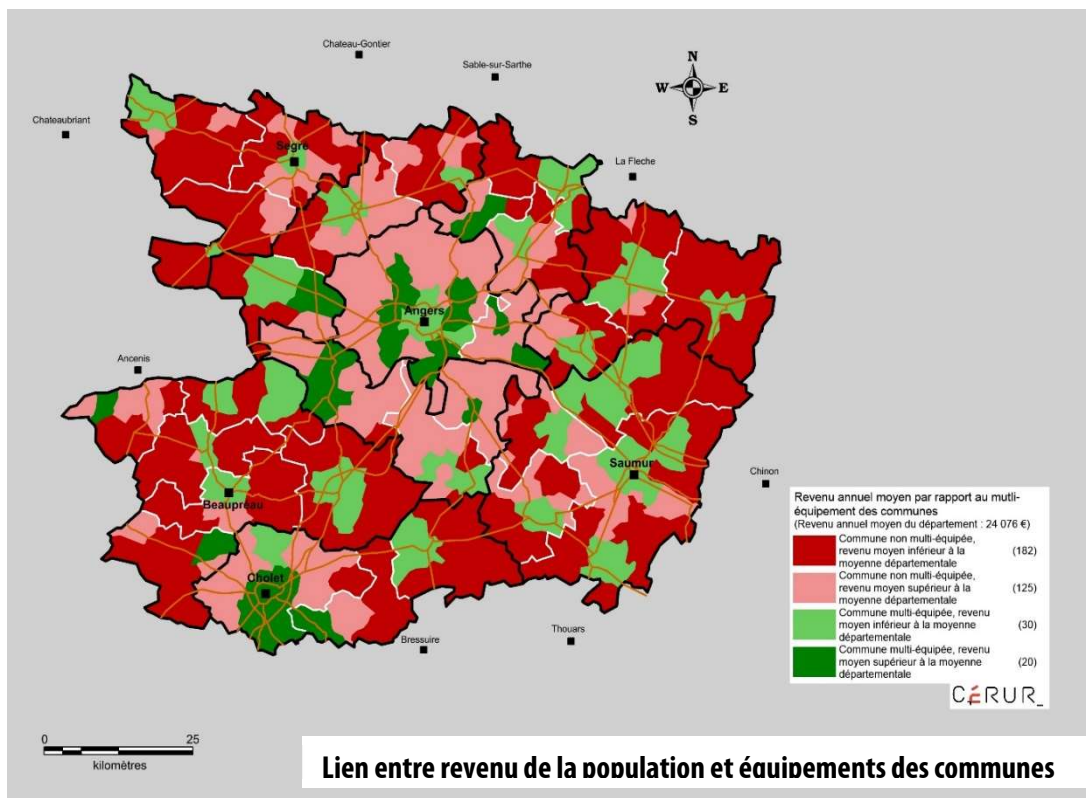
73 communes ont perdu des habitants entre 2008 et 2013, soit 20% des communes.

Il n'y a pas de corrélation automatique entre le **niveau d'équipement** et la **dynamique démographique** : ainsi 7 des 50 communes multi-équipées (14%) observent une baisse de population, notamment les pôles d'Angers, Segré, Beaupréau.

Inversement, 241 communes connaissent une croissance démographique sans disposer d'un niveau élevé d'équipement.







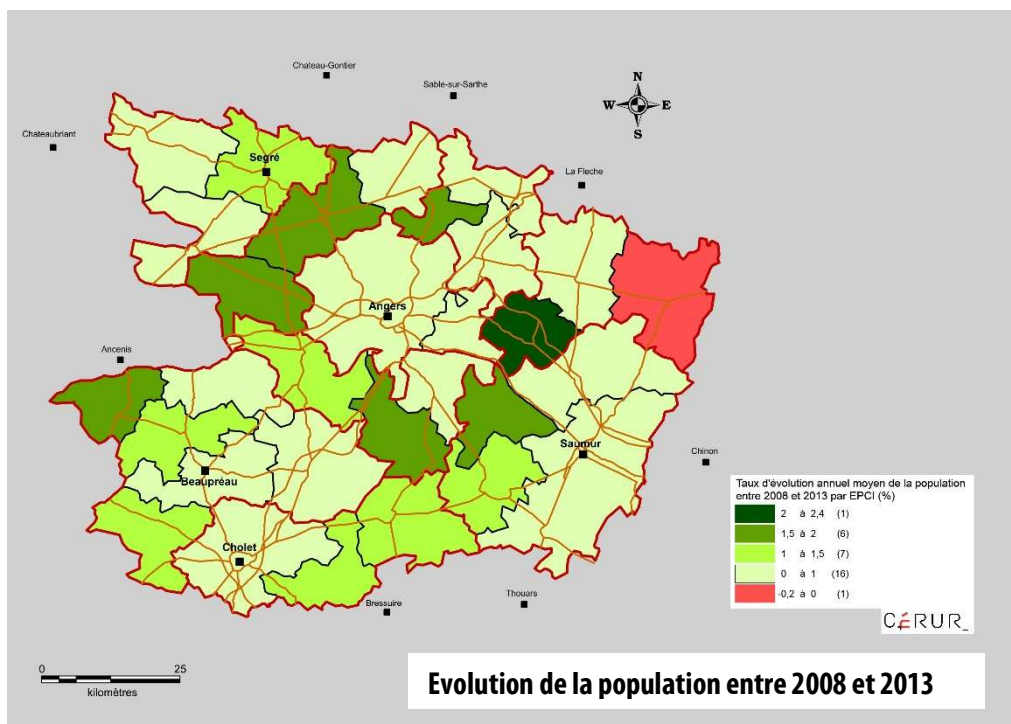
125 communes présentent un **niveau de revenu** élevé mais un taux d'équipement modéré : ce sont pour une grande part les communes résidentielles des couronnes urbaines.

Inversement, 182 communes cumulent un niveau de revenu des ménages inférieur à la moyenne départementale et un niveau d'équipement modéré : il s'agit là des nombreuses communes rurales du département, notamment autour de Noyant, Vernantes, Pouancé, Vihiers, Champtoceaux, c'est-à-dire dans les territoires frontaliers du département, mais aussi autour de Chemillé.



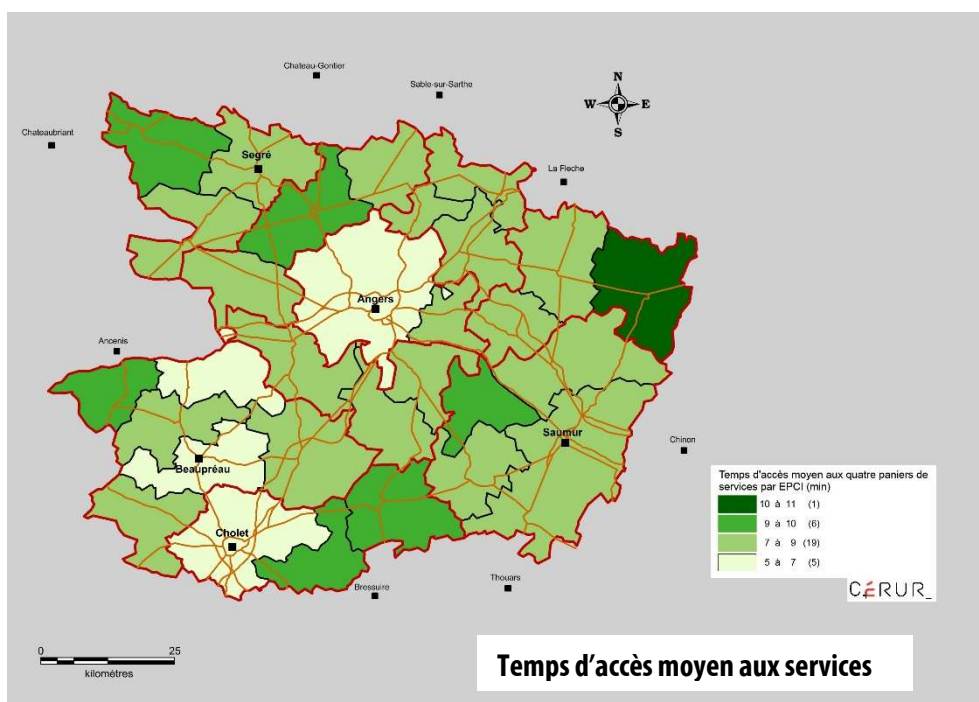
## A L'ÉCHELLE DES INTERCOMMUNALITÉS (VERSION 2015)

A l'échelle des intercommunalités, un seul EPCI a perdu des habitants entre 2008 et 2013 : la Région de Noyant.



Sept intercommunalités présentent un temps d'accès moyen aux quatre paniers de services supérieurs à la moyenne départementale de 9 mn. C'est en particulier le cas de la communauté de communes de la Région de Noyant.

A l'inverse, le temps d'accès moyen aux quatre paniers de services de l'INSEE est inférieur à 7 mn dans 5 EPCI : les agglomérations urbaines d'Angers et de Cholet, mais aussi les territoires plus ruraux des communautés de communes Centre Mauges et du Canton de Saint-Florent-le-Vieil.

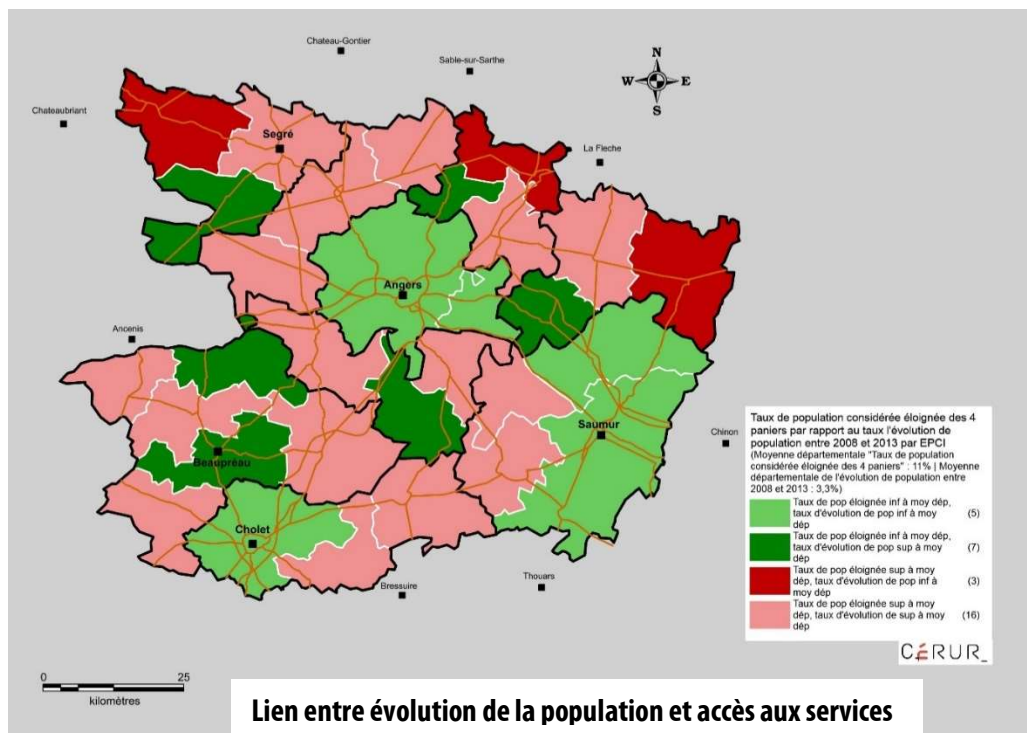
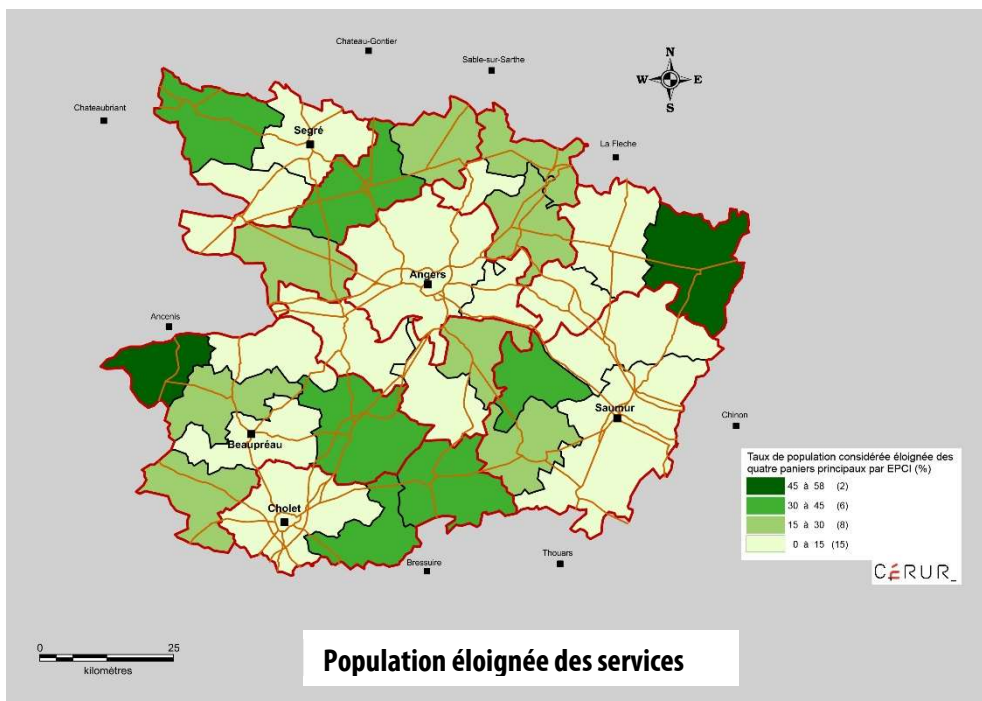


Les communautés de communes de la Région de Noyant et du Canton de Champtoceaux recensent plus de 45% de leur population à plus de 11 mn en moyenne des quatre paniers de services principaux.

Dans une moindre mesure, les Communautés de Communes de Pouancé, du Vihierois, de Chemillé comptent également entre 30% et 45% de leur population éloignée des services.

Ce sont ainsi essentiellement les territoires situés aux frontières administratives du département.

Les trois agglomérations ont connu une croissance démographique inférieure à la moyenne départementale, mais continuent de bénéficier à ce jour d'une meilleure accessibilité aux services.



16 EPCI ont connu des taux de croissance démographique supérieurs à la moyenne malgré un plus grand éloignement moyen de l'offre de services.

Au nord du département, trois EPCI (Pouancé-Combrée, Région de Noyant et les Portes de l'Anjou) présentent des risques potentiels de fragilité, avec à la fois une faible dynamique démographique et une moindre facilité d'accès aux services.



## LES ENSEIGNEMENTS DE L'APPROCHE STATISTIQUE

La comparaison des territoires sur les différents indicateurs fait émerger quatre territoires potentiellement plus fragiles en termes d'accès aux services, à savoir les communautés de communes suivantes :

**Communauté de communes du Bocage** : Malgré une desserte routière convenable, 1/3 de population est éloignée des services. Des difficultés d'accès s'observent essentiellement pour le panier supérieur et le panier spécifique (30% pour chacun) ainsi que pour le panier public (19%).

**Communauté de communes du Gennois** : Environ 42% de la population a un temps d'accès moyen aux services des quatre paniers supérieur à 9min, en particulier pour les services qui relèvent du panier de la vie courante (54%) et ceux du panier spécifique (55%).

**Communauté de communes de la Région de Noyant** : Quasiment 58% de la population a un temps d'accès moyen aux quatre paniers de plus de 9 mn.

**Communauté de communes de la Région de Pouancé-Combrée** : près de 38% de la population a un temps d'accès supérieur au seuil retenu, avec un éloignement particulier pour les services relevant du panier spécifique et du panier de vie courante (respectivement 44% et 71%).

De manière générale, c'est la catégorie de services relevant de la vie courante qui est la plus discriminante : c'est sur ce type de panier que l'on observe le plus d'écarts à la moyenne.

L'analyse statistique montre également l'intérêt de croiser les échelles intercommunales et communales : l'approche intercommunale permet d'identifier les territoires fragiles, et l'approche communale fournit une lecture fine de la réalité des contrastes internes.

Enfin, la mise en perspective d'une part, du niveau d'équipement et de l'accessibilité des services avec, d'autre part, les dynamiques territoriales révèle des typologies de territoires aux enjeux spécifiques : territoires cumulant des difficultés (faible offre de services, temps d'accès plus importants que la moyenne, desserte numérique médiocre, faible dynamique démographique), territoires en développement malgré une accessibilité aux services inférieure à la moyenne et, à l'inverse, des agglomérations fortement équipées aux dynamiques démographiques modérées.



## 2.2. LES OPERATEURS DES SERVICES PUBLICS

---

*Réalisée par le biais de l'envoi d'un questionnaire écrit, une enquête a été menée auprès des opérateurs de services (CARSAT, CPAM, CAF, MSA, Pôle Emploi, la Poste). Elle a permis de recenser différentes initiatives, projets, déjà mis en œuvre ou envisagés par les grands opérateurs publics présents dans le département (cf annexe page 115).*

De nombreux opérateurs présents dans le département sont actuellement engagés dans des réflexions et **des stratégies de repositionnement de leurs implantations territoriales**, et plus largement des modalités d'accès aux services qu'ils proposent. Ces évolutions s'inscrivent :

- dans la déclinaison sur le territoire départemental de principes d'intervention définis au niveau national,
- par l'inscription d'une présence dans les MSAP là où elles existent,
- par la volonté de prendre en compte et s'ajuster aux nouvelles configurations institutionnelles locales (9 nouveaux EPCI),
- par l'optimisation des moyens humains et financiers de chacun.

Ils cherchent également à considérablement renforcer le recours **aux canaux alternatifs ou complémentaires au présentiel** (service par téléphone ou par numérique, avec, à titre d'exemple, la volonté de Pôle Emploi de systématiser l'inscription des nouveaux demandeurs d'emploi par Internet ou la CAF avec la prime d'activité).

La réorganisation de l'offre de services engagée par les opérateurs apparaît aussi comme **une condition de pérennisation des services concernés**. Par exemple, dans le domaine hospitalier, les regroupements administratifs de structures et de sites sont considérés comme des moyens permettant « d'exister » aux yeux des partenaires (financiers notamment), par l'atteinte d'un effet de seuil favorisant et facilitant la poursuite des partenariats. La notion d'efficacité du service rendu est également pleinement partie prenante des réflexions et démarches engagées par certains opérateurs, telle que l'illustre l'exemple de la réforme des Maisons départementales des solidarités.

C'est dans ce contexte de profondes réorganisations que connaissent, à des degrés divers, les différents opérateurs, qu'il convient d'apprécier les nombreuses initiatives et expérimentations mises en évidence par les opérateurs eux-mêmes lors de l'enquête réalisée.

Ces expérimentations concernent plusieurs thématiques au cœur des enjeux du schéma :

**L'appui aux publics non autonomes et non mobiles** (ex. : actions collectives et personnalisées de prévention, détection pour des publics en « difficulté », notamment au sein des seniors et des moins de 25 ans).

**Le développement de solutions numériques d'accès aux services** (ex. : installation de tablettes, bornes numériques au sein des locaux des opérateurs ; création de postes de « médiateurs » pour accompagner les publics fragiles dans la facilitation et l'autonomie de services numériques...).

**L'essor de partenariats inter-opérateurs** (ex : création de portail internet commun à différents opérateurs, mutualisation des locaux, « hébergement » d'une permanence d'un opérateur dans l'agence locale d'un autre opérateur...), tendances déjà largement engagées pour les opérateurs de services sociaux et d'accès à l'emploi, et dont les MSAP sont la traduction la plus visible.



Tout au long de la mise en œuvre du schéma, une vigilance s'impose sur deux points :

Comment ces stratégies d'opérateurs peuvent se combiner entre elles (afin de limiter des effets cumulatifs négatifs sur un territoire précis, si de nombreux opérateurs décident en parallèle de s'en désengager), et s'inscrire dans les orientations départementales et locales.

Comment capitaliser, et le cas échéant généraliser sur l'ensemble du département, les nombreuses initiatives et expérimentations déjà engagées ou en projet.

### 2.3. LE POINT DE VUE DES HABITANTS ET DES USAGERS

---

Pour compléter le diagnostic, une enquête téléphonique et une enquête flash sur des sites d'accueil de public ont permis de recueillir l'avis des destinataires des services, en tant qu'usagers (effectif ou potentiel).

Administrée auprès de 350 ménages, l'enquête a permis de recueillir l'avis des ménages sur :

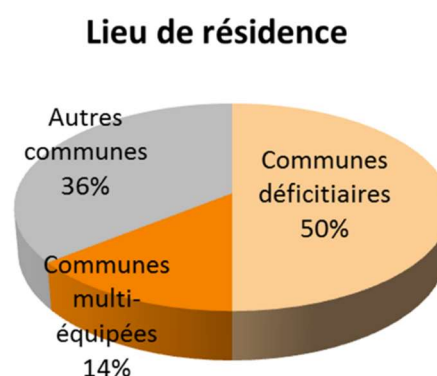
- leurs pratiques et usages actuels des services,
- le degré d'importance des différents types de services,
- les difficultés d'accès (physique / numérique) à certains services,
- les besoins mal satisfaits,
- les souhaits d'amélioration.

L'analyse exhaustive de l'enquête est disponible en annexe page 119.

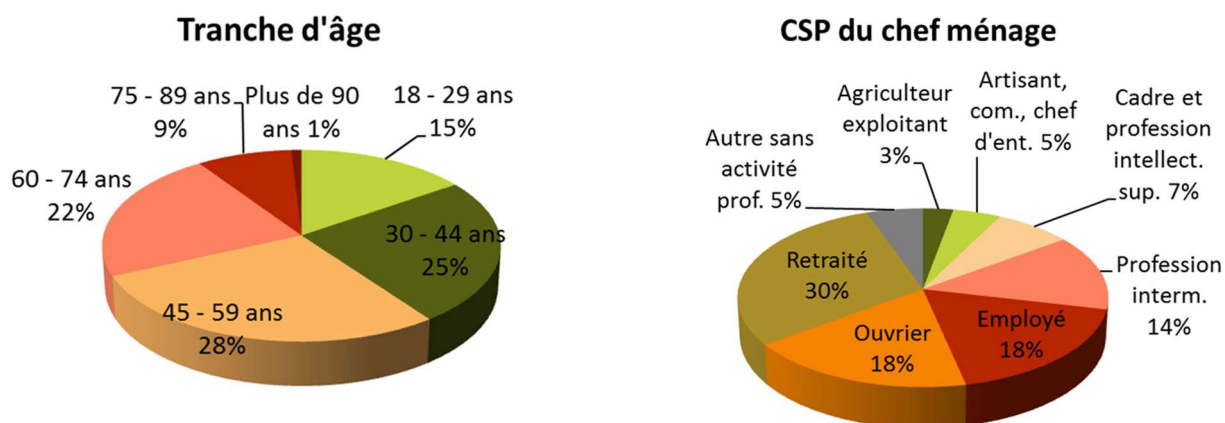
#### ECHANTILLON DE L'ENQUETE

Sur les 350 enquêtes :

- la moitié des enquêtes est réalisée auprès des ménages habitant une des communes déficitaires,
- 14% des enquêtes sont réalisées auprès des ménages habitant une des communes multi-équipées.



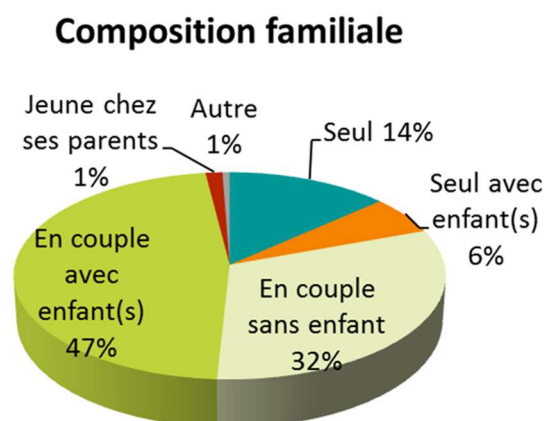
## PROFIL DES MENAGES ENQUETES



On note un équilibre des tranches d'âge et des CSP, équivalent à la composition sociologique du département.

Plus de la moitié des ménages enquêtés sont des familles (couples avec enfants ou familles monoparentales).

Un tiers des enquêtes a porté sur les couples sans enfants, tandis que 14% ont concerné des personnes vivant seules.



## LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUETE MENAGES

Une part significative (1/3) des ménages enquêtés juge l'accès aux services difficile. Ce chiffre est à nuancer au regard du poids important que pèsent les communes déficitaires dans l'échantillon de l'enquête : l'objectif était d'enquêter prioritairement dans ces communes déficitaires qui représentent ainsi 50% des personnes interrogées, alors qu'elles ne constituent que 11% de la population.

**La santé arrive en tête des domaines jugés les plus difficiles d'accès**, assez nettement devant les services quotidiens, en particulier pour les habitants des communes déficitaires, les personnes âgées, les agriculteurs, les personnes seules. Au-delà de l'accès, c'est autant les délais d'attente qui sont évoqués, notamment pour les spécialistes.

**La nature des services jugés difficiles d'accès dépend de l'usage et du besoin des personnes** : aussi la question de l'accès aux services d'emploi se pose-t-elle pour les personnes au chômage, et celui de l'accès aux écoles pour les jeunes familles. Cette évidence illustre la nécessité de relativiser les analyses objectives pouvant être réalisées, car différents éléments de la situation personnelle des personnes



(âge, situation socioprofessionnelle, état de santé, composition familiale, niveau de revenu, ...) constituent des facteurs déterminants de la perception et de la réalité de l'accès aux services.

**Une vigilance doit ainsi être portée aux publics qui peuvent être identifiés comme moins ou peu autonomes dans l'accès aux services** : personnes âgées, mais aussi toute personne pour qui la pratique informatique peut être difficile pour différentes raisons (capacité, volonté, intérêt, disponibilité ou non de matériel, qualité de connexion, ...), et surtout les personnes isolées, à la fois physiquement mais surtout socialement, pouvant devenir « invisibles » dans les radars des process organisés. L'accessibilité au langage administratif est également un frein pour ces personnes.

**Le lieu de résidence constitue un vrai facteur discriminant dans la perception de l'accès des services.** Logiquement, le niveau de satisfaction de l'accès aux services est supérieur dans les communes équipées. Mais les attentes, voire le niveau d'exigence, fluctue aussi selon le type de commune habitée. Si les habitants des secteurs ruraux tolèrent un certain éloignement de nombreux services par le choix d'un mode de vie, à l'inverse, des habitants des communes multi équipées peuvent exprimer des insatisfactions en ce qui concerne l'accès aux services quotidiens. Plus qu'une question de proximité ou d'accès, il s'agit avant tout de l'expression d'attentes singulières, quantitatives et qualitatives.

**La perception de l'accès aux services n'est pas uniquement une question de proximité physique** : si ce critère est important pour certains types de services (culture, éducation, ...), il l'est moins voire peu pour les services sociaux et services quotidiens, où les enjeux se situent davantage sur des questions des modalités de contact (accessibilité téléphonique, horaires, délais d'attente sur place mais surtout pour la prise de rendez-vous, ...).

Ainsi, les modalités et les qualités d'accès aux services constituent un enjeu fort pour le schéma, qui aura plus à travailler sur ces questions de « parcours d'accès aux services » que sur le déploiement physique de services. Quand la consultation internet constitue déjà aujourd'hui 44% des premiers réflexes de recours aux services, on mesure l'impact de la mutation numérique sur les pratiques.

#### LE POINT DE VUE D'USAGERS

Des « enquêtes flash » ont été réalisées. L'objectif était de recueillir l'avis et les idées des utilisateurs de services directement sur site. Pour ce faire, un questionnaire d'une dizaine de questions sur l'accessibilité du service a pu être soumis aux enquêtés lors de rapides entretiens qui ont concerné environ 50 personnes sur huit sites présélectionnés :

- La Maison Départementale des Solidarités (MDS) de Segré
- La MDS de Baugé
- La Maison de Services Au Public (MSAP) de Châteauneuf-sur-Sarthe
- La MSAP d'Ingrandes
- La Maison de Santé Pluri-professionnelle (MSP) des Hauts de Saint-Aubin à Angers
- La MSP Ouest Anjou de Bécon-les-Granits
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Cholet
- L'agence de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) de Beaupréau.





Les principaux enseignements de ces enquêtes :

#### **L'importance du contact humain et une garantie d'efficacité**

Parmi les personnes interrogées la majorité estime qu'elle pourrait effectuer ses démarches directement par internet ou téléphone. Cependant, elle privilégie le déplacement du fait de la proximité de la structure et de la possibilité de dialoguer avec un professionnel. Elle se sent mieux informée, orientée et rassurée sur l'aboutissement de leur dossier.

#### **L'importance du regroupement des services**

La présence dans un même lieu de plusieurs services (MSAP) ou plusieurs professionnels (MSP) est fortement appréciée des usagers.

Par exemple, les usagers des Maisons de Santé Pluri-professionnelles sont globalement très satisfaits de ce type de service, notamment en matière de regroupement de professions/spécialités car il permet d'éviter des déplacements, d'améliorer le suivi de leur dossier entre les professionnels et d'offrir une certaine garantie de services.

#### **Un manque de souplesse dans l'accès aux opérateurs**

Les usagers des grands services nationaux signalent souvent le manque de souplesse de ces institutions, notamment pour les demandes d'information sans prise de rendez-vous. Proposer un accueil « à taille humaine » ne semble pas aussi aisé que lors des permanences dans les MSAP par exemple. Ainsi, certains usagers déplorent de devoir prendre un rendez-vous pour obtenir une simple réponse à une question, ce qui conduit à devoir revenir.

#### ***L'extension des horaires d'ouverture :***

Un certain nombre d'usagers s'expriment sur la nécessité de repenser les horaires d'ouverture afin qu'ils soient mieux adaptés aux actifs. Cela pourrait passer par la mise en place d'horaires étendus en fin d'après-midi/début de soirée au moins un jour par semaine ou le samedi matin.

#### ***Une meilleure visibilité et lisibilité des services proposés :***

L'information sur les services, notamment sur la tenue des permanences, n'est pas toujours très lisible sur internet. Des rappels réguliers de l'existence de tel ou tel service, permanence... dans le bulletin municipal de la commune et dans celui des communes alentour permettraient ainsi de mieux communiquer sur ces services.

## 2.4. LA VISION DES TERRITOIRES

---

### **Les rencontres territoriales**

Les 26 EPCI existant en 2016 ont été rencontrés en novembre de la même année, pour présenter les éléments clés de diagnostic, recueillir les points de vue des acteurs locaux sur les forces, les faiblesses et les enjeux de leur territoire et discuter des actions, projets en cours ou initiatives naissantes. Ces réunions ont rassemblé entre une petite dizaine et plus d'une trentaine de participants en fonction des territoires.



Au-delà du fait d'alimenter le contenu même du diagnostic, ces rencontres ont également permis de mobiliser les intercommunalités, au premier rang desquels les élus et les services, de les sensibiliser aux questions de l'accessibilité des services, d'initier un dialogue et un début de partenariat entre les porteurs du schéma et les territoires.

### Les enseignements des rencontres territoriales

Si ces rencontres territoriales se sont déroulées dans des configurations très variables en matière de profils et de nombre d'acteurs mobilisés, compte tenu des choix propres à chaque EPCI, elles ont au final permis de sensibiliser et faire remonter des enjeux auprès d'un nombre important d'élus et de techniciens de l'ensemble des territoires départementaux. Plusieurs constats et enseignements communs ressortent.

En ce qui concerne le niveau global d'accessibilité aux services, la grande majorité des acteurs confirment le constat, que font ressortir les analyses statistiques, à savoir un niveau dans l'ensemble satisfaisant. Le temps d'accès aux différentes catégories de services n'apparaît pas comme rédhibitoire, au regard du maillage territorial.

Pour autant, cette situation doit être nuancée : des situations différentes sont soulignées au sein des EPCI entre communes... et parfois au sein même des communes, par exemple entre les centre-bourgs et les hameaux. Les situations de déficit d'accessibilité aux services concernant les communes identifiées par les analyses statistiques sont confirmées et connues par les acteurs des territoires, mais sont souvent tolérées car liées à un choix de mode de vie : « vivre à la campagne ».

Autre dimension souvent mise en avant lors des rencontres territoriales dans les EPCI situés en proximité de départements voisins : les habitants de ces EPCI recourent à des offres de service situées aussi bien en Maine-et-Loire que dans les polarités territoriales extra-départementales (et réciproquement pour les usagers des départements voisins), ces complémentarités sont à intégrer dans l'analyse qui peut être faite de l'accessibilité territoriale aux services.

Les élus soulignent la pertinence, dans les territoires où elles existent déjà, des MSAP (ainsi que d'autres structures non labélisées mais jouant un rôle similaire). Globalement, les acteurs sont satisfaits du fonctionnement de ces structures, et des effets positifs produits (que ce soit les premiers bilans de fréquentation par les publics, le rapprochement physique et dans les modalités de travail entre les organisations et professionnels présents dans les « Maisons »). Dans tous les cas de figure, les MSAP sont appelées à jouer un rôle essentiel dans l'organisation de l'accueil des demandes de services. Lors de certaines rencontres, la question des complémentarités à développer avec les mairies, ainsi que les nouvelles mairies déléguées, a été soulignée comme un enjeu à approfondir.

Parmi les enjeux thématiques, les acteurs rencontrés ont pointé plusieurs priorités :

- La question de **la mobilité constitue un socle nécessaire à l'accessibilité** de l'ensemble des services. Cette préoccupation forte se traduit par exemple par le soutien des collectivités à des initiatives associatives de mobilité des non autonomes telles que le « Transport Solidaire ».



- **L'enjeu du numérique** revient également régulièrement dans l'ensemble des réunions. Les élus considèrent cette thématique comme un socle, au même titre que la mobilité, de l'accessibilité aux services pour les habitants, et plus largement de l'attractivité des territoires, que ce soit dans les domaines du télétravail, du renouvellement des pratiques culturelles ou commerciales des habitants... Pour autant, les élus, notamment des secteurs les plus ruraux, restent attachés à un modèle de services travaillant la complémentarité entre numérique et présentiel (maintien de points d'accès aux services restant dans la proximité).
- La question de **l'accès aux services de santé** revient régulièrement : pour les élus rencontrés, c'est avant tout l'enjeu de l'accessibilité aux spécialistes qui est soulevé, et notamment en ce qui concerne le temps d'attente avant d'obtenir un rendez-vous. Au-delà du soutien que les acteurs des territoires apportent à la création ou la pérennisation de structures de type « Maison de Santé », c'est donc la question des moyens d'attirer des spécialistes dans ces structures qui est posée, avec une grande vigilance sur la démographie des généralistes.
- La question de **l'offre commerciale de proximité** tient aussi une place importante dans les problématiques soulevées, que ce soit pour indiquer les difficultés à maintenir des tissus commerciaux pérennes, ou au contraire pour souligner les initiatives, somme toute nombreuses, déjà engagées par les collectivités pour redynamiser et adapter ces offres. C'est bien l'enjeu de comment développer des coopérations public/privé qui émerge ici, les collectivités et leurs partenaires pouvant intervenir à différents titres : apport de locaux, aide à l'implantation de moyennes surfaces locomotives de la revitalisation de certains cœurs de bourg, appui au développement du e-commerce local...
- Enfin, la question **des services publics**, notamment la Poste, mais aussi les services sociaux et d'accès à l'emploi, est revenue régulièrement dans les échanges. Des appréhensions existent chez les acteurs territoriaux, notamment concernant la réduction progressive des horaires pour des services tels que La Poste, les permanences CAF, MSA... Il émerge la notion de « seuil critique » à respecter, en adaptant cette notion aux caractéristiques du contexte local.

Les acteurs rencontrés soulignent l'impact de la **reconfiguration territoriale**, et sont conscients qu'elle va conduire à penser « autrement » l'organisation de l'offre des services, notamment à l'échelle des nouveaux EPCI. Certaines craintes ont été exprimées : risque d'une dégradation de l'accessibilité des services, du fait d'une perte de proximité (par exemple, certains acteurs locaux redoutent le passage à une seule MSAP pour les nouveaux EPCI, ou que les opérateurs profitent des nouveaux territoires pour reconcentrer leur présence). Les rencontres territoriales ont aussi mis en exergue les réflexions largement engagées sur l'évolution de l'organisation administrative des services des collectivités : quelle place pour les mairies déléguées, suite à la création de nombreuses communes nouvelles ? Il s'agit bien d'une mutation des tâches et des fonctions des collectivités à réaliser pour s'adapter à l'évolution des besoins.

Enfin, la question de la place et du **devenir des associations au sein de l'offre de services** des territoires locaux, est apparue lors de plusieurs réunions, question d'autant plus intéressante qu'elle ne transparaissait pas des autres analyses conduites (l'analyse statistique et les enquêtes auprès des habitants n'ayant pas été orientées a priori sur ce sujet). Ce sont les élus qui soulignent l'importance que jouent dans certains territoires les associations, notamment dans les domaines de la mobilité solidaire, de l'activité sportive ou culturelle, de l'accompagnement des publics les moins autonomes... Mais le constat est également partagé d'un modèle associatif « à bout de souffle », ou qui doit en tout cas évoluer pour tenir compte des aspirations, des modes de vie, et de la capacité à s'investir dans la vie associative des nouvelles générations d'habitants. Le risque de voir disparaître en peu de temps des associations remplissant des missions de service public est souligné (cantine, TAP, crèches, sports...).



## 2.5. LA SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

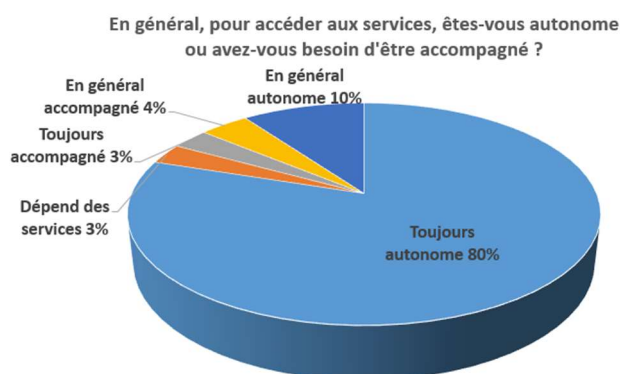
### Globalement un territoire départemental avec un niveau d'accessibilité aux services satisfaisant

Avec 90% des habitants du Maine-et-Loire à moins de 10mn en moyenne des services, notre territoire présente des temps d'accès aux services peu longs par rapport au reste de la France.

2/3 des ménages enquêtés considèrent que l'accès aux services est facile. Ce point est confirmé par les acteurs du terrain. Dans les réunions territoriales, la question du temps/distance d'accès n'apparaît pas prioritaire. Quelques communes affichent cependant un accès aux services plus difficile, c'est une situation connue, mais tolérée car, dans bien des cas, elle relève d'un choix de mode de vie : « vivre à la campagne ».

### Cinq enjeux majeurs en matière d'accès aux services

#### LA MOBILITE ET LES PUBLICS « NON AUTONOMES »



Dans le département, 1 personne sur 5 n'est pas toujours autonome pour accéder aux services. Les catégories de personnes les plus concernées sont les seniors mais aussi dans une moindre mesure les moins de 30 ans.

Les rencontres territoriales ont confirmé que la mobilité constitue un socle nécessaire à l'accessibilité de l'ensemble des services. Au-delà du transport à la demande développé

par le Conseil départemental dans certains secteurs du Maine-et-Loire, de nombreuses initiatives de transport solidaire naissent avec plus ou moins de succès selon les territoires.

Le manque d'autonomie ne se mesure pas qu'à l'aune de la mobilité. L'accès au service peut s'avérer compliqué pour les publics fragiles. Face à cette situation, des actions de médiations se développent tant du côté des opérateurs nationaux (CARSAT, CPAM, Poste, CAF, MSA, Pôle emploi) que locaux (Missions locales, Centres sociaux, CAP emploi...).



## MEMO - La politique transport du Département de Maine-et-Loire – Eléments de cadrage

### Un schéma de transport pour la période 2011 – 2021, aujourd'hui en question du fait :

- du transfert de la compétence à la Région à partir de septembre 2017 (sauf transport des élèves handicapés, maintenu au niveau du Département),
- des évolutions des agglomérations, qui pourront ou non, prendre en charge des politiques de déplacement.

### Principes :

- Viser les publics adultes, notamment les actifs (en complément des lignes scolaires),
- Un réseau hiérarchisé : axes structurants (lignes armatures ; lignes de proximité ; transport à la demande, organisé à l'échelle des bassins de vie, pour les déplacements locaux et le rabattement vers les arrêts des lignes armatures),
- Quand un service par voie de chemin de fer existe et est performant, pas de services parallèles en car.

### Lignes armatures : 10 lignes express, sur les axes structurants, peu de points d'arrêts pour un service rapide

**Transport à la demande** : conçu comme un outil de mobilité (cible les déplacements administratifs, de loisirs, santé) et d'aménagement du territoire (pour conforter les pôles de proximité qui disposent des emplois et services : le TAD donne la possibilité de rejoindre un à trois pôles de proximité, au niveau du bourg et de la zone commerciale le cas échéant). Aujourd'hui, huit des seize bassins de vie sont organisés couvrant la moitié des communes du département

- Territoires couverts par un TAD depuis 2011 : Segré, Baugé - Noyant, Doué la Fontaine, St Florent,
- Territoires avec service de transport vers la gare –mais pas vers les pôles ni vers les lignes armatures) : Sèvremoine, Champocéaux, Châteauneuf-sur-Sarthe, Tiercé, Longué-Jumelles,
- Eléments de bilan : Des usages et des fréquentations différents selon les territoires, notamment en fonction de la sociologie.

### Enjeux :

- Développer la continuité de service / la multimodalité entre TAD, ligne régulière, covoiturage ;
- S'adapter aux évolutions des modes de vie, de travail, de loisirs
- Développer la compétitivité du service
- Réduire les temps de transport (baisser le nombre d'arrêts)
- Coordonner les politiques transports collectifs et les politiques urbaines des villes sur la place de la voiture
- Renforcer l'attractivité et mieux capter les actifs : continuité de services (maintien des horaires pendant l'été), développement de prestations (wifi, presse sur smartphone, ...)

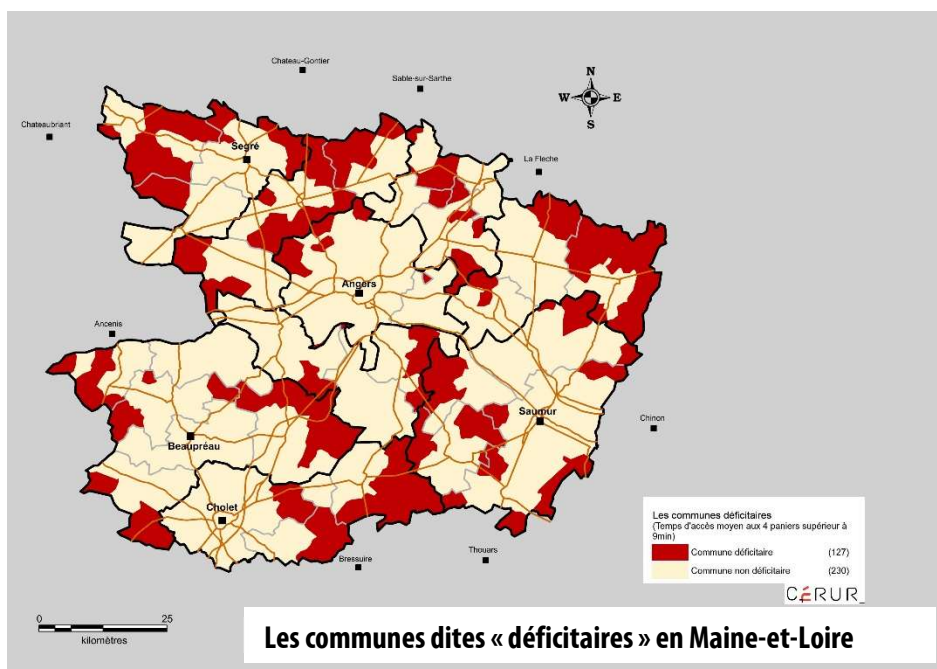
**Logique d'organisation du transport collectif : créer une alternative à la voiture. Donc un transport calqué sur les flux / les itinéraires de déplacement, et non sur des lieux. A ce jour, pas de réflexion sur l'articulation de l'organisation des transports collectifs avec l'offre de services, sauf via le transport à la demande.**



### LES COMMUNES DEFICITAIRES

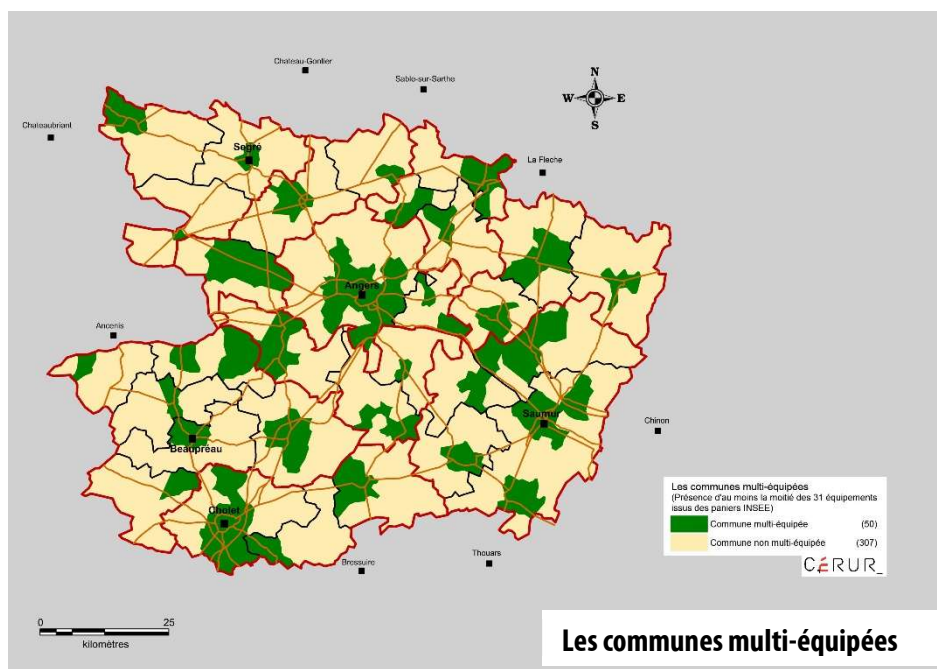
Les communes dites « déficitaires » se situent majoritairement sur les marges du département : Pouancéen, nord Segréen, Noyantais, Vihiersois, sud-est du Saumurois et au cœur du département quelques communes du Layon, du Gennois et du Douessin. Il s'agit essentiellement de communes de petite taille (moins de 700 habitants) et peu denses. Globalement la population y est relativement jeune et progresse sur la période 2008-2013. Les revenus des ménages sont plus modestes que la moyenne départementale.

Les ménages enquêtés dans ce type de communes confirment les difficultés d'accès aux services et estiment que la situation s'est dégradée. Leur préoccupation principale concerne prioritairement le domaine de la santé.



### DES COMMUNES EQUIPEES AUX ENJEUX DISTINCTS

A l'opposé, dans les 50 communes définies comme « multi-équipées », l'accès aux services est jugé plus facile. Ces communes se répartissent de façon équilibrée sur l'ensemble du territoire départemental. Elles regroupent 57% de la population et correspondent aux polarités reconnues dans les documents de type Schéma de cohérence territoriale (SCoT) et Plan départemental de l'habitat (PDH) porteurs de politique publique. Elles bénéficient d'une desserte de transport en commun, parfois entre elles, mais surtout en lien avec Angers.



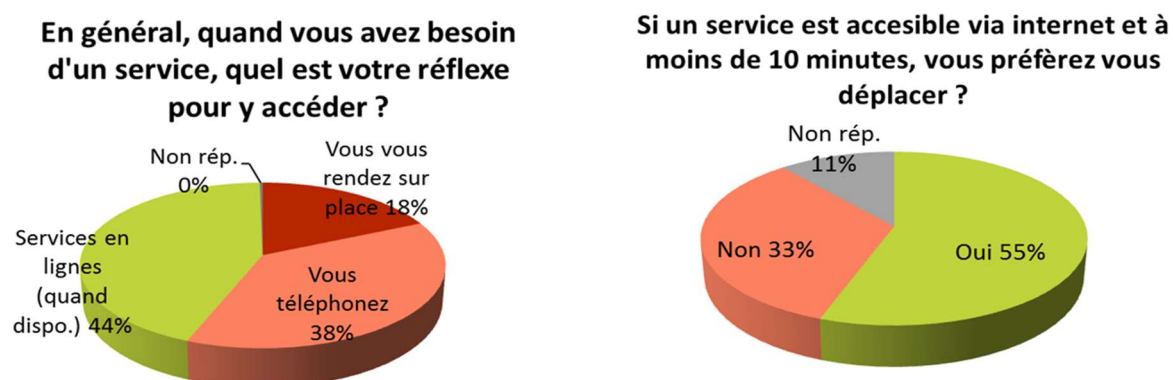
Les préoccupations exprimées touchent surtout les services du quotidien, notamment en ce qui concerne la qualité, la diversité et les horaires d'ouvertures en lien avec les modes de vie des habitants.

## LA PLACE DES SERVICES « A DISTANCE »

La couverture territoriale numérique et mobile est très contrastée. Elle ne peut, aujourd'hui, constituer une « compensation » au déficit d'offre de services.

Globalement, la couverture est meilleure dans les communes multi-équipées que dans les autres communes, notamment déficitaires. Mais cette situation cache de fortes disparités au sein même des communes entre bourgs et hameaux. 193 communes cumulent faible niveau d'équipement et une desserte numérique médiocre.

Pour les ménages enquêtés, un tiers se disent insatisfaits du débit internet et de la couverture en téléphonie mobile (avec une proportion nettement plus forte sur les communes déficitaires).



Néanmoins, 44% des ménages recourent aux services en ligne comme premier réflexe, ce qui n'empêche pas des pratiques montrant un attachement à la diversité des modalités d'accès aux services, notamment pour la proximité d'un point d'accès physique.

Le numérique est considéré comme un enjeu central pour tous les élus. A cet égard, l'investissement des collectivités dans le cadre du syndicat mixte ouvert Anjou Numérique montre la volonté affirmée du Département et des EPCI de parvenir à construire l'armature numérique nécessaire à un accès pour tous les habitants.

Au même titre que les mobilités, il constitue le socle de l'accessibilité aux services, et plus globalement de l'attractivité des territoires, à condition que cette mutation soit accompagnée. Cet accompagnement passe à la fois par une réflexion approfondie sur les usages dans tous les domaines : santé (télémédecine), commerce (e-commerce), emploi (télétravail), culture, sports et loisirs et par une médiation pour les publics les plus fragiles.



## Memo - L'aménagement numérique Très Haut Débit

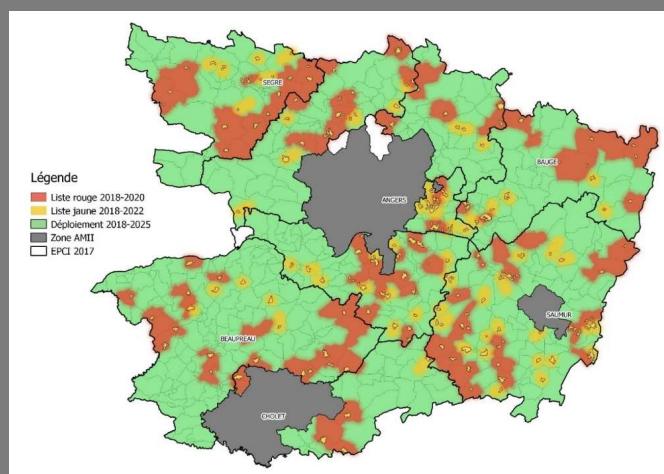
Un schéma directeur territorial d'aménagement numérique qui s'inscrit dans le Plan France Très Haut Débit (objectif : couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit d'ici 2022)

- Adopté le 19 décembre 2016
- Fixe l'ambition et les modalités du déploiement du très haut débit sur la zone d'initiative publique
- Projet porté par le syndicat mixte Anjou Numérique qui regroupe le Département, la Région, 8 des 9 EPCI du Maine-et-Loire (Angers Loire métropole non-membre) et la commune nouvelle Loire-Authion
- Une volonté politique d'apporter un même service de qualité sur tout le territoire départemental dans des délais acceptables

Le projet :

- Déploiement du FttH (raccordement de chaque local à la fibre optique) sur la totalité de la zone d'initiative publique (zone d'initiative privée déployée par les opérateurs privés sur fonds propres), en 7 ans : concerne l'ensemble des foyers et établissements professionnels soit 220 000 prises raccordées (y compris la croissance estimée à 47 000 prises supplémentaires)
- Via une délégation de service public de 25 ans
- Un investissement de l'ordre de 365,8 M€ financé par des participations publiques et privées (participation du délégataire au coût de construction du réseau : 326 €/prise et aux raccordements finaux : 250 €/prise)

Investissements	365 770 211 €	100,0%	Ressources	365 770 211 €	100,0%
Collecte	9 158 062 €	2,5%	Etat	99 776 071 €	27,3%
Montée en débit	2 758 670 €	0,8%	FEDER	3 500 000 €	1,0%
Desserte FttH	285 632 358 €	78,1%	EPCI	83 258 776 €	22,8%
Raccordements FttH	66 821 120 €	18,3%	Région	23 625 000 €	6,5%
Inclusion numérique	400 000 €	0,1%	Département	28 875 000 €	7,9%
Etudes	1 000 000 €	0,3%	Participation Privée	126 735 364 €	34,6%



### Un calendrier de déploiement qui vise à raccorder en priorité :

- Les zones qui concentrent le plus grand nombre de locaux dont le débit ADSL < 3 Mbt/s => zone rouge déployée entre 2018 et 2020
- Les zones agglomérées dont au moins 1 prise a un débit ADSL < 3 Mbt/s => zone jaune déployée entre 2018 et 2022
- Le reste du territoire déployé entre 2018 et 2025 (calendrier du déploiement sera arrêté dans la convention de DSP)

### Un calendrier de mise en œuvre :

- Dépôt des candidatures : 8 juin 2017
- Analyse des offres, audition des candidats : juin-novembre 2017
- Attribution du marché : décembre 2017



## Mémo - Téléphonie mobile

Les collectivités sont fondées à intervenir dans le domaine des télécommunications au titre de l'article L.1425-1 du CGCT, dès lors que le constat a été fait de la carence de l'initiative privée sur un domaine géographique et fonctionnel particulier. Il est donc possible de se saisir du problème et de lancer un aménagement spécifique, mais les réseaux de téléphonie mobile étant privés, on ne peut obliger les opérateurs à exploiter les infrastructures qui seraient mises à leur disposition.

Pour cette raison, l'Etat a négocié avec les opérateurs leur engagement dans trois dispositifs : les zones blanches centre-bourg, les 1 300 sites stratégiques et le portail France Mobile.

- **Zones blanches centre-bourg**

Ce programme vise à couvrir les centre-bourg ruraux. Il prévoit une série de mesures contradictoires sur site, réalisées par un des opérateurs en présence de représentants des collectivités. Si le centre-bourg est déclaré non-couvert (par arrêté ministériel), la collectivité conventionne avec l'état et un opérateur leader pour mettre à disposition une infrastructure d'accueil (un point haut). L'Etat finance 100% du pylône et du massif (jusqu'à 100 k€) hors viabilisation. L'opérateur s'engage à y installer ses équipements pour diffuser les quatre réseaux.

Les conditions de mesure sont plutôt restrictives.

En Maine-et-Loire, sur 35 communes testées en septembre 2015, 5 ont été déclarées zones blanches par arrêté du 8 février 2016 : Baracé, Beauvau, Bourg d'Iré, Courléon et Loiré. 4 seront finalement ajoutées par arrêté du 5 mai 2017 : Le Guédéniau (Baugé en Anjou), Miré, St Martin du Bois et Vernoil le Fourrier. Soit 9 communes concernées.

Le syndicat mixte Anjou Numérique, compétent au titre du L.1425-1, est maître d'ouvrage et a recruté un constructeur en groupement de commande avec les départements de la Sarthe et de la Mayenne. Les études sont en cours pour les 5 premiers sites, le levage des pylônes prévu pour la fin d'année et la mise en service par l'opérateur Orange pour le premier semestre 2018.

- **1 300 sites stratégiques**

Au titre d'un appel à projets national de l'Etat, ce second dispositif (initialement appelé 800 sites stratégiques) cible spécifiquement les sites touristiques ou économiques à fort potentiel, notamment en termes financiers ou d'emploi. Le principe de conventionnement est similaire à celui des centre-bourgs à l'exception de la participation de l'Etat limitée à 50% des coûts pylône et massif et, plus difficile, à l'exception de la collecte du pylône – c'est-à-dire le lien fibre optique ou le faisceau hertzien qui reliera le pylône créé au réseau de l'opérateur – à charge de la collectivité locale.

Les conditions de mesure sont également similaires, avec un périmètre restreint à un cercle de 200m de rayon (au lieu de 500m en centre-bourg).

Au vu des critères, le Maine-et-Loire n'a pas présenté de candidat pour ce dispositif.

- **France Mobile, plateforme « d'appel à problèmes »**

L'Etat a fait évoluer son approche en choisissant de recenser les difficultés locales sur les réseaux mobiles via la plateforme France Mobile (voir informations sur le site [www.francethd.fr...plateforme-francemobile](http://www.francethd.fr...plateforme-francemobile)).

Les problèmes ainsi remontés par les collectivités locales font l'objet d'un traitement séquencé par les opérateurs. Ils sont catégorisés (déjà couvert / action opérateur prévue / non couvert). En cas de non-couverture avérée, la collectivité peut intégrer le site concerné dans le dispositif des 1 300 sites stratégiques.

En Maine-et-Loire, la commune de Blaison-Saint-Sulpice vient d'être jugée couverte par les quatre opérateurs, avec la seule perspective d'amélioration à l'intérieur des bâtiments.



## DES RECOMPOSITIONS TERRITORIALES QUI REBATTENT LES CARTES

Les recompositions territoriales que connaît l'Anjou, fusion des EPCI et création de communes nouvelles donnent un contexte très particulier pour réfléchir à l'accès des services au public.

Elles génèrent même certaines craintes, face au risque d'une dégradation de l'accessibilité des services. Deux problématiques se posent, la répartition des maisons de services au public (MSAP) dans les nouvelles reconfigurations et la stratégie des opérateurs quant à leur implantation sur ces nouveaux territoires. Il est question de la cohérence entre les nouveaux découpages, leur rattachement administratif et la réalité de fonctionnement des ménages : décalage avec les lieux d'emploi, les lieux de formation, les interlocuteurs de certains services (Education, Trésorerie...).

Dans le même temps, la création des communes nouvelles, notamment à l'échelle d'ancien EPCI renouvelle pour ces territoires la question de la proximité et pose tout particulièrement le rôle des maires et mairies déléguées.

Ces recompositions sont aussi vécues comme une opportunité de développer une nouvelle offre de services à l'échelle des territoires du fait d'une redéfinition des compétences entre les différents échelons. Différentes tendances sont observées : transfert au nouvel EPCI, retour aux communes (avec parfois l'organisation de nouvelles mutualisations intercommunales mais infracommunautaires), passage au secteur privé.

### COMMUNES ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE COOPÉRATION INTERCOMMUNALE DE MAINE-ET-LOIRE EN 2017



## Trois domaines de services prioritaires

Que ce soit dans les enquêtes auprès des ménages ou lors des rencontres territoriales trois domaines ressortent comme prioritaires. Il s'agit de la santé, des services quotidiens, en particulier dans les polarités de services et des services publics (social et emploi), plutôt pour les moins de 30 ans.

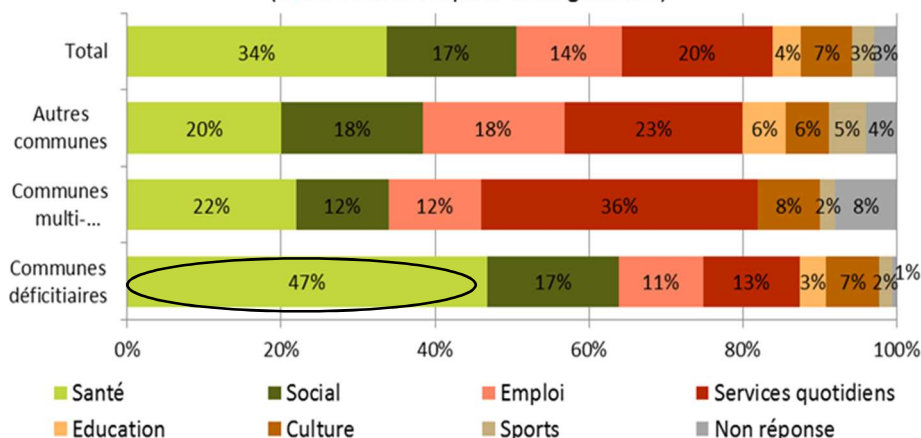
### L'ACCES A LA SANTE, UNE PREOCCUPATION FORTE POUR LES MENAGES

Le département bénéficie globalement d'une bonne présence médicale de base. Les territoires les plus éloignés se situent essentiellement sur trois secteurs sud-Vihiersois, nord-Noyantais et Pouancéen.

La présence des maisons de santé pluri-professionnelles (MSP) avec le regroupement de professionnels explique cette situation plutôt favorable. A ce jour, on compte 22 MSP sur l'ensemble du territoire départemental et 10 en projet.

### Lieu de résidence et domaines dont l'accès est le plus difficile

(Cérum source: enquête ménages 2016)



Il n'en demeure pas moins que l'attente des ménages demeure forte en la matière, à la fois concernant les délais d'accès aux services de santé et pour l'accès à des spécialistes. A cet égard, des initiatives intéressantes voient le jour (ex. intégration d'un bureau vacant pour l'accueil de spécialistes dans les maisons de santé de Noyant et de Baugé).

### LES SERVICES DE PROXIMITE : UN NIVEAU D'ACCES SATISFAISANT MAIS DES ATTENTES TOUJOURS EXPRIMEES

Là encore, le Maine-et-Loire bénéficie globalement d'un niveau d'accès aux services de proximité, notamment les commerces, plutôt satisfaisant. Aujourd'hui 90% de la population est à moins de 5mn des services marchands de proximité, 99,5% à moins de 8mn.

Le développement des grandes surfaces en périphérie des centre-bourgs a entraîné dans leur sillage des commerces et des services et a souvent provoqué une perte d'attractivité des centres où le tissu commercial de proximité peine à se maintenir. Face aux fortes mutations que connaît actuellement ce domaine (évolutions des modes de consommation via l'e-commerce, nouvelles attentes en terme de circuit court), le tissu commercial de proximité doit se renouveler.

Il s'agit en outre d'un domaine qui relève du secteur privé : les marges de manœuvre en termes de politiques publiques apparaissent donc limitées. Pour autant, des coopérations public/privé émergent, pour soutenir le maintien d'une offre commerciale de proximité et l'adapter au nouveau contexte.



## MEMO – le point de vue de la CCI sur les enjeux liés aux commerces

En 2015, l'Observatoire du commerce porté par la CCI recense 84 communes du département qui ne compte plus aucun commerce (c'est-à-dire sans vitrine commerciale). Après une forte dégradation dans les années 2000, cette situation tend à se stabiliser depuis 2010. En effet, à cette date, le maillage territorial de la grande distribution alimentaire a été atteint, et ne devrait plus se renforcer ; au contraire, sont enregistrées depuis quelques années des baisses de surfaces de vente par certains hypermarchés.

Si le domaine commercial relève évidemment de l'initiative privée, la CCI insiste sur les interactions et les marges de manœuvre avec l'action publique. Les collectivités disposent ainsi d'outils réglementaires dans les documents d'urbanisme pour orienter l'implantation commerciale, outils encore souvent sous-utilisés et qui permettraient une action préventive plus que curative.

Il convient aussi de penser de front services marchands et services publics. Par exemple : l'implantation dans le centre-bourg d'une maison de santé, plutôt qu'en périphérie, peut rejaillir positivement sur la fréquentation d'une pharmacie et plus largement des autres commerces de ce centre. Ceci vaut également pour le maintien d'une présence de la Poste, notamment. Un des intérêts du schéma pourra être de favoriser une vision transversale de ces différents services, en visant leur mixité dans les polarités d'offres à favoriser dans les territoires.

La CCI pointe notamment différentes tendances et initiatives émergentes, visant à pérenniser une offre commerciale comme composante d'une offre de services dans les secteurs détendus :

- Développement du « e-commerce », comme levier de visibilité pour les petits commerces de proximité, notamment en favorisant le développement du « click and collect ».
- Développement des commerces multi-services, nécessitant une taille minimale de commune de 600 à 700 habitants, et la combinaison de services cohérents (métier de bouche et épicerie).
- Mise en place de relais en secteur rural de grandes surfaces, permettant de garantir des tarifs concurrentiels et la proximité.
- Création d'épiceries solidaires, avec un fonctionnement associatif et travaillant avec les producteurs locaux.

Dans les projets à monter, une condition de réussite est la nécessité de capter les flux de déplacements, et donc se situer à proximité des axes de passage ou dans des polarités fortes intégrant des services.



## LES SERVICES PUBLICS, NOTAMMENT LE SOCIAL ET L'EMPLOI

Une grande majorité de la population du Maine-et-Loire se situe à moins de 18mn du panier d'équipements publics. Cette situation relativement favorable s'explique par une armature urbaine équilibrée avec 3 grands pôles (Angers, Cholet, Saumur) et de nombreux pôles secondaires répartis sur l'ensemble du territoire.

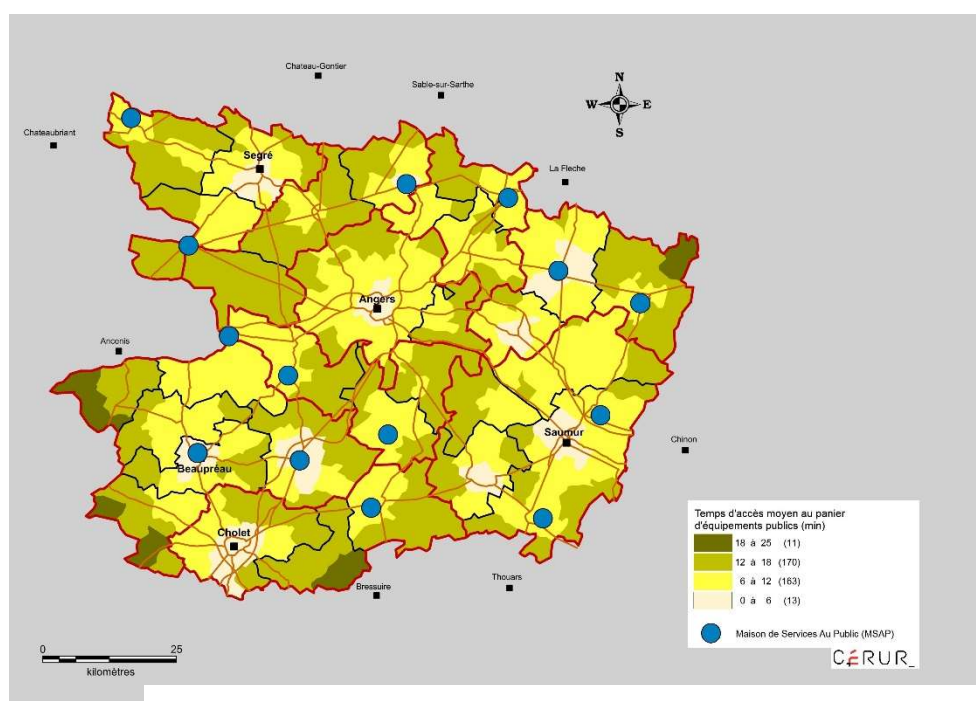
Les opérateurs développent une stratégie de renforcement de pôles comme portes d'entrée du service et tendent à réorganiser le format de l'offre de services (moins de présence physique, renforcement de l'offre téléphonique, numérique, rencontre sur rendez-vous).

Ces changements suscitent un certain nombre d'appréhensions chez les acteurs territoriaux, élus et habitants qui craignent une perte de qualité de service, en termes d'efficacité, de capacité à identifier l'ensemble des besoins, et in fine de capacité à y répondre dans ce contexte de réorganisation.

En effet, une crainte existe chez les acteurs territoriaux de subir une réduction progressive des horaires d'accueil dans les différentes permanences de service public (Poste, permanences CAF, MSA...). Mais ils ont aussi conscience qu'il y a un seuil critique adapté au contexte local à respecter. « Mieux vaut rien plutôt qu'une offre anecdotique » dans un souci d'efficacité du service.

Il apparaît nettement qu'au-delà du service rendu, l'accompagnement des personnes constitue un enjeu majeur : Que le service existe ou non, comment rapprocher l'utilisateur de l'offre existante et réciproquement ?

Enfin, l'intérêt des lieux physiques de proximité est réaffirmé. Le contact humain étant jugé plus efficace pour répondre à certains besoins mais également faire avancer des démarches. Cependant, ces lieux de proximité doivent s'adapter davantage à l'évolution des usagers et de leurs modes de vie et des améliorations doivent être apportées en matière d'horaires, de temps d'attente, de visibilité et lisibilité des services rendus.



**Temps d'accès au panier d'équipements publics et localisation des MSAP**

## MEMO – Maison de services au public – éléments de présentation

### Une institution répondant à des dynamiques de territoires structurantes

Confrontés à des impératifs budgétaires et financiers, les opérateurs de services (CPAM, CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi) quittent les territoires ruraux pour conserver une présence seulement dans les pôles économiques.

En Maine-et-Loire, ces opérateurs disposent seulement d'agences dans les quatre pôles principaux du territoire : Angers, Cholet, Saumur et Segré. Ces dernières années, ils ont quitté certains pôles secondaires comme Beaupréau-en-Mauges ou Doué la Fontaine.

### Un dispositif ancien devenu pérenne et indispensable pour les territoires

Face à cette dynamique, l'État a mis en œuvre par la circulaire du 2 août 2006 les Relais Services Publics. Ces derniers sont devenus des Maisons de Service au Public (MSAP) par l'article 100 de la loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe).

Ces structures doivent, dans un même lieu, regrouper une offre de services au public dans les territoires ruraux ou péri-urbains, éloignés des grands pôles d'activité et de services.

A cet effet, elles ont pour mission principale, par l'intermédiaire de l'agent d'accueil formé, d'informer le public, de lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et informatiques, de préparer et d'organiser les rendez-vous avec les opérateurs spécialisés présents au sein de la MSAP ou à l'extérieur.

Elles accueillent également en leur sein des opérateurs pour effectuer des permanences.

La MSAP est un lieu proposant un accueil généraliste de premier niveau par l'intermédiaire de l'agent d'accueil formé par les opérateurs. Elle est également un lieu d'accueil spécialisé par la présence des opérateurs en son sein.

### En Maine-et-Loire : un maillage important et cohérent

Le département de Maine-et-Loire dispose de treize MSAP maillant convenablement le territoire. Excepté la Communauté Urbaine d'Angers Loire Métropole, chaque Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) dispose d'au moins une MSAP.

Par ailleurs, deux sont encore en projet dans les communes d'Allonnes (EPCI Saumur Val de Loire) et de Drain (commune déléguée de l'Orée d'Anjou).

Le premier bilan fait sur le fonctionnement des premières MSAP du Maine-et-Loire met en évidence l'importance de :

- La qualité de l'accueil,
- La nécessité de formations des personnels d'accueil,
- Le bouquet de services proposés,
- La nécessité d'avoir des locaux disponibles pour assurer des permanences et réunions avec les tiers pour les opérateurs,
- La présence d'un bureau de confidentialité,
- L'existence d'un dispositif numérique permettant aux usagers de préparer leur dossier et de gérer leurs démarches administratives.

Sur les treize MSAP du département, douze sont portées par des structures publiques ou associatives. Plus précisément, une est administrée par un Centre Communal d'Action Sociale, trois sont portées par des communautés de communes ou un syndicat, trois sont gérées par des communes et cinq par des centres sociaux ou socio-culturels. Une seule est portée par la Poste.



## MEMO – Maisons Départementales des Solidarités – éléments de cadrage concernant la réforme en cours

**Objectif : en fonction des besoins (besoins des personnes et besoins des territoires), adapter le contenu et les modalités de services (déploiement des métiers sur le département en fonction de la sociologie des territoires, pré-étude des besoins via un entretien téléphonique).**

### Principes :

- Faire converger les territoires d'intervention des MDS avec celui des organisations locales (nouveaux EPCI, selon existence ou non de CIAS, selon existence ou non de quartier prioritaire de la politique de la ville, ...), et développer les logiques de conventionnement.
- Rôle fondamental du rendez-vous téléphonique préalable pour évaluer le besoin, hiérarchiser le niveau de difficulté, informer des éléments à réunir dans la perspective du rendez-vous en vis-à-vis.
- Permettre aux publics d'aller où ils veulent pour accéder aux services (pas seulement dans la MDS du lieu de résidence, mais aussi dans celle du lieu d'emploi par exemple).
- Localiser les MDS à proximité des lignes de transports, idéalement dans les MSAP pour gagner en visibilité et optimiser les locaux.
- Pour les personnes les moins autonomes, assurer le service dans des permanences (qui peuvent être mobiles), voire à domicile.
- Travailler avec les élus locaux pour repérer les besoins et informer de l'existence des services proposés par les MDS.
- Développer une culture de l'évaluation, notamment via les rapports d'activité de chaque MDS

### Expérimentations / innovations

- MDS Angers Est et Doué : ordinateur + imprimante (pour accès CAF, faire CV, ...). Accès libre et confidentiel mais réglementé en terme de temps et de nombre d'impressions.
- MDS Ponts de Cé : aménagement de la salle d'attente fait avec usagers. Objectif : qualité d'accueil, incitation à l'usage.

### Enjeux :

- S'assurer que tous les publics ayant des besoins soient identifiés : passer d'une logique de repérage sur la base des besoins qui s'expriment, à une approche pro-active des besoins.
- Apporter une réponse spécifique sur les territoires où s'observent une progression de la précarité : Noyant, Pouancé, Vihiers – Montreuil Bellay.
- Faciliter la prise de contact, par la diversité des outils : numéro vert, adresse mail, ...



## MEMO – Le point de vue sur les enjeux des acteurs publics de l'accès à l'emploi

L'ensemble des acteurs départementaux (DIRECCTE, Pôle Emploi, Missions Locales, AFPA, EPIDES, Cap Emploi 49, Recrutement des Forces Armées...) ont pu s'exprimer sur les enjeux à prendre en compte dans le schéma lors d'une rencontre collective.

### Enjeux pointés par les acteurs :

- Point fort : très forte présence de proximité dans les territoires, notamment des Missions locales (autre les sièges, souci et choix d'avoir de nombreuses permanences et points relais pour assurer des permanences de proximité).
- Autre point fort : les logiques de mutualisation et d'échanges déjà institués entre les acteurs (par exemple : Cap Emploi est hébergé selon les territoires par Pôle Emploi, l'AFPA, et dans 3 MSAP).
- Logique d'implantation de Pôle Emploi : proposer des agences offrant la totalité des services (sans offre dégradée, ce qui implique de grouper au moins 20 agents) ; et engagement national d'être à moins de 30 minutes en contact physique de 90% de la population. Ceci explique la présence de 8 agences sur le département. De la même manière, Cap Emploi vise d'assurer une couverture permettant d'être à moins de 30 minutes.
- Enjeu central : plus que la proximité, c'est la question de la mobilité des publics qui est la plus problématique, pour pouvoir se rendre aux rendez-vous, mais surtout au-delà pour aller au quotidien dans les emplois trouvés. Pour les jeunes notamment, le temps d'accès à l'emploi ne devrait pas être de plus de 15 minutes en scooter.

### Des perspectives et des projets à intégrer :

- Une volonté de garder la présence de proximité, mais la combiner avec :
  - o D'une part, l'aide à la mobilité solidaire pour les jeunes non autonomes (par exemple : développer le prêt de scooter, le co-voiturage solidaire),
  - o D'autre part, le recours au numérique pour remplacer une partie des rendez-vous, par exemple en utilisant Skype. Ceci posera des questions de matériel, mais aussi de formation des personnels, voire de procédures (comment on rend compte d'un entretien réalisé en Skype?). Pôle Emploi insiste ainsi déjà beaucoup sur le recours au numérique pour l'inscription des demandeurs, comme levier vers l'autonomie des publics.
- Un travail à approfondir pour les « jeunes » sur le recours au numérique : ils ont l'habitude de s'en servir pour les loisirs, mais pas pour de l'usage de services dématérialisés ; ceci nécessite un accompagnement important.
- Une mutualisation croissante entre structures : par exemple, l'AFPA et Pôle Emploi vont créer une agence de la formation, avec mise en commun de services dans les locaux de l'AFPA.
- Initiative existante : Pôle Emploi est précurseur à Saumur, avec un suivi totalement dématérialisé des demandeurs (webcam).





## 2.6. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ISSUS DU DIAGNOSTIC

Ce schéma départemental s'inscrit dans une réalité marquée par de nombreuses évolutions économiques et sociétales, des attentes des citoyens en matière de services qui doivent être prises en compte comme éléments de contexte et nous inciter à répondre avec des modes et moyens adaptés.

### LA NOTION DE TERRITOIRE

Les réflexions menées, notamment au cours de la conférence<sup>2</sup> de Didier Locatelli intitulée « L'organisation des services publics face à la métropolisation, l'évolution des modes de vie et la raréfaction de la ressource publique », ont permis de mettre en évidence que les échelles et les lieux où les services doivent être organisés et rendus, ont fortement évolué en lien avec l'accroissement de la mobilité. Chaque citoyen a la capacité aujourd'hui de fabriquer son propre territoire au gré de ses besoins, de ses contraintes, de ses temporalités. Son territoire n'est plus celui où il dort, mais aussi celui où il travaille, celui où il fait du sport, où il étudie, où il se cultive... Il utilise un territoire de plus en plus large et de manière consumériste. Le territoire devient un espace d'opportunité offrant une gamme d'équipements et de services.

C'est le passage d'une logique de proximité géographique « ce qui est proche c'est ce qui est à proximité de chez moi » à une logique d'accessibilité : « **Ce qui est proche c'est ce qui m'est facile d'accès là où je suis, quand j'en ai besoin, via les moyens qui me conviennent** ».

Cette évolution agit fortement sur l'organisation des services au public, quand on croise cette tendance avec les flux domicile-travail : « Vais-je aller à La Poste, à la banque, faire mes courses dans mon village, sur mon lieu de travail ou sur mon trajet ? »

Ces évolutions doivent être prises en compte pour définir les maillages, les lieux des points d'accueil en fonctions des services. Le rôle des nouveaux EPCI paraît incontournable et il est souhaitable que ceux-ci assurent la coordination territoriale indispensable sur ces questions.

Plus globalement, la réflexion doit se poursuivre sur comment resynchroniser l'offre temporelle de service dans une société qui tend à vivre en continu, et peut-on encore concevoir un service avec une réponse uniforme, alors que nous sommes dans une société marquée par l'individualisation des modes de vie, et des situations familiales. L'approche d'un même service pour tous est-elle tenable dans une société devenue diverse et plurielle ?

### L'IMPORTANCE DE LA MOBILITE :

La mobilité depuis un siècle ne fait qu'augmenter : trajets domicile-travail, trajets pour obtenir des services (culturels, sportifs, médicaux...), pour les loisirs et le tourisme, et façonne fortement notre lien au territoire et notamment nos lieux de consommation.

Cette évolution crée aussi une société à 2 vitesses : **les mobiles (géographiquement, socialement, économiquement ...)** et **les non mobiles**. On peut reprendre la formule de Martin Vannier « La mobilité est la grande question du XXI<sup>e</sup> siècle comme l'avait été le travail au XX<sup>e</sup> siècle. Elle redéfinit toute la société, ses inégalités, ses injustices... ».

Ce questionnement sur les mobiles et non mobiles a fait l'objet de nombreuses discussions dans nos travaux. Il s'agit sans doute de prévoir deux manières de réaliser les services :

- Une pour les mobiles, marquée par la recherche d'efficacité (réduction du temps d'attente, réponse précise à une question précise), de disponibilité (horaires d'ouverture, services en ligne 24/24...) ce qui ressort nettement des enquêtes effectuées ;
- Une pour les non mobiles, nécessitant d'aller à leur rencontre, de rendre un service sur place et sur mesure, engendrant souvent une prise en charge de leurs problématiques beaucoup plus large qu'une réponse à une seule question et nécessitant donc des offres coordonnées entre plusieurs partenaires.

<sup>2</sup> Une synthèse de la conférence ainsi que la présentation de Didier Locatelli sont en annexe page 133.



La question de la mobilité doit être intégrée dans les réponses apportées, notamment en milieu rural, car elle peut être un frein majeur à un accès physique aux services aussi bien pensés soient-ils sur un lieu défini.

#### **NUMERIQUE ET LIEN LOCAL NECESSAIRE**

L'utilisation du numérique, sur laquelle il n'y aura pas de retour en arrière, modifie la répartition des rôles de chacun (passage d'un site à des portails multi-partenariaux, comparaison entre opérateurs...) et supprime des intermédiaires. Dans l'absolu, à terme, il est donc possible de s'exonérer de sites locaux en présentiel pour rendre le service.

Même les plus « connectés » disent dans les entretiens effectués, qu'entre un service en ligne et une réponse obtenue dans une structure clairement identifiée où la réponse sera apportée rapidement et de manière fiable, ils choisissent la deuxième.

Si cela est plutôt rassurant en matière de relation humaine, cela rejoint le souhait de nombreux partenaires de considérer qu'au-delà du service lui-même (qu'il soit public, privé, parapublic), il y a **une demande de lien social**, d'humanité, et qu'au-delà de l'achat du pain, ou de la demande d'un service il y a aussi un temps d'échange et de discussion indispensable pour une partie importante de la population.

Il faut donc assurer **la quadrature du cercle : services de proximité de qualité, accessibilité maximale, réponse adaptée**. On voit ainsi la complexité des organisations à mettre en place, la multiplicité des canaux de distribution à gérer et coordonner en même temps (présentiel, services à domicile, services en ligne) qui se confrontent à la raréfaction de la ressource publique.

La réflexion multicanale doit être pensée dès le départ de la mise en place ou de la redéfinition d'un service : quels services et pour qui, en numérique, en centre téléphonique, en présentiel ou à domicile.

#### **LES STRATEGIES D'OPTIMISATION DE TOUS LES ACTEURS**

Une autre difficulté pour une bonne organisation territoriale est que quasiment dans le même temps, chaque structure (publique ou privée) fait les mêmes calculs, et arrive au même raisonnement de rationalisation qui peut se traduire par l'abandon d'une présence locale dans des lieux jugés trop coûteux en moyens à mobiliser au vu du flux de personnes touchées. Dès lors, dans des temps très courts, on peut observer la fermeture de sites de différents opérateurs dans la même localité. Cet effet cumulatif est un des problèmes majeurs qui alimente aujourd'hui l'effet de délaissement d'une partie de la population, de déclassement de ces territoires. Il faut donc une réflexion globale et coordonnée sur ces points pour essayer, qu'en même temps que des fermetures ou réductions de présence sont annoncées, on puisse proposer une solution alternative. Peut-être sans remettre en cause l'architecture globale faut-il imaginer pour certains territoires en déprise, des services renforcés avec un déploiement adapté via des services rendus à des moments particuliers : permanence des impôts au moment des déclarations, rentrée scolaire, **services liés à des activités saisonnières** ?

C'est en partie de ces constats que sont nés depuis près de vingt ans : commerces multi-services, point de services publics, maisons médicales et socio-médicales ...et plus récemment les MSAP pour mutualiser plusieurs offres de services qui seule, ne pourrait plus être rendue localement.

La MSAP répond aux attentes des usagers interrogés, qui sans savoir forcément le service qu'ils vont exactement trouver, saluent le fait d'avoir un **bouquet de services** qui augmente leur chance de trouver la réponse attendue. Cela rejoint aussi les propos de certains élus interrogés « **il ne vaut mieux rien que pas grand-chose** ». Il faut donc réussir le pari d'avoir des lieux de proximité acceptable rendant un service maximum avec des horaires amples plutôt qu'une multitude de points d'entrée aux horaires plus ou moins lisibles ne répondant qu'à un ou deux types de questions.

Il faut noter que cette notion de service de premier niveau est très bien acceptée. Les questionnaires et sondages faits, montrent qu'une personne satisfaite est celle qui soit repart avec la réponse



recherchée ou le service obtenu, soit est réorientée, via un rendez-vous ou un contact fiable à une deuxième porte, avec la certitude que là elle aura la bonne réponse. Ce concept de deuxième porte a été mise en œuvre de manière très intéressante dans le cadre du service public régional d'orientation (SPRO) « **ne franchir pas plus de deux portes** » est à retenir.

Ceci met en exergue un point central qui est la nécessité absolue d'avoir un personnel très bien formé à l'accueil et à l'ensemble des services proposés avec un réseau de contacts vivant qui permet d'obtenir les rendez-vous de deuxième niveau nécessaire et d'accompagner la personne dans ses démarches.

***Ces éléments de contexte doivent être pris en compte dans la définition des orientations et du plan d'actions du schéma.***



## Partie 3 : Orientations et plan d'actions

### LES SPECIFICITES DU SCHEMA DU DEPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE

#### Six grands principes fondateurs

- **Des orientations transversales à l'ensemble des services au public** : Plutôt que d'aborder les enjeux de manière thématique (santé, commerce, ...), le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de Maine-et-Loire privilégie une approche transversale de la question de l'accès des services au public.
- **Un passage d'une logique de proximité géographique à une logique d'accessibilité aux services** : le schéma prend acte de l'évolution de la notion de territoire pour les citoyens. Ainsi, la notion de proximité géographique : « Ce qui est proche est ce qui est à côté de mon domicile » laisse place à une notion d'accessibilité : « Ce qui est proche, c'est ce qui m'est facile d'accès là où je suis, quand j'en ai besoin, via les moyens qui me conviennent ». Cela a des conséquences sur la recherche de services, qui s'inscrit désormais dans une logique multi-sites, multicanale : proximité du domicile, mais aussi lieu de travail, de vacances, itinéraire domicile travail, ... c'est-à-dire partout, avec des horaires adaptés, accessibles par téléphone et en ligne 24h/24.
- **Une nécessaire articulation entre le présentiel et le numérique pour s'inscrire dans les mobilités et maintenir le lien social au niveau local** : si la mutation numérique est considérée comme un invariant des futurs possibles, les pilotes du schéma et l'ensemble des partenaires rencontrés ont pointé la nécessité d'accompagner cette mutation, par un travail de médiation auprès des publics.
- **Le SCHÉMA n'est pas le schéma des services publics, et des acteurs traditionnels qui l'assurent, mais c'est le schéma des services au public**, avec une organisation collective des acteurs (porteurs départementaux, collectivités, opérateurs...).
- **L'utilisateur acteur du schéma dans sa définition, sa mise en œuvre et ses déclinaisons** : il s'agit de bien connaître les besoins pour adapter l'offre en conséquence.
- **Le choix d'un schéma évolutif, avec une capacité d'adaptation aux modes de vie, qui s'inscrit dans une vision prospective** : les orientations aujourd'hui définies dans le schéma ne sont pas figées. En effet, différentes évolutions sont en cours, on ne peut donc pas savoir ce que seront les services et les besoins des habitants à l'horizon 2022. Cela suppose de savoir être agile, pouvoir anticiper et savoir s'adapter, par exemple aux évolutions des territoires et évolutions dans le temps, en innovant.



## Quatre objectifs

- **Combiner proximité et efficience** : Les différents temps de rencontres ont mis en évidence deux attentes singulières. D'une part, les habitants veulent avoir un lieu clairement identifié, où ils savent qu'ils trouveront réponse à leurs besoins de service. D'autre part, ils expriment leur préférence : « autant ne rien avoir que de n'avoir pas grand-chose qui ne sert à rien ». Ces points de vue illustrent la nécessité de disposer d'une offre visible et lisible : il s'agit d'avoir sur un lieu un bouquet de services. Ils pointent plus globalement l'intérêt de travailler sur l'accès des services sans nier les contraintes économiques.
- **Combiner les catégories d'acteurs** : le diagnostic a montré la diversité des acteurs qui œuvrent en faveur des services au public et de leur accès. Le schéma vise donc à mobiliser toutes les parties prenantes dans sa mise en œuvre.
- **Concilier solidarité et attractivité** : L'enquête auprès d'un échantillon de ménages réalisée en phase diagnostic a révélé que, si 80% des personnes enquêtées disent être toujours autonomes en ce qui concerne l'accès aux services, cela signifie aussi que 20% des ménages ne sont pas toujours autonomes, du fait de difficultés de mobilités physiques ou psychiques. Cela pose en conséquence une double question : quels services adaptés proposer à ces publics ? Comment passer d'une logique de guichet à une logique plus proactive en direction de ces publics, en allant à leur rencontre ? Mais par ailleurs, le schéma est aussi l'occasion de travailler sur l'ouverture, pour développer l'attractivité du département et des territoires qui le composent. Enfin la question du numérique se situe également au cœur de cet objectif. Le numérique est un facteur indéniable d'attractivité des territoires mais l'accès à celui-ci relève d'une nécessaire solidarité vis-à-vis des territoires (déjà à l'œuvre avec Anjou Numérique) mais surtout vis-à-vis des personnes qu'il faut savoir accompagner.
- **Combiner prospective et souplesse** : dans un contexte de mutation permanente, et de fortes disparités territoriales, le défi pour le schéma, est à la fois de définir un cap, tout en sachant adapter les réponses aux situations locales (par exemple pour éviter le sentiment d'abandon que peut susciter le cumul de plusieurs opérateurs qui ferment des services en même temps et au même endroit) et aux évolutions technologiques et économiques.



### 3.1. ORIENTATION 1 : METTRE EN PLACE UN MAILLAGE OPERATIONNEL DES SERVICES AU PUBLIC A L'ECHELLE DE CHAQUE EPCI

---

Cette première orientation tient une place particulière, dans la mesure où l'affirmation d'une logique territoriale propre aux enjeux du schéma de Maine-et-Loire détermine largement les orientations en matière de positionnement par rapport aux publics et de coordination entre les acteurs de l'offre des services, abordées par la suite. Cette question du maillage territorial de l'accès aux services a également largement structuré les échanges entre les porteurs départementaux du schéma et les 9 nouveaux EPCI, et occupe une place de choix dans les contributions écrites de ces derniers.

**Cette orientation répond à deux grands principes, mis en avant et enrichis tout au long de l'élaboration collective du schéma.**

**Affirmer la place centrale des 9 nouveaux EPCI dans l'organisation et la cohérence territoriale de l'accessibilité aux services en Maine-et-Loire.**

Tout au long de l'élaboration du schéma, le Conseil Départemental et l'Etat ont porté l'idée d'associer étroitement les territoires aux différents travaux, notamment à travers deux séries de rencontres<sup>3</sup>. En effet, plutôt que de chercher à définir un hypothétique maillage territorial optimal de l'accessibilité aux services, le choix a été retenu de tenir compte des réalités contrastées des territoires locaux, mis en évidence dans le diagnostic, aussi bien en ce qui concerne l'accessibilité des offres que des besoins qualitatifs locaux en matière de services au public.

Les problématiques d'accès et d'offre de services ne sont pas les mêmes pour tous les EPCI de Maine-et-Loire. Pour prendre deux exemples contrastés, un territoire comme la Communauté Urbaine Angers Loire Métropole est très bien pourvue en services au public et en transports en commun, mais compte une proportion importante de publics non autonomes sur son territoire notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Des territoires plus ruraux, comme Baugeois Vallée, doivent composer avec une densité plus faible de services au public, et sont confrontés à des problématiques comme la survie du « dernier commerce » ou encore le vieillissement de la population. Cette situation amène donc des réponses et des politiques publiques différentes que les EPCI pourront décliner sur leur territoire en fonction de ces spécificités durant les six années de mise en œuvre du schéma.

En intégrant ces spécificités, les 9 « nouveaux » EPCI ressortent sans doute comme l'échelle territoriale la plus opérationnelle pour réfléchir et structurer le maillage territorial de l'accessibilité aux services, et en assurer un portage politique dans la durée, pouvant s'appuyer dans de nombreux cas sur les orientations déjà portées par des SCoT. Les différents EPCI auront vocation à prendre la compétence, à terme, de la coordination de l'accès aux services sur leur territoire. C'est aussi l'échelle privilégiée pour organiser les réseaux structurants de services au public, notamment pour ceux qui tiennent une place singulière : MSAP, Maisons de Santé, ...

Un découpage administratif ne décrit jamais totalement les territoires vécus, il faudra donc veiller à faire des ponts entre les territoires y compris avec les départements limitrophes dans des logiques de bassins de vie.

---

<sup>3</sup> Une première série de rencontres avec les EPCI « 2016 » dans la phase diagnostic, puis une deuxième série de rencontres avec les 9 nouveaux EPCI pendant la phase de définition des orientations.



### Mettre en place un maillage adapté au contexte et orientations de chaque territoire.

Une des ambitions fortes mais réaliste pour l'ensemble des territoires du département consisterait à structurer et renforcer l'accueil généraliste de premier niveau (cf. infra) pour que celui-ci soit accessible à terme en moins de 10 mn pour 90% des résidences de chaque territoire. Charge à chacun de définir son organisation, ses priorités, ses objectifs à atteindre.

### Les objectifs du maillage : une organisation de l'accueil et de l'accès des services au public en 2 étapes maximum

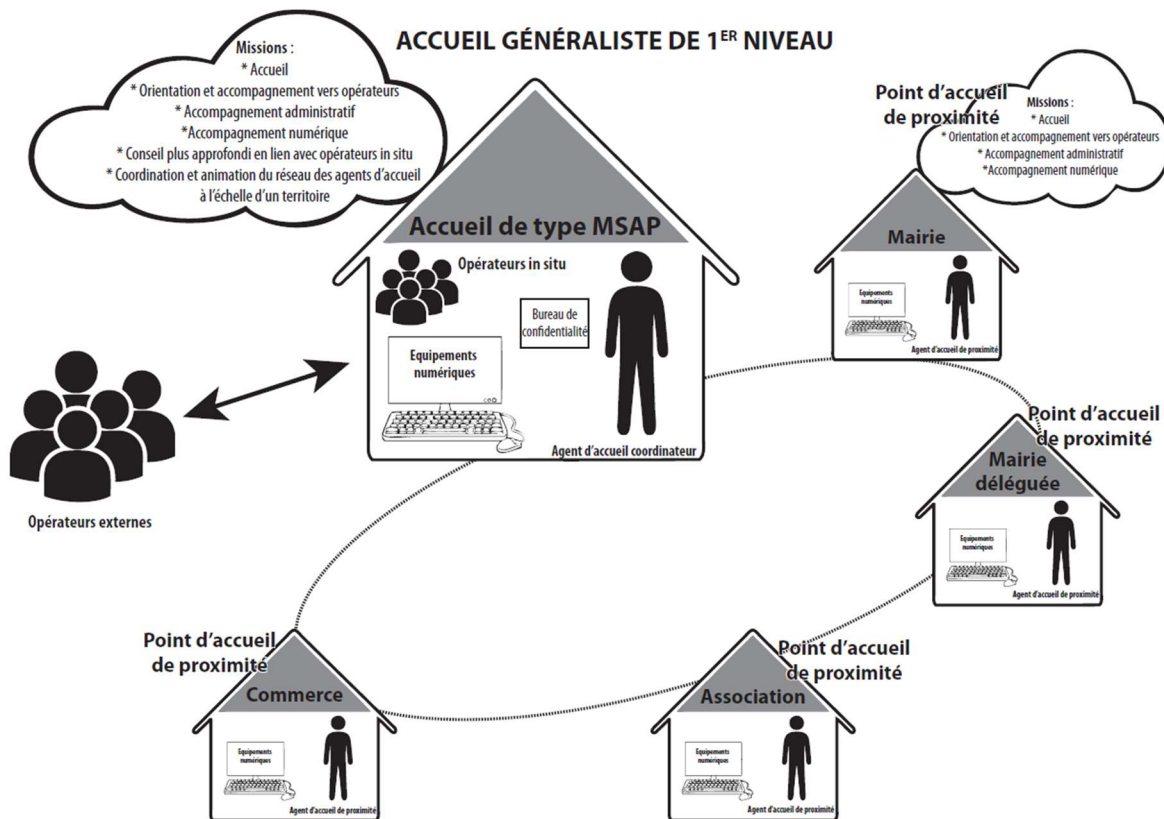
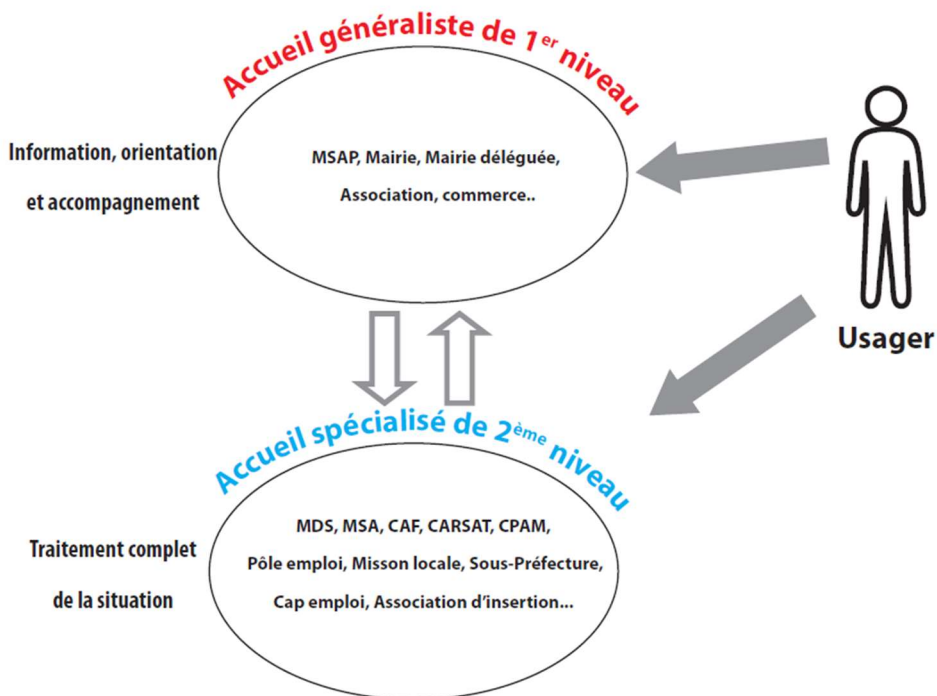
A travers un maillage adapté aux territoires, l'objectif est bien de limiter les démarches des usagers, et plus particulièrement d'assurer un accueil et une orientation en deux étapes maximum, quelle que soit la thématique de service concernée. « Pour accéder au service, l'utilisateur ne doit pas avoir à passer plus de deux portes ». Concrètement, le maillage territorial s'organisera de manière à proposer :

- D'une part, **des lieux d'accueil généraliste de premier niveau**, pour une première orientation et information du public. Ici, l'utilisateur peut se renseigner et, le cas échéant, être orienté vers une structure plus spécialisée à même de solutionner sa problématique. Cette première étape pourra se faire dans des points d'accueil de proximité se limitant à une information et une orientation, sans service associé (au sein de mairies, mairies déléguées, mais aussi selon l'organisation privilégiée dans chaque territoire au sein d'associations, voire de commerces...). L'accueil généraliste de premier niveau doit pouvoir apporter une information globale, donner à voir et communiquer l'offre de services locale. Pour cela, il doit connaître l'implantation des opérateurs sur son territoire mais également des territoires voisins. Il doit également pouvoir être en relation rapidement avec un agent des opérateurs afin de rediriger facilement les usagers vers les bons interlocuteurs.
  - Les MSAP ou structures équivalentes peuvent jouer ce rôle de premier niveau, avec la valeur ajoutée de proposer des services associés sur place.
- D'autre part, **un accueil spécialiste de 2<sup>ème</sup> niveau** pour apporter une réponse complète aux besoins exprimés, une fois ceux-ci identifiés lors de la première étape.
  - Cette deuxième étape s'effectuera directement au sein de structures de type MSAP, ou bien par chacun des opérateurs spécialisés.

***Au terme du schéma, l'objectif de cette orientation est la mise en place d'un maillage territorial par EPCI afin de maintenir un accès des services au public de proximité.***



## ACCÈS DES SERVICES AU PUBLIC DANS LES TERRITOIRES Un parcours en deux étapes maximum





### LES CONTRIBUTIONS ECRITES DES EPCI FONT LARGEMENT ECHO A CES ORIENTATIONS.

Ainsi, le principe d'un parcours des usagers **en deux étapes maximum pour accéder aux services** fait largement consensus, comme la reconnaissance du rôle central des MSAP (ou structures assimilées), en tant que tête de réseau de l'accueil généraliste et spécialisé.

Un autre point fait consensus : l'importance de l'échelle communale, dans une fonction d'interface ou d'« articulation » entre EPCI et communes déléguées dans le maillage des services au public, et dans le rapport de proximité : « *La Mairie, grande ou petite, est une porte d'entrée de proximité pour tous les citoyens* ». A l'occasion de la création des communes nouvelles, de nombreuses réflexions sont déjà abouties, ou en cours de réflexion, pour poser les principes d'une mutualisation des moyens humains, de la coordination des missions et des horaires d'ouverture entre mairies et mairies déléguées...

On notera également la récurrence dans les contributions écrites de **l'enjeu de la formation des agents des collectivités** pour accompagner la mutation de leurs missions, notamment en matière de qualité de l'accueil et d'accompagnement numérique.

### Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires

Saumur Val de Loire souhaite asseoir le maillage territorial des services au public sur le SCoT :

- Avec des pôles affirmés, jouant une fonction de rayonnement dans le bassin de proximité, d'ancrage des MSAP (l'agglomération ayant inclus dans son intérêt communautaire le soutien financier à la création de MSAP).
- Et un maillage territorial restant à compléter, pour définir les communes-relais d'échelle locale de proximité.

Anjou Bleu Communauté souligne deux enjeux concernant son territoire :

- D'une part, un enjeu de coordination à l'échelle de l'EPCI (harmonisation des pratiques entre agents, interconnaissance entre les différentes structures...);
- D'autre part, un enjeu de maillage à l'échelle des trois polarités du territoire, en tenant compte des spécificités de chacune des trois (création ou pas d'une commune nouvelle, existence ou pas d'une MSAP).

Mauges Communauté entend développer une stratégie combinant :

- L'affirmation de la communauté d'agglomération comme planificateur stratégique de l'accès aux services, dans le cadre de sa politique d'aménagement.
- Et le maillage des services au public à l'échelle des communes nouvelles, qui assurent l'articulation entre « mairie centrale » et « mairies déléguées », pour ce qui concerne les services publics municipaux, les mairies déléguées demeurant des « espaces de proximité immédiate ».
- Les chartes des communes nouvelles qui établissent la répartition des compétences et services entre les communes avec, le cas échéant, l'exercice en commune déléguée, d'une part et l'EPCI, d'autre part seront un outil central de cette stratégie.



Vallées du Haut Anjou développe les perspectives suivantes :

- Une volonté de renforcer le rôle des « lieux identifiés de l'accueil » (comme la MSAP de Châteauneuf-sur-Sarthe, passant par la diversification des permanences d'acteurs (services sociaux, juridiques . . .) proposés, ainsi que la création de deux annexes de la MSAP sur le territoire communautaire.
- Et un accent sur le développement de solutions nouvelles : guichets numériques accompagnés d'une médiation, projet de boucle téléphonique locale à l'étude pour apporter une réponse de premier niveau à toute personne appelant sa mairie . . .

Anjou Loir et Sarthe met l'accent sur l'enjeu d'organisation du rapprochement entre MSAP et mairies, notamment sur l'information auprès de ces dernières sur les services dans le domaine social que proposent les MSAP.

Loire Layon Aubance peut s'appuyer sur les réflexions des 3 anciens EPCI qui la composent, chacune ayant déjà engagé une politique de développement des services à la population plus ou moins étendue, mais garantissant un maillage du territoire relativement équilibré et efficace :

- Sur cette base, une réflexion est en cours sur la prise de compétence par la collectivité dans différents domaines relevant de l'accès aux services, en lien avec des projets concrets : l'animation sociale globale ; la gérontologie, à travers le devenir du CLIC ; les MSAP (confortement des 2 existantes, couverture territoriale..) ; l'offre de santé (projet porté par la collectivité de réaliser une nouvelle maison de santé à Martigné Briand et réfléchir à cette occasion à la couverture territoriale de l'offre de santé).
- La notion de maillage « efficient » est particulièrement importante dans l'approche de la communauté de communes : volonté de ne pas affaiblir les structures présentes (notamment les centres sociaux ou EVS), mais au contraire, si besoin et si cela est envisageable, de les inciter à étendre leurs actions à des territoires limitrophes afin de garantir ce maillage. A l'avenir, le rôle de la communauté de communes pourra consister en particulier à associer, sensibiliser, aider à assurer ce renforcement d'un maillage de services aux habitants, en fonction de leurs besoins.

Baugeois Vallée souligne deux points plus particuliers sur son territoire :

- Un accent à mettre sur l'animation du réseau d'accueil (mairies, CCAS, acteurs sociaux . . .)
- Et une réflexion à conduire sur les accès dématérialisés (depuis son domicile, via un point numérique ou le déploiement de stations de visioconférence, que pourrait soutenir l'EPCI).

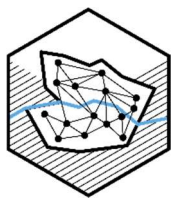
***Cette orientation du schéma se traduira dans plusieurs modalités opérationnelles, détaillées dans les fiches actions suivantes :***

1. Contrat local d'engagement pour l'amélioration de l'accès des services au public

2. Plan de formation adapté aux agents d'accueil

3. Réseau départemental des MSAP et des structures assimilées





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 1 : Contrat local d'engagement pour l'amélioration de l'accès des services au public

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Les recompositions territoriales à l'œuvre dans le département depuis plusieurs années, notamment dans le cadre de la loi NOTRe du 7 août 2015, ont profondément bouleversé les découpages administratifs et la répartition des compétences entre intercommunalités et communes.

La réduction du nombre de communes par la création de communes nouvelles (357 en 2015, 250 en 2016 et 188 en 2017) et le passage de 30 EPCI en 2015 à 9 en 2017 réorganisent profondément le paysage départemental.

Dans ce contexte, la commune est bien identifiée comme l'échelon de la proximité et l'EPCI comme celui de l'attractivité. En ce qui concerne l'accès des services au public, on perçoit bien que les deux échelles ont leur rôle à jouer. La commune pour mettre en place ou développer les services seule ou avec ses partenaires au premier rang desquels les associations et l'EPCI pour s'assurer de la cohérence de l'organisation des services pour qu'aucun territoire ne se retrouve isolé ou mal desservi.

La première orientation du schéma est l'organisation de ce maillage à l'échelle des EPCI. Ce maillage devra répondre à un objectif qui est de faire en sorte que 90% de la population se situe à moins de 10mn d'un accueil généraliste de premier niveau.

Cependant le schéma n'a pas vocation à proposer un maillage préconçu à l'échelle départementale. A l'inverse d'une logique « top down », les services de l'État et du département préfèrent une logique « bottom up » en associant les EPCI à la mise en œuvre d'un maillage territorial cohérent à l'échelle de leur territoire.

Chaque EPCI a ses spécificités, son histoire, son organisation territoriale et son projet, pour la plupart en construction. La mise en œuvre du schéma sur leur territoire, et notamment la définition du maillage des services au public, est l'occasion d'enrichir leur projet de territoire.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de l'action est la mise en place d'un maillage de l'accès aux services sur la totalité du territoire départemental.

Les objectifs sont les suivants :

- Prendre en compte les spécificités de chaque territoire dans l'élaboration du maillage,
- Permettre aux EPCI de décliner le schéma sur leur territoire.



## **Description**

Il s'agit de construire un contrat local d'engagement pour l'amélioration de l'accès des services au public entre l'Etat, le Département et chaque EPCI sur la durée du schéma.

Les engagements de l'EPCI porteront sur les points suivants :

- L'adhésion aux principes du schéma (transversalité, implication des acteurs, place de l'utilisateur, présentiel et numérique, évolutivité et expérimentation) ;
- Elaboration du projet de maillage local avec les moyens pour y parvenir (qui fait quoi ? comment ?) ;
- La formation des personnels concernés ;
- Les modalités de travail avec les différents opérateurs ;
- La prise en compte des publics non autonomes et la recherche d'amélioration pour les publics éloignés des services ;
- L'implication dans les différentes actions proposées dans le schéma sur les différentes thématiques (mobilités, accompagnement aux usages numériques, open data...)
- Une politique permettant une bonne utilisation du numérique ;
- La communication à mettre en place.

Les engagements des pilotes de l'action porteront sur :

- la mise à disposition des données du diagnostic,
- une aide à l'ingénierie pour la définition du contrat,
- un accompagnement dans le cadre des actions dont ils sont pilotes.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Cellule animation du schéma

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Les EPCI,
- les MSAP,
- les opérateurs (nationaux et locaux).

## **Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)**

La cellule animation du schéma assure l'accompagnement des contrats locaux d'engagement.

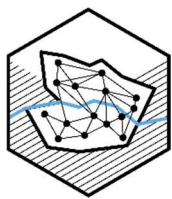
## **Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action**

- Elaboration d'un contrat-type fin 2017
- Nombre de contrats signés en 2018
- Questionnaire qualitatif auprès des EPCI

## **Calendrier**

Signature de ces contrats d'ici mi 2018.





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n°2 : Plan de formation départemental adapté aux agents d'accueil

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

L'un des enjeux majeurs du schéma est le maillage territorial qui doit s'organiser à l'échelle de chaque EPCI. Il prévoit que ce maillage permette un accès aux services en deux étapes maximum. Un accueil généraliste de 1<sup>er</sup> niveau qui doit assurer l'information, l'orientation et l'accompagnement des personnes. Et un accueil de 2<sup>ème</sup> niveau spécialisé qui assure le traitement complet de la situation.

Selon les territoires, l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau pourra se décliner différemment. Pour assurer une proximité avec l'utilisateur, des points d'accueil de proximité sont à développer. Ces points d'accueil pouvant être localisés dans des lieux divers (structures type MSAP, mairies, mairies déléguées, associations, voire même commerces).

A ce jour, une grande majorité de structures type MSAP sont récentes avec du personnel nouvellement recruté. Pour les mairies ou mairies déléguées, il s'agit de faire évoluer la fonction d'accueil. Enfin pour les autres lieux identifiés (associations, commerces), ce sont de nouvelles missions.

Cette nouvelle organisation préconisée doit donc être accompagnée d'un dispositif de formation spécifique et coordonné.

*Une offre de formation, soit spécifique ou plus généraliste, existe déjà :*

Dans le cadre des MSAP, des programmes de formation sont déjà à l'œuvre :

- Une délivrée par les opérateurs présents dans la MSAP et qui s'engagent à former le personnel de la Maison de services au public sur leur offre de services ;
- Une organisée par la Caisse des dépôts et consignations plus transversale et complémentaire autour de 5 modules.

Par ailleurs, le CNFPT propose également des formations. Soit des formations dites « catalogue », soit des formations « intra ». Il existe un itinéraire de chargé d'accueil avec de nombreux modules.

*Cette action est à relier à la fiche n°1 « le contrat local d'engagement » dans laquelle la thématique de la formation des agents d'accueil sera traitée.*



## Enjeux et objectifs

La finalité de l'action est la montée en compétence de l'ensemble des personnels d'accueil pour un accueil de qualité et adapté aux évolutions technologiques et d'organisation.

Les objectifs sont :

- Articuler avec l'offre de formation existante ;
- Construire une plaquette sur l'offre de formation globale ;
- Proposer une offre de formation modulable selon les territoires et les publics et au plus près des acteurs pour renforcer le professionnalisme des agents d'accueil ;
- Favoriser le développement d'une formation contextualisée (tenant compte des spécificités locales).

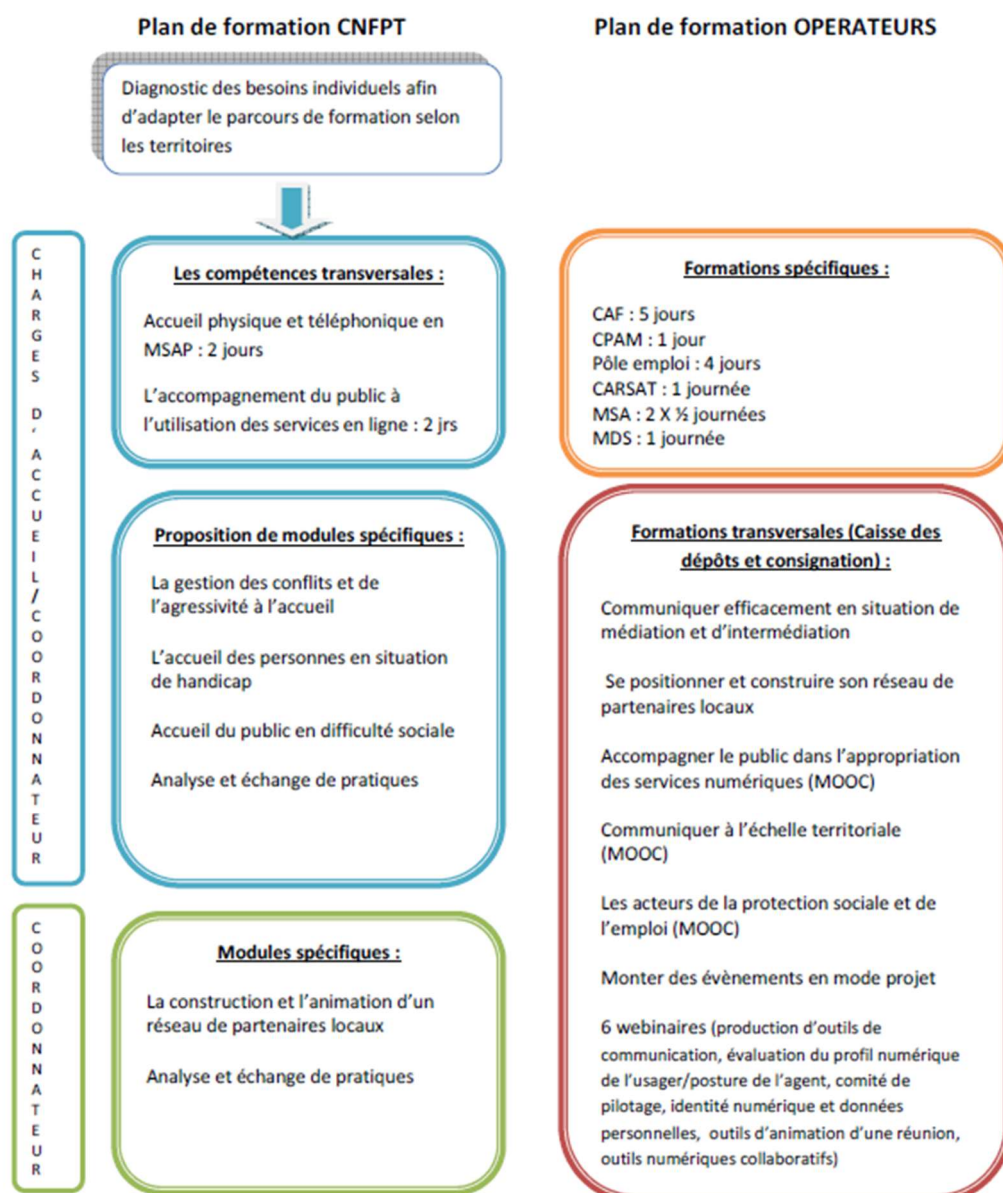
## Description

Il s'agit de construire une offre de formation complète et structurée qui puisse répondre aux exigences d'adaptation du personnel d'accueil dans le Maine-et-Loire. La nouvelle offre de formation doit s'articuler avec celle des opérateurs dont il faudra s'assurer la périodicité et la mise à jour.

Cette offre se présente sous forme de modules adaptés aux situations particulières des personnes telle que présentée ci-contre. La mise en œuvre de ces formations pourra être délocalisée sur les territoires.

### Quels sont les publics ciblés ?

Il s'agit des agents d'accueil des MSAP et organismes de type MSAP (en effet, des structures sans être labellisées MSAP (ex. Maison des services de Seiches-sur-le-Loir) développent des services MSAP. Les agents des points d'accueil de proximité (mairie, mairie déléguée, centre social, commerce...) sont également concernés.



Enfin, dans certains accueils spécialisés de 2<sup>ème</sup> niveau (MDS, CLIC, MSP, ML...), il peut exister également des agents qui assurent des fonctions d'accueil et qu'il est nécessaire de former dans la même dynamique.

Dans les structures MSAP et assimilées, on retrouve deux profils d'agents : l'agent d'accueil et l'agent coordinateur.

Dans un premier temps, une expérimentation sur quelques territoires sera mise en place pour un réajustement du dispositif si nécessaire.

Une attention particulière sera apportée à la question du remplacement.

## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

Département de Maine-et-Loire

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Le CNFPT
- La CDC
- Les centres sociaux
- Les opérateurs locaux
- La Préfecture
- Le CD49 (DGADSS – DIAT)

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Constitution d'un groupe de travail associant les partenaires concernés.

Les coûts d'ingénierie et les formations seront à partager entre le CNFPT, le CD 49 et les territoires. Le coût jour de formation est estimé à 800 € par le CNFPT.

Un plan de formation pluriannuel au niveau départemental.

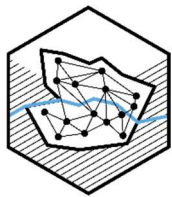
## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Nombre et type de formations organisées par territoire.
- Nombre de participants aux formations.
- Chaque formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation.
- Evaluation de l'impact des formations sur la qualité de l'accueil.

## ***Calendrier***

- fin 2017 : construction du premier bouquet de formations et réalisation de la plaquette.
- 2018 : 100 % des personnels d'accueil des MSAP formés et expérimentation du dispositif sur trois territoires.





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n°3 : Réseau départemental des MSAP et structures assimilées

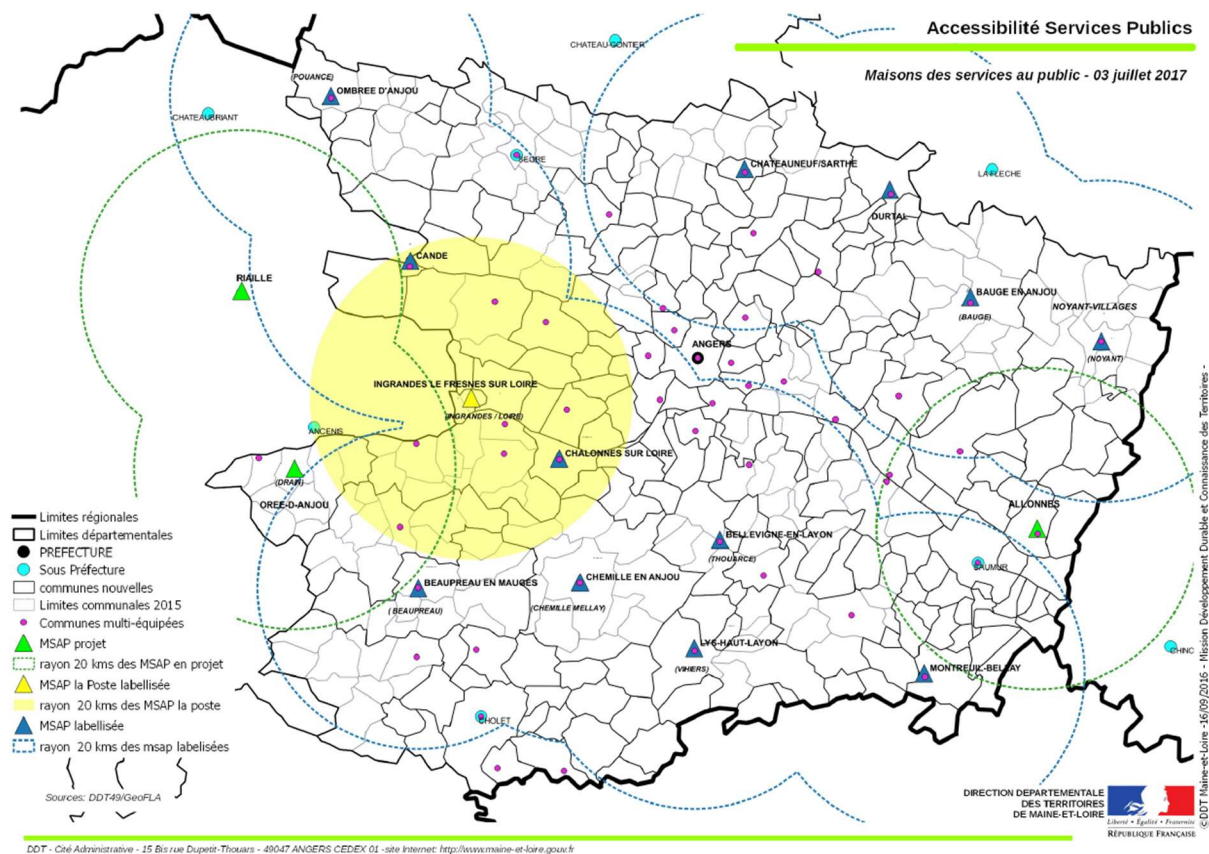
#### Rappels des éléments du diagnostic

Dans le cadre du schéma départemental, les services de l'État et du département se sont donnés comme objectif d'améliorer le maillage des services au public sur le territoire.

A cet effet, ils veulent réduire les démarches des administrés à deux étapes maximum. La première étape consiste en un accueil généraliste de premier niveau répondant aux questionnements habituels des administrés et orientant, le cas échéant, ces derniers vers une structure spécialisée qui apportera une réponse plus précise et plus exhaustive.

Dans ce cadre, la MSAP peut, d'une part être la structure de premier niveau par l'expertise de l'agent d'accueil qui peut accompagner mais également orienter les administrés vers les opérateurs. D'autre part, elle peut être la structure de second niveau grâce au rôle des opérateurs présents en son sein.

En Maine-et-Loire, les collectivités se sont saisies de l'opportunité de créer des MSAP, il en existe actuellement treize officiellement reconnues sur le territoire départemental.



DDT - Cré Administrative - 15 Bis rue Dupuit-Thouars - 49047 ANGERS CEDEX 01 - site Internet: <http://www.maine-et-loire.gouv.fr>



Par ailleurs, des structures faisant office de MSAP mais n'étant pas labellisées sont présentes sur le territoire. De plus, dans le cadre de la nouvelle compétence « organisation des services au public » à l'échelle de l'intercommunalité, certains EPCI, envisagent de créer des MSAP non labellisées à court et moyen-terme afin de renforcer l'accessibilité des services au public pour les administrés.

### **Enjeux et objectifs**

La finalité de l'action est d'assurer sur tous les points du territoire départemental un accueil de qualité pour les administrés.

Cette animation est indispensable pour deux raisons principales. En premier lieu, la gouvernance et l'organisation des MSAP ne sont pas uniformes. En second lieu, les MSAP ne peuvent pas solutionner certaines problématiques dépassant leur cadre.

Les objectifs sont les suivants :

- Intégrer dans un même réseau les MSAP labellisées et les structures faisant office de MSAP :
  - Évaluer le maillage des MSAP et des structures similaires à l'échelle départementale ;
  - Assister les MSAP dans leurs problématiques techniques et financières ;
  - Harmoniser l'offre d'opérateurs partenaires au sein des MSAP et des structures de même type en créant une offre de services et d'échanges de bonnes pratiques commune estampillée « bouquet de services de Maine-et-Loire » ;
  - Harmoniser la politique des opérateurs avec le déploiement des MSAP sur le territoire ;
  - Assurer le suivi des enquêtes de satisfactions effectuées par les MSAP auprès de leurs usagers.
- S'assurer du respect par les MSAP reconnues et leurs opérateurs partenaires de la charte nationale de qualité des MSAP ;
- Faire évoluer le plan de formation départemental en fonction des demandes des dirigeants de MSAP ;
- Prévenir, faciliter et accompagner la transformation numérique.

### **Description**

La notion de réseau comprend :

#### ***La création de temps d'échange sur les orientations et les pratiques***

A raison d'une fois par an, sous l'égide de la Préfecture, un groupe de pilotage associant élus, responsables de MSAP, représentants des opérateurs se réunira afin de faire le point sur la situation des MSAP et structures assimilées (bilan d'activité, développement, projets, difficultés rencontrées...).

Ce sera également l'occasion d'identifier des thèmes de réflexion communs qui mériteraient un approfondissement et le cas échéant un groupe de travail ad hoc.

Cette instance suivra la mise en œuvre du plan de formation départemental et ses évolutions en fonction des demandes des animateurs des MSAP.

Elle assurera également le suivi des enquêtes de satisfaction effectuées par les MSAP auprès des usagers.

#### ***L'assistance des membres du réseau***

Dans le cadre du réseau, un accompagnement sera proposé aux animateurs des MSAP dans leurs différentes problématiques techniques et financières.

Cette assistance passera soit par un accompagnement personnalisé, soit par la mise en relation avec le réseau national ou encore le rapprochement avec le réseau local.



***La création d'outils communs***

En veillant à ne pas doubler avec les outils développés au niveau national, le réseau départemental pourra se doter d'outils spécifiques issus des bonnes pratiques des uns et des autres.

***Pilotage de l'action*****CHEF DE PROJET**

Préfecture de Maine-et-Loire

**PARTENAIRES ASSOCIES**

- Responsables des MSAP
- Opérateurs de services
- Département de Maine-et-Loire

***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Au sein de la préfecture, l'animation du réseau des MSAP sera effectuée par la personne en charge de l'animation du Schéma Départemental.

Dans ce cadre, elle devra organiser, une fois par an un comité de pilotage du réseau des MSAP en rassemblant l'ensemble des directeurs des MSAP et les représentants d'opérateurs.

Elle participera aussi au Comité de Pilotage de chaque structure.

Au quotidien, cette personne devra soutenir juridiquement et techniquement les MSAP en Maine-et-Loire. Elle participera également à la mise à jour du plan de communication sur l'offre de services détaillée à la fiche action n°17.

***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

Mise en œuvre du réseau des MSAP et structures assimilées :

- Réunion annuelle du réseau des MSAP,
- Rédaction d'une charte définissant le « bouquet de service Maine-et-Loire » offert dans chaque MSAP ou structures assimilées à l'échelle départementale,
- Bilan annuel avec proposition d'amélioration du réseau,
- Enquêtes de satisfaction auprès de la population,
- Enquêtes de satisfaction des personnels de MSAP.

***Calendrier***

Mise en place du réseau fin 2017.



### 3.2. DEUXIEME ORIENTATION : FAVORISER LE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVE POUR DEVELOPPER LES SERVICES DANS LES TERRITOIRES

Le diagnostic a révélé la diversité des acteurs qui sont parties prenantes de l'offre de services et de son accès. Ainsi, différentes familles d'acteurs permettent d'assurer l'offre et l'accès aux services : les opérateurs publics bien sûr, mais aussi un certain nombre d'acteurs privés. De plus, le diagnostic et les rencontres réalisées lors de la préparation des orientations ont montré le rôle très important joué par le monde associatif dans la réponse aux besoins. Enfin, à l'heure de la montée en puissance de l'économie collaborative, les habitants ont un rôle à jouer dans l'amélioration de l'accès des services au public.

Le schéma de Maine-et-Loire souhaite conforter et renforcer ce système multi canal.

#### Articuler la stratégie des opérateurs publics avec les objectifs du schéma

L'enquête réalisée auprès des opérateurs en phase diagnostic a montré que ces derniers mènent actuellement des réflexions ou des actions en matière d'organisation des offres proposées : La Poste, CPAM, CARSAT, Maisons départementales des solidarités ...

Certaines évolutions suscitent des déceptions chez les habitants ou les élus (sentiment d'abandon lié à la fermeture ou au retrait de certains services), et des territoires s'organisent en conséquence pour réorganiser l'offre de services à l'échelle locale. Mais ces réorganisations peuvent aussi être porteuses d'innovation et d'initiatives intéressantes pour répondre aux évolutions sociologiques, et développer une approche davantage « sur mesure ». Ainsi, certains opérateurs créent et développent de nouveaux services (La Poste par exemple), et d'autres revoient l'organisation des services pour mobiliser les agents en fonction de leurs compétences au regard des besoins des personnes (Maisons départementales des solidarités).

Le schéma souhaite donc mettre en commun ces réflexions déjà menées par les opérateurs sur l'évolution des usages et la façon dont les services peuvent s'organiser pour répondre aux évolutions.

#### Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires

Plusieurs EPCI évoquent l'élargissement des activités de certains opérateurs :

- Saumur Val de Loire, Angers Loire Métropole/Loire-Authion, Baugeois : intérêt de La Poste qui développe des services à la personne ; l'intégration d'actions de mobilité par les structures d'aide à l'accès à l'emploi (mission locale, maison de l'emploi, structures d'insertion).

Loire Authion reconnaît par ailleurs l'enjeu de la formation des agents d'accueil de MSAP (comme prévu par convention) pour palier le retrait des opérateurs.



### Mobiliser les acteurs privés en appui à certaines orientations du schéma :

En partenariat avec les institutions publiques, les acteurs privés développent une offre de services au public.

Ils jouent un rôle important dans plusieurs domaines, pour des services existants ou nouveaux en particulier dans :

- La santé, pour la mise en œuvre des Maisons de Santé,
- L'offre commerciale, par l'expérimentation de points d'accueil de proximité de premier niveau dans un commerce multi-services,
- La mobilité, par le développement de moyens de mobilité adaptés avec des acteurs économiques (autopartage, réseau de bornes pour les mobilités de véhicules électriques...).

#### Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires

Sur la santé, des partenariats sont déjà à l'œuvre :

- Sur le partenariat collectivités (communes et EPCI) / privés dans le cadre du contrat local de santé : par exemple, sur Mauges Communauté, la collectivité contribue à la stratégie, anime le territoire et s'appuie sur les acteurs privés pour assurer la mise en œuvre.
- Sur Loire Layon Aubance, la communauté de communes accompagne le projet de regroupement porté par des professionnels exerçant aujourd'hui dans une maison de santé pluriprofessionnelles (MSP) multi-sites, en portant le projet de construction d'une maison de santé. Outre l'objectif de conforter l'offre de soins sur le territoire, ce projet vise aussi une articulation avec l'hôpital local.

Certains EPCI souhaitent aller plus loin : par exemple, Vallée du Haut Anjou exprime le besoin de réunir les professionnels de santé, de créer des liens, de développer l'offre de spécialistes.

Sur le commerce, des initiatives sont également à l'œuvre. Elles restent à poursuivre et à amplifier :

- Par exemple, Saumur Val de Loire inscrit la question du commerce dans une réflexion plus globale, à travers des programmes d'amélioration des centres bourgs, de renouvellement urbain et de revitalisation des centres, identifiés comme leviers de soutien au commerce de proximité. Mais la collectivité pointe aussi la nécessité de démultiplier les partenariats financiers, notamment, dans le cadre du nouveau programme de renouvellement urbain (NPNRU), pour compléter ceux mobilisés dans le cadre du contrat de ville, et favoriser ainsi la réussite des actions.

La plupart des EPCI partagent la volonté de maintenir la couverture commerciale locale. Pour y parvenir, ils mettent la question de l'innovation comme levier et condition du maintien de l'offre commerciale.

- En renouvelant / développant de nouveaux services : distribution locale, points d'accueil, magasins de producteurs, artisanat à domicile, s'appuyer sur le numérique pour développer le e-commerce (Saumur Val de Loire, notamment dans le cadre du développement de la « silver économie »), Vallée du Haut Anjou
- En mobilisant les dispositifs nationaux (FISAC) pour le maintien du dernier commerce (Baugeois Vallée)



## S'appuyer sur le bénévolat et l'associatif pour construire des nouvelles modalités d'accès aux services dans les territoires

Les associations jouent un rôle important, et sont fortement intégrées dans l'offre de services et son accessibilité. Mais l'atelier consacré à ce sujet a confirmé que le monde associatif est en pleine évolution : le profil des bénévoles, le fonctionnement associatif ne sont plus les mêmes. Le schéma peut ainsi être le porteur de la réflexion à mener sur la façon de reconstruire la place des associations.

L'atelier a ainsi permis d'identifier les rôles qui pourraient être attendus demain de la part du bénévolat et de l'associatif :

- Relais entre les usagers et les opérateurs : informer les usagers, observer, faire remonter les besoins et compléter l'offre de services ;
- Innovation et expérimentation : par leur souplesse de fonctionnement, les associations peuvent développer des actions et des initiatives hors des circuits institutionnels plus figés, qui sont parfois moins réactifs ;
- Rôle de médiation à l'attention des publics plus fragiles.

L'objectif est de s'appuyer sur le bénévolat et l'associatif pour construire des nouvelles modalités d'accès aux services dans les territoires.

Pour faire que l'associatif puisse demain assurer ces rôles attendus, plusieurs conditions de réussite sont à réunir :

- *Clarifier et conforter le rôle du bénévolat associatif* : Pour qu'il joue pleinement son rôle, le champ d'action de l'associatif doit être bien défini, à la fois sur ce qu'il ne doit pas être (le bénévolat ne se substitue pas au professionnel) ; et ce qu'il doit / peut être (un acteur d'intermédiation, de lien social, pour faire réseau).
- *Capter, mobiliser, valoriser les anciens élus* : les réorganisations territoriales, avec la création de communes nouvelles, réduit le nombre global d'élus municipaux, en particulier à l'issue du régime transitoire actuel qui prévaut jusque 2020. Ces anciens élus représentent ainsi un vivier important de forces vives, de citoyens prêts à s'impliquer dans la vie locale, et représentent donc une opportunité de développement et de redéploiement du bénévolat sur de nouvelles missions.
- *Prévoir le déploiement* : si le monde associatif est reconnu pour ses capacités d'innovation et d'expérimentation, celles-ci peuvent s'altérer par un développement de l'action à une plus grande échelle. Autrement dit, à partir d'un certain seuil, l'action ne peut plus relever de l'associatif, et nécessite un relais de l'action publique pour garantir la pérennisation des actions.
- *Accompagnement* : pour que le monde associatif puisse évoluer au regard des nouveaux enjeux, et être en capacité de jouer les rôles attendus, il doit être accompagné. Le schéma souhaite ainsi agir pour former les membres des associations, permettre aux collectivités d'accompagner les associations sur le montage financier et juridique des actions.



## Les usagers comme apporteurs de services, via l'économie collaborative

Les usagers sont de plus en plus partie prenante du développement de services et de nouvelles modalités de fonctionnement : à l'échelle nationale, on pense notamment aux succès de Blablacar ou de Airbnb. Au sein du département de Maine-et-Loire, plusieurs initiatives se sont également développées dans ce sens, en particulier dans le domaine du transport solidaire. Pour poursuivre cette dynamique, le schéma souhaite inciter la création de plateformes d'échanges de biens et de services entre particuliers au titre de l'économie collaborative.

### Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires

Plusieurs EPCI ont identifié des besoins qui restent à satisfaire :

- Besoin d'un diagnostic plus fin de l'état de l'associatif pour, in fine, renforcer l'accompagnement et la formation (Anjou Bleu Communauté),
- En s'appuyant sur les nouvelles dispositions de la loi Egalité et Citoyenneté, créer un statut de bénévole, éviter de faire supporter les charges de gestion et responsabilités d'employeurs, ... Objectif : pérenniser l'existence et assurer le renouvellement des bénévoles (Vallée du Haut Anjou, Baugeois Vallée).

Des perspectives sont également formulées par les EPCI pour conforter la place du monde associatif dans l'offre et l'accès des services au public :

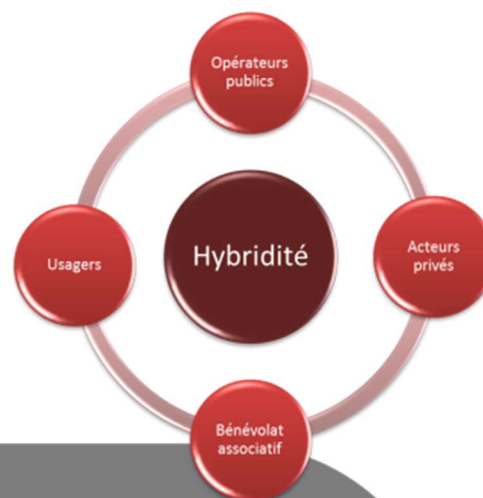
- L'intérêt de lieux multi usages (tiers-lieux) pour favoriser l'économie collaborative (Saumur Val de Loire),
- Accompagner la professionnalisation des associations, pour réussir la mutation du fonctionnement associatif,
- Favoriser les « usagers acteurs et actifs » (sur le modèle des autopartages, transport solidaire, système d'échange local (SEL) : S'appuyer sur les outils numériques pour déployer les services partagés en mode réseau et faciliter/alléger le travail des bénévoles (Saumur Val de Loire et Anjou Loir et Sarthe),
- L'intérêt d'un référent local bien identifié, lié à la MSAP, pour accompagner les associations (Anjou Bleu Communauté)
- Assurer une formation continue des bénévoles œuvrant dans le domaine social, pour connaître les évolutions des institutions et procédures (Angers Loire Métropole/Loire Authion)



## En transversal, un mot d'ordre : l'hybridité

Au-delà de l'intervention de chacun des acteurs, c'est de l'interaction entre eux que naîtront des services performants. Le schéma doit donc faciliter les interactions et échanges entre intervenants et familles d'acteurs publics / privés / associatifs (réseaux formels et informels).

De la même façon, le développement de locaux multi-usages ou de « Maisons » est de nature à améliorer les services en proposant à l'utilisateur un bouquet de services et en créant des espaces favorables aux coopérations.



### Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires

Des exemples d'hybridité déjà à l'œuvre dans le département :

- Loire Layon Aubance réfléchit à l'évolution de ses compétences dans l'objectif de conforter / développer les actions avec les acteurs présents sur son territoire et précise : « *Si la remontée de compétences ne semble pas systématiquement justifiée, les différentes formes d'organisation existantes peuvent justifier la réflexion sur la mise en œuvre d'une coordination renforcée des acteurs locaux. Le développement d'un maillage déjà existant avec des acteurs locaux apportant des solutions aux besoins de la population peut être une réponse adaptée* ».
- Saumur Val de Loire : Contrat local de santé, contrat de ville -> la nécessité de soutenir les acteurs impliqués dans les multi-partenariats.
- Mauges Communauté : des partenariats existants entre la collectivité et les opérateurs publics, privés, associatifs (poste, ADMR, enseignement musical, bibliothèque, ...)

De même, certaines collectivités interviennent aux côtés des associations :

- Anjou Loir et Sarthe : un poste pour favoriser le maillage, coordonner et soulager les associations et un poste pour le réseau de bibliothèques (a permis de sauvegarder l'existence des bibliothèques qui fonctionnent avec des bénévoles).

Certains EPCI font également part de leur volonté d'aller plus loin :

- Par exemple, Anjou Bleu Communauté : pour soutenir les associations, la collectivité pourrait prendre en charge certaines tâches (bulletins de salaire) et financer les charges patronales.

Et certains expriment des attentes pour aller plus loin :

- Par exemple, Saumur Val de Loire exprime un besoin d'appui départemental pour aider à construire les partenariats.



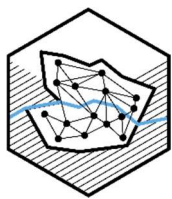
***Au terme de ce schéma, l'objectif de cette orientation est d'une part, de développer une articulation entre les différents acteurs pour favoriser l'accès des services au public dans les MSAP et structures assimilées en particulier et d'autre part, d'initier de nouvelles pratiques (économie collaborative, télésanté, opendata...).***

***Cette orientation du schéma se traduira dans plusieurs modalités opérationnelles, détaillées dans les fiches actions suivantes :***

4. Action expérimentale pour le développement du commerce multi-services
5. La territorialisation de l'accès aux soins
6. Actions en faveur du monde associatif
7. Soutien aux collectivités dans la mise en place de l'open data
8. Appel à projets territoriaux pour l'innovation dans les services au public







## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 4 : Action expérimentale pour le développement du commerce multi-services

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

En 2016, l'observatoire du commerce porté par la CCI de Maine-et-Loire recense 58 communes du département qui ne comptent plus aucun commerce. Après une forte dégradation dans les années 2000, cette situation tend à se stabiliser depuis 2010. En effet, à cette date, le maillage territorial de la grande distribution alimentaire a été atteint, et ne devrait plus se renforcer.

Si le domaine commercial relève évidemment de l'initiative privée, il existe des interactions et des marges de manœuvre avec l'action publique. C'est le cas au travers des documents d'urbanisme, les collectivités disposent là d'outils réglementaires pour orienter l'implantation commerciale et la complémentarité avec des services, notamment en centre-bourg. La collectivité peut également créer les conditions favorables à l'émergence de nouvelles initiatives (multi-services, e-commerce, relais en secteur rural).

Dans les communes rurales, le dernier commerce permet d'assurer une desserte à la population locale et favorise le lien social. Les derniers commerces de ces communes pourraient proposer une offre de services au public qui serait complémentaire à leurs activités principales.

La CCI de Maine et Loire propose d'étudier la faisabilité de mise en œuvre de services publics dans les communes d'un EPCI ne disposant plus que d'un seul commerce alimentaire.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de l'action est de proposer un accès à l'offre de services aux habitants des communes les plus éloignées.

Les objectifs sont :

- Assurer une desserte de proximité à la population des communes rurales, notamment pour les personnes les moins mobiles.
- Conforter l'activité des multi-services présents sur un EPCI ou un territoire en leur apportant une offre de services complémentaire, en particulier en matière de services de proximité (point d'accueil de proximité).



## **Description**

L'action proposée est une recherche d'opportunité et de faisabilité d'activités nouvelles complémentaires pour les multi-services.

Un état des lieux de l'offre actuelle de ces commerces sera réalisé en rencontrant l'ensemble des commerçants concernés pour déterminer les possibilités et les conditions de développement de services dans leurs commerces.

Un entretien sera également effectué avec les maires des communes concernées.

Des tables-rondes « habitants » seront organisées pour compléter cette démarche.

Cet état des lieux conduira à la réalisation d'un plan d'actions en faveur du développement des services publics dans les commerces concernés.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- EPCI partenaires
- La Chambre d'Agriculture
- La Poste
- La Préfecture de Maine-et-Loire
- Conseil Départemental de Maine-et-Loire
- ...

## **Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)**

La CCI de Maine-et-Loire mobilisera des moyens pour la réalisation de cette expérimentation, un complément de financement restant à trouver.

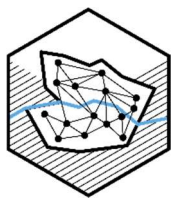
## **Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action**

- Un état des lieux.
- Le plan d'actions pour le développement des services de proximité.

## **Calendrier**

En 2018, choix du territoire pilote.





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n°5 : La territorialisation de l'accès aux soins

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Selon le diagnostic du Schéma, en Maine-et-Loire, l'accès aux services de santé et de soins est une préoccupation majeure des administrés. Pour 34 % d'entre eux, la santé est le domaine dont l'accès est le plus difficile. Dans les communes déficitaires en ce qui concerne l'accès aux services, cette proportion monte à 47 %. En terme absolu, 18 % des usagers se trouvent à plus de 11 minutes d'un service de soins ou de santé. De plus, la population départementale est vieillissante. Ce phénomène va générer de nouveaux besoins en matière de santé alors que des difficultés de démographie médicale existent déjà sur certains territoires.

#### **Cadre réglementaire et organisation de l'accès aux soins par l'Agence régionale de santé (ARS)**

Face à cette situation, la Loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires (HPST), et la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, ont respectivement institué et conforté une territorialisation des politiques de santé. Cela permet à l'Agence Régionale de Santé (ARS) de mettre en œuvre le Projet Régional de Santé (PRS) dont les objectifs se déclinent dans trois thématiques principales :

#### **Les Contrats Locaux de Santé (CLS) :**

Dans ce cadre, la Délégation Territoriale de l'Agence travaille avec les élus des 9 EPCI du département, légitimes pour mobiliser les acteurs de santé de leurs territoires et au sein du Conseil Territorial de Santé (CTS) à la réalisation de diagnostics partagés et à la priorisation d'actions sur le département.

Six Contrats Locaux de Santé sont signés entre l'ARS et les territoires en Maine-et-Loire. Ils portent sur trois thématiques « socles » :

- Prévention et promotion de la santé,
- Accès aux soins de proximité (application du pacte territoire santé ; équipes de soins primaires ; MSP ; contrats d'engagement de service public, praticiens territoriaux de médecine générale ; liens ville hôpital ; télésanté),
- Optimisation des parcours des patients et des usagers par une action coordonnée des acteurs de la prévention, du sanitaire, du médico-social et du social : santé mentale ; personnes âgées ; personnes handicapés ; jeunes ; personnes précaires.

Dans le cadre de ces CLS, une politique de soutien technique et financier à l'exercice coordonné de professionnels de santé (médecins, chirurgiens-dentistes, infirmiers, kinésithérapeutes, pédicures-podologues, sages-femmes) est menée, avec la création notamment de **Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP)**.



### **La redéfinition des zones fragiles :**

D'ores et déjà, l'ARS a défini des zones départementales considérées comme fragiles en ce qui concerne l'offre de soins. A ce titre, les médecins libéraux s'installant dans ces zones peuvent bénéficier d'aides financières de l'ARS comme le Contrat d'Aide à l'Installation des Médecins, dans le cadre duquel ils peuvent bénéficier d'aides allant jusqu'à 52 500€.

En 2017, la révision du « zonage médecin » a été engagée afin non seulement de cibler les territoires les plus fragiles en démographie médicale mais surtout de favoriser l'installation de médecins en octroyant des aides en fonction du degré de fragilité et en développant de nouveaux outils : incitations financières, amélioration de la protection sociale, avantages fiscaux.

### **La télésanté**

L'ambition du PRS est aussi de faire progresser l'organisation du système de santé en s'appuyant sur des professionnels compétents et mobilisés et sur des démarches innovantes telles la télésanté.

Depuis la loi du 21 juillet 2009, le cadre légal concernant la télésanté est plus favorable. Qu'il s'agisse de la surveillance des malades à distance, d'accès à l'information par voie électronique ou encore de diagnostic partagé, la télésanté se fixe pour premier objectif de mieux répondre aux besoins et aux attentes des patients, des personnes fragilisées, dépendantes ou handicapées.

Dans ce cadre, l'ARS des Pays de la Loire a créé QIMED, plateforme régionale pour l'e-santé et la télémédecine. QIMED est un outil collaboratif mis à disposition des établissements sanitaires, médico-sociaux et des professionnels libéraux de la région. Il permet notamment le partage et l'échange des données de santé du patient, en toute sécurité, en vue d'améliorer la qualité de sa prise en charge et la coordination de son parcours de santé.

## **Enjeux et objectifs**

La délégation territoriale de l'Agence est chargée de construire, avec ses partenaires, une politique de santé locale et globale afin d'améliorer l'offre de soins en Maine-et-Loire.

Les objectifs sont les suivants :

- Augmenter l'offre de soins en particulier dans les territoires fragiles,
- Fournir un accès effectif à la prévention et aux soins,
- Construire des outils pour conserver une médecine de proximité,
- Construire une politique de santé locale et structurante avec les territoires par l'intermédiaire des CLS,
- Réduire des inégalités de santé,
- Garantir la sécurité sanitaire,
- Mettre en œuvre des politiques innovantes pour pallier la diminution du nombre de professionnels de santé dans les territoires,
- Sensibiliser les professionnels de santé et les institutions publiques à l'émergence de nouvelles formes de pratiques médicales.

## **Description**

Cette action comprend plusieurs volets complémentaires qui se réaliseront à des échelles de temps différenciées :

- **La poursuite de travaux dans le cadre de contrats locaux de santé d'ores et déjà signés et/ou la construction de CLS.** La mise en place de contrats territoriaux de santé se poursuivra notamment en 2017 sur les EPCI Anjou Bleu communauté et Vallées du Haut Anjou, avec comme objectif principal l'amélioration de l'organisation des soins de proximité,



- En **matière de télésanté, la création d'un groupe de travail du Conseil Territorial de Santé** est prévue au second semestre 2017 associant les acteurs de santé **afin d'établir un plan d'actions et la définition de territoires prioritaires et moteurs pour le déploiement de la télésanté dans le département.**

## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

La déléguée territoriale en Maine-et-Loire de l'Agence Régionale de Santé

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- La préfecture
- Le conseil départemental
- Les EPCI
- Les professionnels de santé

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Les actions seront menées par la déléguée territoriale de l'ARS, elle sera assistée par le Secrétariat du Conseil Territorial de santé. Ces missions seront suivies étroitement par la cellule d'animation du schéma copilotée par la Préfecture et le Conseil Départemental.

Les investissements en télésanté des territoires pourront être cofinancés par l'ARS mais également par l'État au titre de la Dotation de Solidarité à l'Investissement Local et de la Dotation d'Équipements aux Territoires Ruraux.

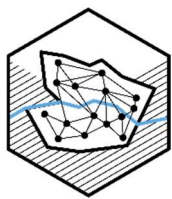
## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Établissement d'une communication adaptée sur les dispositifs mis en œuvre par l'ARS (journée départementale, réunion par territoire)
- Établissement du plan d'action télésanté,
- Nombre de CLS signé en Maine-et-Loire,
- Nombre de projets réalisés sur le territoire,
- Enquête quantitative et qualitative sur l'utilisation des dispositifs par les professionnels, par les patients,
- Enquête de satisfaction pour les patients et les professionnels de santé sur le dispositif.

## ***Calendrier***

- Octobre 2017 : Redéfinition des zones fragiles
- Fin 2018 : Couverture du territoire départemental en contrat local de santé
- Fin 2017 : Mise en place d'un groupe de travail sur la télésanté
- Fin 2018 : Mise en place d'un plan d'action pour le développement de la télémédecine dans les territoires dits fragiles





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 6 : Action en faveur du monde associatif

#### Rappels des éléments du diagnostic

Le monde associatif joue un rôle important dans la mise en œuvre de certains services au public dans les territoires. Il intervient dans un grand nombre de domaines comme la culture, le sport ou le social. Pour de nombreux territoires, l'action associative est un véritable atout qui vient compléter l'action des collectivités locales.

Cependant, un certain nombre de questions se posent sur la pérennisation de certaines associations et ceci pour plusieurs raisons.

Reposant en grande partie sur du bénévolat, le monde associatif connaît une profonde mutation liée aux évolutions des modes de vie et aux modes d'implication des individus. Le bénévole d'aujourd'hui n'est plus celui d'hier. Les modalités du « don de temps » ont changé : le bénévolat est plus ponctuel et moins régulier.

Le fonctionnement de ces associations présente également de grandes disparités entre la petite association sans salarié et l'association employeur, les enjeux ne sont pas forcément les mêmes.

Pour les associations employeurs, l'instabilité des ressources, le resserrement des contraintes administratives, la judiciarisation de la société peuvent remettre en cause le bon fonctionnement des services et l'implication de bénévoles dans la prise de responsabilité.

Face à cette situation, des initiatives existent, sur le territoire départemental, pour soutenir le monde associatif.



La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS), par l'intermédiaire du Délégué départemental à la vie associative a souhaité soutenir et valoriser les structures porteuses d'un projet de développement et d'accompagnement du tissu associatif local par la création d'un label : les points locaux d'accueil et d'information des associations (PLAIA). A ce jour, le Maine-et-Loire compte 30 PLAIA répartis en grande majorité dans le sud du département.

Elle a également mis en œuvre une Mission d'Accueil et d'Information des Associations (MAIA) qui permet aux associations de trouver facilement un



interlocuteur dans un ensemble d'institutions de services au public tel la CAF mais également Pôle Emploi...

Par ailleurs, il existe une **charte nationale d'engagements réciproques** entre l'État, le mouvement associatif et les collectivités locales. Cette charte définit les grands principes des actions des différentes institutions puis précise les engagements de chacun. Elle vise à mieux reconnaître le monde associatif et à préciser son rôle au service de l'intérêt général. A ce jour, elle a été déclinée au niveau régional entre l'État et le mouvement associatif des Pays-de-la-Loire.

## **Enjeux et objectifs**

Dans la continuité des actions déjà entreprises par le DDVA, la finalité de l'action est d'apporter un soutien technique aux associations dans leurs missions quotidiennes.

Les objectifs sont les suivants :

- Renforcer le soutien technique des pouvoirs publics aux associations ;
- Assister les associations dans leur « mission employeur » ;
- Améliorer le maillage des Points Locaux d'Accueil et d'Information des Associations (PLAIA) et son articulation avec les SCHÉMA ;
- Favoriser le dialogue entre le monde associatif et les pouvoirs publics ;
- Clarifier le rôle des associations dans les services rendus au public ;
- Elaborer une offre de service concertée et coordonnée entre le monde associatif et les collectivités,
- Décliner la charte nationale d'engagements réciproques entre l'Etat, le mouvement associatif et les collectivités locales à l'échelle départementale.

## **Description**

Les actions en faveur du monde associatif vont être menées directement par le Délégué Départemental à la vie Associative (DDVA) en collaboration avec les personnes chargées du suivi et de l'animation du schéma.

Ces actions se déclinent en quatre grands thèmes :

### **Le renforcement de la présence territoriale des PLAIA et son articulation avec les MSAP**

Le réseau des PLAIA a toute sa place dans le maillage territorial prôné dans le schéma. L'action visera donc à promouvoir la création de ce type de point d'accueil dans les territoires non pourvus, notamment le nord du Département. Selon les configurations et les territoires, une attention particulière sera portée sur l'articulation entre MSAP et PLAIA.

### **Le développement de la MAIA dans le département**

Les associations sont souvent le relais entre la population et les administrations. Il est important qu'elles puissent identifier au sein de celles-ci les interlocuteurs et les personnes ressources. C'est pourquoi, l'action vise à étendre le dispositif à d'autres structures (collectivités, conseil départemental...).

### **La création d'un événement autour de la mutation du bénévolat**

Dans un objectif d'échanges et dans la continuité des réflexions menées dans le cadre du schéma, une journée-séminaire, autour de la question de la mutation de l'engagement des citoyens sera organisée.



Ce séminaire, à destination des élus et des associations évoquera les mutations de l'engagement des citoyens afin d'aider les associations dans leur recours aux bénévoles.

### **La diffusion de la charte nationale d'engagements réciproques entre l'État, le mouvement associatif et les collectivités territoriales**

Dans le cadre du schéma, le DDVA souhaite, promouvoir la charte nationale d'engagements réciproques tripartite en faveur du monde associatif. Selon les orientations prises par les territoires, la déclinaison de la charte pourra se faire au niveau départemental ou local.

*Cette action est à relier à la fiche n°1 « le contrat local d'engagement » dans laquelle la thématique de l'articulation entre collectivités et associations sera traitée.*

## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

Le Délégué Départemental à la vie associative (DDVA)

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- La cellule animation du schéma,
- Les associations,
- Les EPCI.

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Soutien en secrétariat pour le DDVA et soutien financier pour organisation événement.

## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

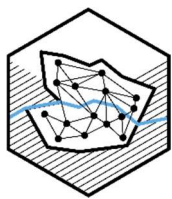
- Création de nouveaux partenariats PLAIA dans le Nord du Territoire
- Déclinaison départementale de la charte nationale d'engagements réciproques entre l'État, le mouvement associatif et les collectivités territoriales

## ***Calendrier***

- 2018 : Organisation d'un événement traitant de la mutation du bénévolat







## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n°7 : Soutien aux collectivités dans la mise en place de l'open data

#### Rappels des éléments du diagnostic

La loi pour une République numérique, adoptée à l'automne 2016, a introduit le principe d'ouverture par défaut des données publiques pour les collectivités territoriales de plus de 3 500 habitants.

Pour les collectivités, l'open data consiste à mettre à disposition leurs données publiques sur internet et ainsi à en faciliter l'accès et la réutilisation par les citoyens, chercheurs, étudiants, journalistes, développeurs et les entreprises. Plus précisément, l'open data a pour principe de fournir des données brutes pour en faciliter la réutilisation.

Il est à prévoir que cette mise à disposition de données puisse être à l'origine de la création d'applications numériques susceptibles de répondre à un besoin d'information du public, voire même à un développement de nouveaux services. En diffusant leurs données publiques, les collectivités font un pas de plus vers la modernisation des services publics.

Si des collectivités (agglomérations notamment) sont en pointe sur ce sujet et se sont investies dans l'open data, les plus petites sont encore peu sensibilisées et pourtant chaque collectivité à son échelle peut être productrice d'informations intéressantes pour ses administrés.

En 2012, le département a créé une plateforme informatique OpenData49 pour mettre à disposition ses données et proposer aux autres collectivités d'y déposer les leurs. (<http://www.opendata49.fr/>).

A ce jour seuls le Département, le SDIS49 et la commune de Candé ont utilisé cette plateforme.



## **Enjeux et objectifs**

La finalité de l'action vise à disposer à l'échelle du Maine-et-Loire d'un grand nombre de données mises à disposition en open data pour favoriser le développement d'applications numériques pour l'amélioration des services au public.

Les objectifs sont les suivants :

- Sensibiliser les collectivités sur l'intérêt de l'open data,
- Accompagner les collectivités dans la mise à disposition de leurs données,
- Favoriser le développement d'applications numériques,
- Expérimenter à l'échelle de quelques collectivités des solutions concrètes d'applications numériques,
- Diffuser ces expérimentations vers d'autres collectivités.

## **Description**

Cette action comprend plusieurs volets complémentaires entre eux.

### **La sensibilisation des collectivités**

L'open data est un concept relativement nouveau et les collectivités se sont encore peu appropriées le sujet. A ce jour, les process et les circuits de décisions ne sont pas toujours en place dans les collectivités. Des actions de sensibilisation tant auprès des élus que des techniciens sont à mettre en œuvre (journée technique du réseau Anjou Ingénierie Territorial, rencontres avec les collectivités...). Ces actions visent à la fois à sensibiliser sur l'intérêt de ces outils et à présenter la plateforme départementale.

### **L'accompagnement des collectivités**

La plateforme départementale permet un dépôt des données relativement aisé. Cependant, un accompagnement des techniciens sur le fond et la forme des données à mettre à disposition est nécessaire. Des missions d'ingénierie pourront être proposées en ce sens.

### **Expérimentation avec des collectivités pilotes**

Il s'agit d'identifier une collectivité prête à mettre à disposition des données pour développer une application numérique sur une thématique visant à l'amélioration des services au public. Une fois l'application développée, d'autres collectivités seront sollicitées pour organiser la mise à disposition de leurs données pour le déploiement de l'application.

### **Organisation d'un hackathon départemental**

Un **hackathon** désigne un événement où un groupe de développeurs volontaires se réunissent pour faire de la programmation informatique collaborative. A moyen terme, lorsque l'open data du Département sera plus développé, on peut imaginer organiser ce type d'événement sur une thématique particulière à déterminer afin de susciter des développements d'applications numériques intéressantes pour l'amélioration de l'accès des services au public.



## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

Département de Maine-et-Loire

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Collectivités (EPCI et communes)
- Le réseau cybanjou
- ...

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Ingénierie de la part de la Direction logistique et système d'information et du Service ingénierie et accompagnement des territoires du Département de Maine-et-Loire.

Budget pour organisation de l'hackathon.

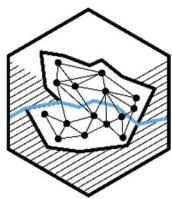
## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Nombre de collectivités contributrices à l'open data
- Expérimentations mises en place
- Nombre d'applications développées

## ***Calendrier***

- 2018 : sensibilisation et premiers accompagnements auprès de collectivités demandeuses
- 2019 : accompagnement de toutes les collectivités de plus de 3 500 personnes, en conformité avec la loi « Pour une République Numérique ».





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 8 : Appels à projets territoriaux pour l'innovation dans les services au public

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Dans un monde en mutation, la notion d'accès aux services évolue fortement. En quelques années, nous sommes passés d'une notion de proximité (le service près de chez moi) à une notion d'accessibilité (le service là où je suis et quand je suis disponible). L'évolution des modes de vie comme la dissociation spatiale entre lieu de résidence, de travail et de consommation ou la transformation des temporalités a un impact sur les attentes des individus en matière de services. De plus, la révolution numérique bouleverse les moyens d'accéder aux services.

Les services au public sont délivrés par plusieurs catégories d'acteurs : des opérateurs publics aux usagers eux-mêmes en passant par les acteurs privés et associatifs. Au-delà de ces acteurs, l'hybridation (favorisant le rapprochement entre les familles d'acteurs dans l'action et/ou dans les lieux) offre de nouvelles perspectives de développement des services.

Tous ces éléments vont dans le sens d'une adaptation nécessaire des services et de la manière dont ceux-ci peuvent être rendus.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de l'action vise à créer de nouveaux services au public dans les territoires sur des domaines peu ou pas couverts actuellement.

Les objectifs sont les suivants :

- Favoriser l'innovation dans la création des services au public dans des domaines peu ou pas couverts,
- Développer de nouveaux services en s'appuyant sur des expérimentations,
- Favoriser l'hybridation dans les services,
- Développer le design des services.



## Description

Il s'agit de construire un appel à projets pour le développement de services au public innovants. Cet appel à projet est prévu sur une périodicité bisannuelle. Il sera diffusé auprès des EPCI du Maine-et-Loire.

Les porteurs de projets peuvent être des collectivités, des personnes morales ou physiques de droit privé (associations, entreprises, individus...).

Les étapes de la mise en œuvre de l'action sont les suivantes :

### 1. Ecriture du cahier des charges de l'appel à projet

Les projets susceptibles d'être retenus devront répondre à une série de critères définis par le cahier des charges. D'ores et déjà, on peut retenir :

- Le ciblage du projet sur la création d'un service dans un domaine peu ou pas couvert,
- La nécessaire adaptation du projet au territoire,
- Le caractère innovant du projet,
- La réponse à un besoin émergent et la vision prospective du projet,
- L'importance de l'association des usagers à la construction du service,
- ...

### Exemples de projets :

- Mise en réseau d'organismes complémentaires pour élargir l'offre de services auprès des familles (UDAF, Familles rurales...)
  - Application numérique pour favoriser la prise de rendez-vous avec des opérateurs dans les MSAP
2. Constitution du fonds et définition des modalités de gestion de celui-ci
  3. Mise en place d'une procédure de publication de l'appel à projets et de validation des projets

## Pilotage de l'action

### CHEF DE PROJET

Département de Maine-et-Loire

### PARTENAIRES ASSOCIES

- Préfecture de Maine-et-Loire
- Caisse des dépôts et consignations
- Université
- Cité des objets connectés
- ....



### ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

- Constitution d'un comité de pilotage et de validation des projets
- Fonds - Estimation 4 projets par an avec un financement par projet de 15 000 € au démarrage (7 500 la 2<sup>e</sup> et 4 000 la 3<sup>e</sup> année).

### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Nombre de projets retenus
- Mesure de l'implication des usagers
- Nouveaux services créés

### ***Calendrier***

2018 : premier appel à projet



### 3.3. TROISIEME ORIENTATION : APPORTER UNE REPONSE ADAPTEE AUX BESOINS DES PUBLICS NON AUTONOMES/NON MOBILES

Tous les publics du département n'ont pas les mêmes capacités ou facilités à mobiliser et accéder aux offres de services proposées par les différents territoires. Le diagnostic a mis en évidence, à travers l'enquête ménages, qu'environ 1 personne sur 5 ne se sent pas toujours en situation d'autonomie pour accéder aux différents services ; ces publics non totalement autonomes ou mobiles correspondent à des profils variés : seniors pas toujours à l'aise avec le numérique, ou ne pouvant plus conduire... mais aussi des jeunes ne disposant pas encore d'un moyen de transport individuel.

Dans une logique de solidarité territoriale mais aussi sociale, les travaux conduisant à l'élaboration du schéma ont ainsi largement abordé la question des réponses pouvant être apportées à ces publics non autonomes ou mobiles, en y consacrant notamment un des ateliers de travail partenarial organisé en février 2017.

L'Etat et le Département auront une vigilance particulière pour les besoins des personnes à mobilité réduite dans la définition concrète et opérationnelle des actions.

Les propositions issues de ces échanges s'organisent autour **de deux principes prioritaires**.

#### Renforcer les moyens et les modalités de services complémentaires pour les publics non autonomes :

Au-delà du « mix » physique/numérique de services auquel auront accès l'ensemble des publics du département, le SCHÉMA a vocation à appuyer et valoriser toutes les initiatives pour faciliter l'accès pour les publics non autonomes.



A ce titre, les différentes initiatives pour favoriser la mobilité des personnes ne disposant pas d'un véhicule individuel vers les lieux « plateformes » de services doivent constituer une priorité. Ainsi, dans les arbitrages sur le choix d'implantation de services (et notamment de futures MSAP), un critère essentiel à prendre en compte sera de s'assurer que le site retenu bénéficie déjà d'une desserte en transports en commun ; ou, si ce n'est pas le cas, de modifier le réseau de transports en commun en conséquence.

Autres initiatives déjà largement présentes dans de nombreux territoires du département, à structurer ou à généraliser : les systèmes de co-voiturage ou de transport solidaire, de mobilité à la demande abordable et réactive.

Faciliter l'accès aux services pour les publics les moins autonomes, c'est aussi rendre plus facilement visibles et identifiables les lieux privilégiés où sont rendus les services, en particulier pour les personnes présentant des difficultés d'ordre social. Pour rendre opérant l'objectif d'un premier accueil social inconditionnel de proximité<sup>4</sup>, l'articulation des interventions des services sociaux départementaux et locaux jouera un rôle central dans les différents territoires.

<sup>4</sup> La notion de « premier accueil social inconditionnel de proximité » est développée dans un guide relevant du plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social. Elle est définie comme devant garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou exprimant une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité des besoins ; la dimension « inconditionnelle » insiste sur l'idée que ce premier accueil a vocation à recevoir toute personne qui le souhaite.





Le recours aux nouvelles technologies, si les publics visés bénéficient d'un travail de sensibilisation et d'accompagnement en amont, peut aussi limiter les besoins de déplacement des publics non mobiles : réalisation d'entretiens à distance par le biais de webcam (à l'image de l'approche développée par Pôle Emploi), développement du « click and collect » ou des livraisons à domicile par des commerces de proximité...



Plus largement, les différents acteurs des services (cf. orientation 2) doivent chacun contribuer à accompagner les publics les moins autonomes vers la dématérialisation des services tout en veillant à assurer le lien social. On peut ici citer l'importance de la médiation numérique dans l'accueil généraliste de 1er niveau de type MSAP ; ou des ateliers d'initiation aux services numériques (correspondant à des parcours d'accompagnement dédiés à des publics en insertion, ou l'accès solidaire à du matériel ou de la connexion informatique) que propose une association comme Emmaüs Connect dans d'autres territoires français.

### Aller vers les publics ne sollicitant pas les services

Comment identifier et contacter les publics ayant besoin ou intérêt à recourir à un service mais qui, par méconnaissance ou du fait de blocages de différents ordres (physiques, psychologiques...), ne les sollicitent pas ? C'est sans doute un des défis les plus difficiles auquel sont confrontés les partenaires porteurs d'une action collective comme le schéma, surtout quand répondre à tous les publics qui se manifestent n'est déjà pas évident, au regard des moyens disponibles...

C'est pourquoi il sera particulièrement pertinent de soutenir plusieurs initiatives intéressantes et concrètes qui ont émergé des travaux :



- La création des communes nouvelles, processus massif dans le département, conduit à revoir à terme le nombre de conseillers municipaux. Ne peut-on pas imaginer de réorienter l'énergie des conseillers municipaux consultatifs pour les communes déléguées vers une nouvelle ambition, *à savoir devenir des ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public* ? Au plus près des habitants, ils pourraient ainsi, en liaison avec le milieu associatif, contacter régulièrement les publics qui se manifestent peu ou pas.



- Aller « au-devant » des publics, c'est aussi proposer des services « à domicile » (certains opérateurs de services pouvant proposer ainsi de réaliser des tournées régulières de maisons de retraites...), ou des services « nomades » (avec l'idée de développer ou relancer des bus « services » itinérants).
- Plus globalement, anticiper les besoins de ces publics nécessiterait d'être en capacité d'identifier en amont les difficultés d'accès aux services qu'ils peuvent éprouver, puis une fois les besoins identifiés être en mesure de les rassurer sur le fait que le service sera effectivement rendu.

**On peut le constater dans ces pistes, deux axes d'intervention majeurs ressortent ici :**

- les initiatives d'appui à la mobilité,
- les mesures d'accompagnement à l'usage du numérique pour accéder aux services.

***Au terme de ce schéma, l'objectif de cette orientation est d'améliorer la prise en charge des personnes non autonomes / non mobiles par le développement d'offres de mobilité diversifiées et la vulgarisation des usages du numérique.***





**Ces deux axes recourent les positions exprimées par les EPCI lors des rencontres territoriales, et sont mises en avant de manière systématique dans leurs contributions écrites.** Il s'agit de deux enjeux qui, outre les actions en faveur des publics les plus fragiles que le schéma affirme comme une priorité, nécessiteront une réponse élargie à l'ensemble des usagers sur la durée.

### **Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires**

Saumur Val de Loire souligne plus particulièrement :

- Son intérêt pour la promotion sur son territoire d'initiatives pour aller au-devant des publics spécifiques, les partenaires sociaux pouvant être imaginés à ce titre comme des « ambassadeurs » des services proposés.
- L'importance de l'aide à la lutte contre l'isolement des publics, à travers la médiation et l'accompagnement numérique (en mobilisant des partenaires déjà investis : la SCOPE, la MJC, les centres sociaux...).
- Et l'appui auprès des seniors, à corréler à une étude en cours sur les besoins (culture, soins, services...) de ce public, dans la perspective de développer la silver économie.

Anjou Loir et Sarthe met en avant l'importance :

- D'une part, des initiatives sur le champ « transport et mobilité » : développement du point relais mobilité sur Tiercé avec Solipass, du transport solidaire sur tout le territoire, promotion du covoiturage au plus près des habitants par les communes et les CCAS...
- D'autre part, du numérique pour les services : accompagner les populations fragiles dans l'apprentissage pour « ne pas créer de rupture de savoirs ».

Mauges Communauté, en tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité, porte une politique privilégiant :

- Le transport à la demande, pour favoriser la desserte des pôles de centralité et l'intermodalité (connexion gares et réseaux de transport voisins).
- Le soutien au transport solidaire, notamment en assurant la gestion directe de la plateforme de mobilité « MobiMauges » dédiée aux publics en difficulté, depuis le 1er janvier 2017.

Dans sa contribution, Vallées du Haut Anjou met en exergue :

- Un enjeu fort sur la mobilité, qui est abordé aussi bien à travers des actions déjà existantes (aires de covoiturage, prêt de mini bus à des associations, promotion du transport solidaire voitur'âge) que des projets (développement du transport en bus, des aides au permis ou à l'achat de véhicule, des aides à l'adaptation des transports pour les personnes à mobilité réduite...).
- L'idée que les pistes à développer doivent couvrir aussi bien des solutions « tous publics » (développement de l'offre de services sur internet, ou mise en place d'une plateforme téléphonique), que d'autres plus ciblées vers des publics en difficulté pour leur « apporter les services » (visites à domicile, tournée de commerçants)...



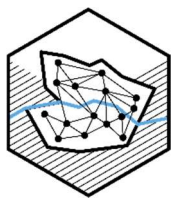
**Dans sa contribution écrite, Loire Layon Aubance insiste sur l'importance de l'animation sociale globale, à destination de nombreux publics cibles :**

- Ceci regroupe toute une série d'actions maillant le territoire, par exemple le soutien aux associations, les actions en direction des familles, les actions en direction des séniors (dont l'accès à l'informatique), les actions en direction des publics plus ou moins fragilisés (telle l'amélioration de la mobilité, les visiteurs à domicile, l'organisation d'ateliers sur divers sujets - l'utilisation de l'informatique, la rédaction de CV, des ateliers cuisine etc...).
- Cette animation est assurée, en fonction des secteurs, par les CCAS, les centres sociaux ou les espaces de vie sociale. La réflexion vise à conforter le maillage territorial de ces actions au sein du territoire, dans une logique d'équité et de couverture des besoins.

***Cette orientation du SCHÉMA se traduira dans plusieurs modalités opérationnelles, détaillées dans les fiches actions suivantes :***

- 9. Développement du transport à la demande dans les territoires et autres formes de transport
- 10. Relais pour le développement de transport alternatif
- 11. Les ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public
- 12. Accompagnement aux usages numériques pour les publics fragiles
- 13. Action de sensibilisation des travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique
- 14. Aide à la constitution d'un coffre fort numérique pour les usagers
- 15. Création d'un réseau de proximité d'accès au Droit





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 9 : Développement du TAD (Transport à la demande) et autres formes de transport

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

En 2011, le schéma départemental des transports (2011-2021) a fixé de nouveaux objectifs généraux dans lesquels le TAD (transport à la demande) s'inscrit :

- favoriser un aménagement du territoire départemental multipolaire autour des pôles de centralité,
- rendre les services, les équipements et l'emploi accessibles,
- limiter la congestion, notamment aux entrées d'agglomération,
- limiter les déplacements et leur impact sur l'environnement (nouveau 2017 : intégration de véhicules électriques dans l'exploitation des services de transport à la demande),
- promouvoir les modes de déplacements durables et de proximité.

L'un des grands changements de ce nouveau schéma est la hiérarchisation du réseau Anjoubus :

- 1- lignes armatures (numérotées de 1 à 10) : dessertes express, directes, avec peu d'arrêts
- 2- lignes de proximité (numérotées de 11 à 36)
- 3- ligne en déclenchement à la demande (ligne 43)
- 4- **transport à la demande (TAD)**

Le transport à la demande est complémentaire à l'offre de transport de « lignes régulières » du réseau Anjoubus.

Il permet de rejoindre soit une polarité au sein du bassin (commune(s) attractive(s)), soit un point d'arrêt Anjoubus ou une gare SNCF selon des itinéraires et des horaires définis, chaque jour, en fonction des demandes.

A terme, lorsque les 11 bassins seront mis en service, toutes les communes du département seront pourvues d'une offre en transport en commun.



## **Enjeux et objectifs**

Le transport à la demande répond aux besoins diffus, dans le temps et dans l'espace, de déplacements des zones rurales en leur proposant une offre de mobilité adaptée : vers un pôle de centralité ou vers un arrêt d'une autre offre de transport collectif public (TER, Anjoubus). De ce fait, il permet de :

- valoriser et renforcer l'attractivité des polarités du Département (hors agglomération),
- offrir à tous les habitants du département (hors agglomération) une offre de service public en transport collectif.

Le transport à la demande est ouvert au « tout public » et répond également à l'accessibilité, grâce à ses véhicules équipés PMR (personnes à mobilité réduite) avec prise en charge à domicile des usagers.

## **Description**

En septembre 2017 : 6 bassins de TAD (sur 11 potentiels) sont en fonctionnement :

### **BASSINS EN FONCTIONNEMENT EN SEPTEMBRE 2017**

- Mauges-sur-Loire / Montrevault-sur-Evre / Orée d'Anjou vers les gares d'Ancenis, d'Oudon et de Varades
- Montfaucon-Montigné vers la gare de Clisson
- Segré-Pouancé-Combrée
- Tiercé – Chateauneuf
- Baugé-Noyant
- Lion d'Angers

### **BASSINS RESTANT A METTRE EN FONCTIONNEMENT**

- Candé /Le Louroux-Béconnais
- Brissac-Quincé / Thouarcé
- St Georges-sur-Loire/Chalonnnes-sur-Loire
- Beaufort-en-Vallée/Brain-Andard
- Seiches/Durtal

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 19h. Les réservations doivent être effectuées au moins la veille avant 16h pour les courses du lendemain.

Une centrale de réservation au sein de la Direction des transports et de la mobilité est ouverte du lundi au vendredi et a pour missions principales : la gestion du fichier « adhérents », la gestion des demandes de réservations, la construction des courses (itinéraires et horaires), l'envoi des feuilles de routes aux transporteurs, la gestion des titres de transports.



## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

La Région des Pays de la Loire

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

5 bassins TAD restent à ouvrir.

Le coût moyen par an du fonctionnement d'un bassin est en moyenne de 50 000 € (hors centrale de réservation).

Outil utilisé à la centrale de réservations pour l'exploitation du service : TITUS (solution BST)

Echéancier prévisionnel de déploiement des bassins : 1 à 2 par an (sous réserve de validation définitive par l'exécutif régional).

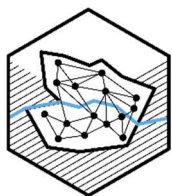
## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Avancement : Nombre de bassins en service / nombre total de bassins
- Fréquentation : Nombre de voyages et de courses / an, Taux de groupage (nombre de personnes / véhicule), Coût moyen par voyage et par course
- Taux de satisfaction des usagers

## ***Calendrier***

Echéancier prévisionnel de déploiement des bassins : 1 à 2 par an (sous réserve de validation définitive par l'exécutif régional).





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 10 : Relais pour le développement de transport alternatif

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

L'accès aux services pour les publics non mobiles pose la question de la desserte en réseau de transport. Hors des secteurs couverts par des réseaux de transport en commun de types urbain (agglomération d'Angers, Cholet et Saumur) et de pôles bénéficiant de la desserte du réseau Anjou bus, l'accès aux services pour des personnes non motorisées ne peut se concevoir sans une réponse individualisée, sur mesure et souvent multimodale.

Le développement du transport à la demande (TAD) organisé par le Département de Maine-et-Loire va dans ce sens, celui-ci est déployé depuis 2011. À terme, le transport à la demande couvrira 17 zones sur la totalité du Maine-et-Loire (hors périmètre des transports urbains).

Par ailleurs, de nombreuses initiatives de transports solidaires ont vu le jour sur le département, soit à l'initiative de collectivités, de CCAS, d'associations ou de collectifs d'habitants. Ce type de transport propose pour des publics plutôt âgés, un accompagnement par des bénévoles (indemnisés) pour des déplacements ciblés. Les systèmes de fonctionnement du transport solidaire sont divers (coût, efficacité, public ciblé).

De nouvelles formes de mise à disposition de véhicules et de mobilité se développent (prêt de véhicules, auto partage, covoiturage...). Globalement, les initiatives et les propositions en matière de mobilités peuvent paraître peu lisibles pour l'utilisateur.

Enfin, cette réflexion est à replacer dans un contexte en pleine mutation du fait, d'une part, du transfert de la compétence « Transport » à la Région en septembre 2017 et de l'élargissement des territoires d'agglomération en charge des politiques de déplacement.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de cette action est de permettre au plus grand nombre d'accéder aux services dans les meilleures conditions pratiques et financières.

Les objectifs sont les suivants :

- Promouvoir et accompagner le développement de relais de mobilités pour les territoires du Département, notamment ruraux ;
- Proposer une offre de mobilité renouvelée ;
- Coordonner et favoriser la mutualisation des initiatives en matière de propositions de mobilités ;



- Apporter de la lisibilité dans l'offre de mobilités ;
- Favoriser le développement d'application numérique au service des mobilités.

## **Description**

A l'instar du dispositif mobilité-insertion du Département et dans sa continuité il s'agit de développer avec les territoires des relais de mobilités en réseau qui proposent une offre de transport alternative et complémentaire aux réseaux de transports structurants.

Une offre de mobilité plus large (tout public) et ouverte à des partenariats publics – privés devra permettre une meilleure rentabilité et pérennité des systèmes mis en place. Cette offre renouvelée de mobilité s'inscrit dans un territoire (EPCI ou association d'EPCI) et vise des trajets relativement courts.

Que serait un relais mobilité alternative ?

- une mise à disposition de véhicules en location ou en autopartage (voiture avec ou sans permis, deux roues motorisées ou non),
- une coordination du transport solidaire à l'échelle du territoire,
- une promotion du covoiturage (covoiturage<sup>49</sup> et/ou autres initiatives privées),
- un lieu de centralisation de l'information sur la mobilité en réseau avec les MSAP et divers lieux d'information du public.

L'action vise à expérimenter cette initiative avec un territoire pilote. Sa mise en œuvre passe par :

- l'identification d'un territoire pilote,
- la constitution d'un groupe de pilotage local associant des élus, des acteurs de la mobilité, des relais locaux, des opérateurs privés,
- un état des lieux de l'existant,
- l'élaboration du modèle et la recherche de financement,
- la mise en place de l'expérimentation.

L'expérimentation sera suivie par une évaluation et un déploiement sur les autres territoires du Département.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Département

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Les collectivités
- Les opérateurs de transport
- Les MSAP



### ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Elargir le travail engagé sur la plateforme mobilité insertion à tous les publics.

Formaliser dans les contrats locaux d'engagement les modalités opérationnelles pour les territoires candidats.

### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

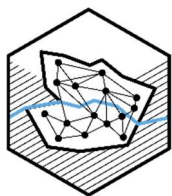
- Mise en place d'une méthodologie pour la création de relais
- Nombre de territoires mettant en place un relais
- Enquête de satisfaction par territoire au bout d'une année de fonctionnement

### ***Calendrier***

2018 repérages des offres existantes et contact avec des opérateurs privés potentiels







## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 11 : Les ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Même si le niveau global d'accès des services au public dans le département est plutôt bon, pour autant des territoires se retrouvent plus éloignés des services et des personnes ne sont pas toujours autonomes pour accéder aux services (1 personne sur 5). Si ces personnes non autonomes sont surtout des personnes âgées, cette catégorie concerne également une partie des moins de 30 ans. Quant aux communes les plus éloignées, elles sont souvent peuplées d'une population plutôt jeune et plus modeste que la moyenne, accroissant les inégalités déjà existantes.

Ce manque d'autonomie engendre, pour ces publics, le plus souvent un manque d'information responsable d'un non recours aux aides sociales. Dans ce cas, les individus ne bénéficient pas de certaines aides auxquelles ils pourraient prétendre. Les aides sociales concernées sont multiples. Elles vont du Revenu de Solidarité Active (RSA) à l'Aide Personnalisée au Logement en passant par la Couverture Maladie Universelle (CMU). Pour la première d'entre elles, au niveau national, le taux de non recours est évalué à 35 % selon l'Observatoire des Inégalités. Des taux de non-recours importants sont également observés pour les prestations sociales concernant l'accès aux soins. A titre d'exemple, en 2008, en France, 1,5 millions de personnes sur les six millions de bénéficiaires potentiels ne disposaient pas d'une CMU, assurant aux plus démunis un accès gratuit aux soins.

Pour ces personnes, il s'agit de renforcer les moyens et modalités de services complémentaires (services de mobilité, médiation numérique...), mais aussi dans certains cas de se déplacer pour leur apporter une information et éventuellement les aider dans leurs démarches.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de cette action vise à développer une démarche proactive pour favoriser l'accès aux services.

Les objectifs sont les suivants :

- Améliorer l'accès aux services pour les personnes isolées et non autonomes,
- Aller vers les personnes ne sollicitant pas de services,
- Construire un réseau d'ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public en lien avec les MSAP ou structures assimilées.



## Description

On peut d'ores et déjà identifier plusieurs types d'ambassadeurs potentiels, dans tous les cas, ces ambassadeurs devront être pilotés par une MSAP ou structures assimilées. Il est du ressort des territoires de développer le réseau d'ambassadeurs qui lui convient le mieux.

Concernant les ambassadeurs, trois types de solutions sont envisageables.

### Les locaux moteurs versus « accès des services au public »

A l'instar d'une expérimentation menée sur Baugé-en-Anjou dans le domaine de l'habitat, il serait envisageable de développer une action de type locaux moteurs dans le domaine de l'accès des services au public. Il s'agit de soutenir l'émergence de réseaux d'habitants pour leur confier des missions d'utilité sociale ; sur le modèle de l'équipe des Locaux-Moteurs qui va directement à la rencontre des habitants pour dialoguer avec eux sur leurs besoins, les informer des services et dispositifs susceptibles d'améliorer leur accès aux services.

Les deux enjeux majeurs sont :

- L'amélioration de l'efficacité des dispositifs et des politiques publiques
- Le soutien aux solidarités et aux dynamiques locales

### Le vivier que constituent les élus des communes déléguées

Du fait de la constitution des communes nouvelles, à partir des élections municipales de 2020, le nombre de conseillers municipaux va diminuer fortement. Afin de ne pas perdre la proximité avec les habitants, il est prévu de réfléchir à leur attribuer le rôle de conseillers consultatifs. Le rôle d'ambassadeur territorial de l'accès des services au public pourrait également être envisagé pour ces conseillers.

### Le recours au service civique

Les collectivités peuvent recruter un service civique pour se déplacer dans les territoires et par l'intermédiaire d'événements ou de porte à porte publiciser la MSAP auprès des usagers.

L'action portera sur l'écriture **d'un cahier des charges** définissant le rôle des ambassadeurs et les conditions de mise en place de ceux-ci sur un territoire.

En tout état de cause, une **action de formation** de ces ambassadeurs sera à privilégier.

## Pilotage de l'action

### CHEF DE PROJET

EPCI par l'intermédiaire du contrat local d'engagement fiche n°1

### PARTENAIRES ASSOCIES

- Cellule animation du schéma
- MSAP
- Communes



### ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financier et outils)***

Elaboration d'une charte sur les missions confiées aux ambassadeurs.

L'accompagnement des pilotes à la constitution d'équipes d'ambassadeurs.

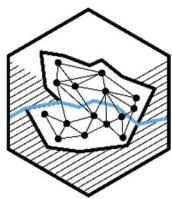
### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Nombre de réseaux d'ambassadeurs
- Nombre d'ambassadeurs
- Enquête auprès des usagers

### ***Calendrier***

2018 lancement d'une expérimentation sur un territoire inscrit dans le contrat local d'engagement





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 12 : Accompagnement aux usages numériques pour les publics fragiles

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Dans le diagnostic, 1 personne sur 5 se dit ne pas être toujours autonome pour accéder aux services. Si ce manque d'autonomie peut être lié à des difficultés de mobilités, il est également le fait de la fracture numérique qui est générationnelle mais aussi sociale et culturelle, fracture amplifiée par le développement des services en ligne.

De plus en plus, l'accès à un grand nombre de services se fait par le biais du numérique, notamment dans le domaine de l'administration tant dans la mise à disposition d'informations que dans les démarches elles-mêmes (inscriptions, questionnement, dossier numérique...). Cette révolution dans la relation à l'utilisateur n'est pas toujours bien vécue par des publics plus ou moins fragiles, soit qui ne disposent pas de l'accès matériel à des postes informatiques, soit qui présentent des difficultés à se familiariser avec des technologies qui sont éloignées de leur quotidien.

Les raisons qui expliquent la non connexion des personnes sont les suivantes :

- le manque de motivation ou le refus catégorique (ex. certaines personnes âgées),
- les difficultés d'accès (matériel, absence de connexion, logement, pas de compte bancaire),
- les problèmes d'usage (compétence, langue...).

La précarité numérique est une triple peine par rapport à l'accès au droit pour certaines personnes. Notamment dans un contexte de dématérialisation accélérée. A titre d'exemple, aujourd'hui, la dématérialisation est totale pour :

- une première inscription à pôle emploi,
- l'inscription à la prime d'activité,
- la déclaration sur le revenu en ligne.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité est de permettre aux personnes en situation de précarité et de fragilité (personnes âgées et public en insertion) de disposer des ressources pour devenir des acteurs compétents et responsables dans leur pratique numérique quotidienne.

Les objectifs sont les suivants :

- Proposer une formation adaptée aux usages numériques pour les publics fragiles ;
- Développer une pédagogie globale de sensibilisation aux usages numériques axée sur :
  - L'appropriation et l'utilisation de l'équipement informatique,



- L'utilisation et la familiarisation avec l'internet,
- L'accès et la familiarisation avec l'e-administration.
- Permettre au public concerné de s'approprier et fréquenter un espace numérique public ;
- Inscrire l'action dans une démarche globale territoriale (lien avec MSAP, associations, collectivités...).

### **Description**

Il s'agit de lancer un appel à projet intitulé « A portée de Clics ! » qui répondent aux objectifs ci-dessus.

Le public cible :

- Bénéficiaires des minima sociaux (RSA, ASS, AAH...)
- Jeunes 18/24 ans révolu relevant du FAJ
- Public accompagné par un travailleur social (MSA, CAF, MDS, SPIP, CCAS...)
- Public accompagné par un conseiller emploi et insertion (Pôle emploi, PLIE, ML, CAP EMPLOI, MDA, SIAE...)
- Personnes âgées sous condition de ressource

Le public est orienté vers le répondant à l'appel à projet par les travailleurs sociaux et les conseillers emploi et insertion mentionnés ci-dessus. En fonction des organisations locales spécifiques les agents d'accueil des MSAP ou les animateurs des espaces numériques publiques.

La formation devra aborder le contenu suivant au moyen d'une pédagogie d'apprentissage individualisée :

- Installer, brancher et connecter un ordinateur et une tablette
- Utiliser la messagerie, envoyer de pièces jointes, synchroniser.
- Utiliser un logiciel ou une application de traitement de texte.
- Connaître les sites de l'administration électronique (fiscal, emploi, formation, retraite, maladie...) et ouvrir un compte si besoin.
- Sécuriser son accès aux sites internet, mots de passe, paiements sécurisés.
- Informations, fonctionnement, avantages et risques sur l'utilisation des réseaux sociaux.
- Acquérir des compétences et connaissances sur les différents modes de connexions (Bluetooth, Wifi, 3G/4G...), les différents ports et leur utilisation (USB, HDMI, VGA...).
- Décrypter les offres des fournisseurs d'accès internet et de téléphonie mobile s'agissant de l'accès à internet

L'ensemble de ce contenu doit être abordé dans une logique pratique, transférable quel que soit le matériel utilisé pendant l'action, ordinateur, tablette ou smartphone.

En fonction des capacités des bénéficiaires, l'acquisition des compétences pourra être validée par une certification (B2i, CléA...).

Suite à la formation, il est prévu que les personnes soient orientées vers des structures relais de type EPN, susceptibles d'assurer un suivi post-formation.



## ***Pilotage de l'action***

### **CHEF DE PROJET**

Département de Maine-et-Loire

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Préfecture
- Réseau des MSAP
- Prescripteurs
- Le réseau Cybanjou
- Les EPCI

## ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

En 2017, l'action portera sur le public en insertion : le coût de l'opération prévue est 40 000 €.

A partir de 2019, élargissement à tout public fragile avec un coût à déterminer.

## ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

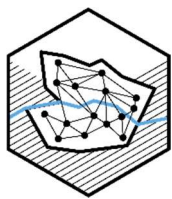
- Nombre de personnes formées par an et par catégorie sociale
- Nombre de territoires concernés

## ***Calendrier***

**2018** engagement de premières sessions de formations auprès du public en insertion

**2018** élargissement du dispositif.





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 13 : Action de sensibilisation des travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Déclaration des revenus, inscription à Pôle emploi, demande du RSA ou de la prime d'activité... De nombreuses formalités administratives se font désormais en ligne, au détriment des publics éloignés des usages numériques. D'autant que cette dématérialisation conduit également à la fermeture des certains accueils physiques. Cette situation risque de renforcer l'exclusion des personnes vulnérables et accroître les difficultés d'accès aux droits sociaux.

De fait, le métier des travailleurs sociaux dont l'une des principales missions est l'accompagnement des publics fragiles pour l'accès aux droits en est impacté. Un grand nombre de travailleurs sociaux sont issus de génération et de formation parfois peu portées sur le numérique. Certaines réticences sont même exprimées quant à l'usage du numérique dans l'exercice de leur métier. A titre d'exemple, il soulève des interrogations sur le respect du secret professionnel et la confidentialité des échanges.

#### *Enjeux et objectifs*

Complémentaire de l'action n°2 sur la formation des agents d'accueil et n°14 sur le coffre-fort numérique, cette action vise un accompagnement renforcé et professionnel des publics fragiles dans leur accès aux droits.

Les objectifs sont les suivants :

- Créer une dynamique départementale autour de la médiation numérique ;
- Partager des expériences innovantes en matière de médiation numérique ;
- Définir avec les travailleurs sociaux leur place dans la médiation numérique ;
- Sensibiliser les travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique ;
- Développer des actions de formation.

#### *Description*

L'action se déroulerait en deux temps :

1. Organisation d'un séminaire autour de la thématique « Accompagnement social et médiation numérique ». Une attention particulière sera portée au format du séminaire qui devra proposer une approche innovante et interactive.



Cible : les travailleurs sociaux du Maine-et-Loire, médiateurs numérique, agents d'accueil...

Le séminaire comprendra à la fois :

- Des conférences
- Des présentations d'expérimentations et témoignages
- Des ateliers de mise en pratique et de construction de formation

## 2. Organisation de formations élaborées avec les travailleurs sociaux

### ***Pilotage de l'action***

#### **CHEF DE PROJET**

Département de Maine-et-Loire

#### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Opérateurs (CAF, MSA...)
- Le réseau Cybanjou
- Centres sociaux
- CCAS
- Wetechcare (association dont la vocation est d'ouvrir les opportunités d'internet au plus grand nombre de personnes en insertion)
- ...

### ***Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)***

Un groupe de travail piloté par la Direction de l'action sociale territoriale du Département

Une mission d'appui par l'association Wetechcare serait envisageable

### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

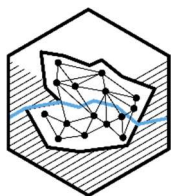
- Organisation du séminaire à horizon et nombre de participants
- Nombre de formations organisées et nombre de participants

### ***Calendrier***

2018 Séminaire sur la thématique « Accompagnement social et médiation numérique ».







## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 14 : Aide à la constitution d'un coffre-fort numérique pour les usagers

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

En Maine-et-Loire, 20 % de la population est non autonome dans son accès aux services. Ce sont, pour la plupart, des personnes, de tous âges, en situation de grandes difficultés sociales.

Leur manque d'autonomie se révèle notamment par la perte ou l'incapacité à produire les documents nécessaires à l'obtention des aides publiques. A titre d'exemple, tout allocataire doit ainsi être en mesure de décliner son identité et attester de sa domiciliation en France pour prétendre au Revenu de Solidarité Active (RSA).

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, ainsi que du plan d'action issu des Etats Généraux du Travail Social, l'UNCCAS s'est associée à la DGCS pour porter une expérimentation sur le coffre-fort numérique, de septembre 2016 à septembre 2017. Cette expérimentation a pour objectif d'évaluer l'usage d'une solution de coffre-fort numérique et en particulier l'utilité de ce dispositif en matière d'accès aux droits pour les personnes concernées, et sur les besoins d'accompagnement des usagers des CCAS/CIAS comme de leurs agents. Le Centre Communal d'Action Sociale d'Angers (CCAS) s'est porté volontaire pour cette expérimentation.

Il a donc mis en place à ce jour 64 coffres forts numériques.

Il s'agit d'outils de stockage sur Internet de documents sécurisés afin de faciliter l'accès au droit des administrés et, en particulier, des personnes non autonomes. Peuvent ainsi y être stockés par voie de numérisation, des papiers d'identités, des permis de conduire, des diplômes, mais également des déclarations d'imposition ou encore un livret de famille.

Dans le cas de l'expérimentation faite sur Angers, des agents du CCAS assistent les administrés dans la complétude et le stockage des documents justificatifs de la domiciliation et des droits sollicités. Ils attestent à cette occasion, par un sigle électronique spécifique apposé sous la copie des actes ainsi enregistrés, de leur légalité et de leur validité.

Ce stockage de documents administratifs et leur validation numérique permettent également de remédier aux vols et pertes de ces papiers, sans avoir à les reconstituer pour maintien ou renouvellement des droits obtenus.

Le projet vise également à développer des collaborations avec d'autres administrations ou opérateurs (Département, CPAM, Pôle emploi...) pour élargir la gamme des documents stockés et une bonne circulation des données.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de cette action menée par l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) d'Angers est le déploiement de cette expérimentation, à l'échelle départementale.



Les objectifs en sont les suivants :

- Déployer le coffre-fort numérique dans les CCAS volontaires du Maine-et-Loire ;
- Former les agents des CCAS à son utilisation ;
- Permettre, par l'intermédiaire d'un agent d'un CCAS, l'accès de ce coffre-fort à des opérateurs de services non marchands pour faciliter l'accès au droit des administrés ;
- Sensibiliser les agents des opérateurs publics de services aux points positifs du coffre-fort numérique ;
- Former les publics concernés à l'usage de ces outils.

## **Description**

L'action ne pourra être mise en œuvre qu'à l'issue de l'expérimentation nationale (fin 2017).

Elle comprendra une première phase d'information et de sensibilisation des CCAS adhérents, notamment par l'organisation de temps d'échange d'expériences en lien avec le réseau UDCCAS des responsables de CCAS (un premier temps d'information a été réalisé le 10 mars 2017). Un temps d'information et de démonstration avec le fournisseur du logiciel ADILEOS, déployé au CCAS d'Angers, pourra être également proposé.

Le passage à une seconde étape opérationnelle d'extension de l'expérimentation réalisée au CCAS d'Angers dépendra de l'intérêt porté par les élus des CCAS adhérents.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- CCAS et CIAS du Maine-et-Loire
- Préfecture
- Département

## **Les moyens à mettre à œuvre (humains, financiers et outils)**

Les moyens à affecter à cette action sont à définir avec les partenaires associés et notamment avec l'UNCASS.

## **Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action**

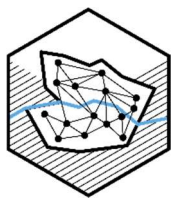
- nombre de CCAS proposant dans le département des accès aux coffres forts via un agent de la structure concernée, et selon quelle répartition géographique (maillage du territoire),
- nombre administrations et autres prestataires de services publics non marchands partenaires des CCAS ayant accès à ce coffre-fort,
- nombre d'ayants droits bénéficiaires d'un coffre-fort numérique/ ensembles des prestataires ayant droit accueillis en CCAS,
- type de prestations concernées par le stockage électronique (domiciliations, RSA, autres droits...).

## **Calendrier**

2017 : retour sur l'expérimentation nationale

2018 : modalités de déploiement à l'échelle départementale





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 15 : Création d'un réseau de proximité d'accès au droit

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Dans le cadre du schéma, les services de l'État et du Département se sont donnés comme objectif d'améliorer le maillage des services au public sur le territoire.

La volonté est de réduire à deux étapes maximum les démarches des administrés. Lors de l'accueil de premier niveau, un agent d'accueil doit répondre à des questionnements habituels et le cas échéant les orienter vers les opérateurs spécialisés qui apporteront une réponse plus complète et exhaustive à leurs problématiques.

Dans le cadre de l'accès au droit, la Maison de Services Au Public (MSAP) peut être ainsi à la fois, structure de premier niveau par l'accueil généraliste assuré par un agent d'accueil formé et structure de deuxième niveau par l'accueil spécialisé assuré dans le cadre de permanences tenues par des professionnels du droit à même d'apporter une réponse plus précise et plus exhaustive.

L'aide à l'accès au droit est issue de la loi du 18 décembre 1998 enrichie par la loi du 18 Novembre 2016 dite « de modernisation de la Justice du XXIème siècle ». L'accès au droit est un service au public auquel concourt le service public de la justice.

Ainsi, toute personne, quel que soit son âge, sa nationalité, son niveau de vie, le lieu où elle habite doit pouvoir en dehors de toute procédure :

- connaître ses droits et ses obligations,
- être informée sur les moyens de faire valoir ses droits ou d'exécuter ses obligations.

Doivent être offerts, dans des lieux accessibles à tous, des services :

- d'information sur les droits et devoirs,
- d'orientation vers des organismes, services ou professionnels chargés d'assurer ou de faciliter l'exercice des droits (ex : conciliateurs, médiateurs, avocats, notaires, huissiers, associations...),
- d'aide pour accomplir les démarches nécessaires à l'exercice d'un droit ou à l'exécution d'une obligation,
- de consultations juridiques par des professionnels du droit.

Si l'offre d'accès au droit sur le territoire est riche et fournie en Maine-et-Loire, elle ne couvre, cependant, pas tous les besoins.

De surcroît, une structure territoriale, comme la Maison de Justice et du Droit (MJD) sur Angers, est parfois identifiée à tort comme la structure ressource par beaucoup de communes sur le département.



Cela s'avère insatisfaisant d'une part pour les usagers en quête d'une structure de proximité pour l'accès au droit et d'autre part pour le fonctionnement de la MJD qui n'a pas vocation à prendre en charge un public demeurant en dehors de son périmètre.

## **Enjeux et objectifs**

L'enjeu est d'assurer un maillage du territoire satisfaisant en matière d'accès au droit, en adéquation avec le réseau des maisons de services au public (MSAP et structures assimilées).

Les objectifs sont :

- Évaluer les besoins concernant l'accès au droit,
- Améliorer l'accès au droit des publics non mobiles et non autonomes physiquement et psychologiquement,
- Implanter des permanences juridiques dans les MSAP ou structures assimilées pour améliorer le maillage territorial,
- Articuler l'offre d'actions du CDAD et les actions existantes mises en place par les partenaires du CDAD,
- Répondre à l'accueil de 1er niveau sur l'ensemble des 9 territoires (9 EPCI),
- Prioriser la mise en place de permanences dans les MSAP ou structures assimilées par des opérateurs de l'accès au droit sur les territoires les plus en difficultés.

## **Description**

Il convient de dispenser une formation sur l'accès au droit et ses acteurs aux agents d'accueil des MSAP et structures assimilées afin qu'ils puissent donner un renseignement de premier niveau de qualité. Sur certains territoires prioritaires, seront organisées des permanences juridiques, au sein de ces structures, par des professionnels du droit ou des associations.

Il convient également d'envisager de renforcer la présence du CDAD dans les territoires par le recrutement de jeunes en service civique. Ceci permettrait de réduire considérablement le temps d'accès au service de l'accès au droit.

Il faudra aussi envisager un relais vers le site internet du CDAD afin que les MSAP et structures assimilées disposent d'un outil pour orienter et accompagner les usagers.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Conseil Départemental d'Accès au Droit du Maine et Loire (CDAD 49)

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- Préfecture de Maine-et-Loire
- Professionnels du droit
- Associations partenaires du CDAD : CIDFF, CLCV...
- MSAP ou structures assimilés
- EPCI...
- Conseil Départemental



### ***Les moyens à mettre à œuvre (humains, financiers et outils)***

- temps de travail de la coordinatrice du CDAD
- recrutement de jeunes volontaires en services civiques
- professionnels du droit et juristes d'association
- coût des permanences des professionnels du droit et des juristes d'association

### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- nombre de formations organisées
- nombre de permanences mises en places
- nombres d'utilisateurs renseignés
- motifs pour lesquels les utilisateurs ont été renseignés
- origine géographique du public renseigné

### ***Calendrier***

2018 : formation des agents d'accueil, définition du programme d'actions et notamment des modalités de travail avec les MSAP et structures assimilées.



### 3.4. QUATRIEME ORIENTATION : INSCRIRE LE SCHEMA DANS UNE VISION PROSPECTIVE ET EVOLUTIVE

Le schéma permet de définir un cap, un horizon sur la façon dont il apparaît souhaitable d'organiser l'accès aux services dans le département de Maine-et-Loire et les territoires qui le composent.

Par ailleurs, le schéma s'inscrit dans un contexte de transformations institutionnelles particulièrement marquées dans le Maine-et-Loire (passage de 30 à 9 EPCI, nombreuses créations de communes nouvelles, ...). L'émergence de nouveaux modes de vie et l'impact du développement numérique modifient l'accès aux services. Il convient de considérer que les orientations aujourd'hui définies ne sont pas figées dans le temps, sur la durée du schéma.

Le schéma s'inscrit donc dans une logique associant évolutivité et prospective qui s'incarne de différentes manières :

#### Accompagner et anticiper les mutations institutionnelles

Compte tenu de la diversité des situations territoriales en matière de structuration de l'offre de services et de leur accès, de compétences des intercommunalités, ... le schéma prévoit des réponses territoriales adaptées, dans un objectif global de solidarité envers les communes déficitaires :

- Dans la complémentarité à trouver dans le premier accueil (entre mairies, mairies déléguées, MSAP...), cf. première orientation.
- Dans les montages institutionnels et financiers (logique de co-financement, appui sur les stratégies et politiques menées par les parties prenantes et les partenaires...).

Il s'agit donc de permettre l'émergence d'offres alternatives, mobilisant des acteurs différents et constituant des réponses différentes ou différenciées. Cela est à penser avec le déploiement numérique sur ces territoires.

Réciproquement, et les rencontres avec les EPCI l'ont confirmé, le schéma doit constituer un document ressource pour les collectivités et l'ensemble des partenaires et opérateurs, pour qu'il contribue à leur stratégie et à leurs actions.

En outre, son caractère évolutif doit permettre au schéma d'intégrer les évolutions des différentes parties prenantes : l'évolution des compétences des EPCI, la création de communes nouvelles, ... Autrement dit, les réponses d'offres de services doivent être flexibles géographiquement et dans le temps. Il peut notamment s'agir de tester et de s'adapter aux évolutions de fréquentation, en modulant les horaires d'ouverture (mairies, commerces, services publics...).

C'est aussi valoriser la polyvalence et les capacités d'adaptation des services à une diversité d'usage.

#### Un leitmotiv : mettre l'usager au cœur du schéma

Les besoins d'aujourd'hui (qui s'inscrivent dans une période de mutation à plusieurs titres : mutation numérique, réorganisation des offres de services, ...) n'étant pas ceux de demain, ce principe suppose de pouvoir adapter les orientations et actions aux évolutions des besoins de la population. Il nécessite aussi de savoir communiquer efficacement sur les actions et leurs objectifs, pour garantir leur efficacité.



## Que veut l'utilisateur ?

Si l'utilisateur a plusieurs visages et si ses besoins en services peuvent varier selon son âge, sa catégorie socio-professionnelles, son lieu de vie ou sa situation sociale... On identifie quand même des attentes qui semblent communes à tous et que le schéma doit intégrer dans les actions à mettre en œuvre.

Tout d'abord, il veut accéder aux services où il veut quand il veut.

Quand il accède aux services, il veut obtenir :

- une réponse précise pour éviter les aller-retour,
- des délais de réponse acceptables et surtout la continuité dans le service,

Face à des démarches les questions qu'il se pose :

- Quels sont mes droits ?
- Comment en bénéficier ?
- Comment remplir ma demande en ligne ? Comment comprendre le langage administratif ?
- Comment trouver des informations ?
- ...

Dans sa quête de réponses, il préfère le présentiel. Et parfois même, il souhaite être acteur du service car c'est une façon pour lui de créer du lien.

### Favoriser l'expérimentation

Dans cette période de mutation, donner la possibilité tester et favoriser l'expérimentation prennent tout particulièrement sens. Le schéma valorise donc le droit à l'expérimentation. Cette approche suppose de laisser le temps aux nouvelles structures, avec leurs modalités de fonctionnement, de s'installer dans le paysage, puis d'évaluer les résultats atteints.

Cela passe enfin par un suivi des besoins et de la mise en œuvre du schéma, par exemple :

- en renouvelant et en approfondissant l'enquête ménages conduite dans le diagnostic ;
- en assurant un suivi, au niveau départemental et local, de l'évolution des profils d'habitants, de recours au numérique, de pratiques et attentes de services pour être toujours en veille sur l'évolution des pratiques et des comportements ;
- en approfondissant certains thèmes jugés prioritaires (santé, emploi, social...) ou plus spécifiques (réseau des vétérinaires ruraux, les stations-services...)



### **Comment les EPCI peuvent s'inscrire dans cette orientation : des spécificités mises en avant dans les contributions communautaires**

Saumur Val de Loire a développé dans sa contribution une vraie réflexion sur ce sujet et souhaite que le schéma :

- S'adapte à l'évolution des collectivités, avec l'émergence des communes nouvelles, et à l'évolution des modes de vie
- Prend le temps de la co-construction, notamment pour construire le schéma local, avec
  - Le besoin d'un appui départemental pour définir le cadre : quelles fonctions pour répondre aux besoins, quel maillage territorial, quelle organisation partenariale ?
  - L'intérêt d'un suivi annuel avec retour et échanges d'expériences

Loire Layon Aubance souhaite s'impliquer dans le schéma et entend s'inscrire pleinement comme partenaire des pilotes du schéma. Elle souhaite s'associer aux démarches d'innovation et de développement des services à la population, et bénéficier pour ce faire de soutien financier et en ingénierie.

Des EPCI évoquent également l'intérêt d'une évaluation des politiques menées, et la volonté d'adapter le schéma à des démarches en cours : par exemple, pour la communauté de communes Vallée du Haut Anjou, il est important d'articuler le schéma avec la démarche RSOP en cours, et qui constitue une innovation / expérimentation.

Certains EPCI expriment aussi la nécessité d'anticiper la mise en œuvre des conseils municipaux consultatifs après 2020 : par exemple, Anjou Loir et Sarthe dit vouloir préserver le vivier des anciens élus municipaux.

Sur l'idée d'augmenter les amplitudes horaires sans augmenter le temps de travail des agents, Anjou Loir et Sarthe indique que cela suppose d'organiser globalement à l'échelle du territoire, mais aussi de veiller aux impacts sur la vie des agents.



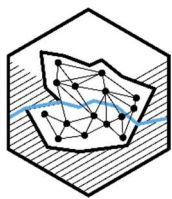


***Cette orientation du SCHÉMA se traduira dans plusieurs modalités opérationnelles, détaillées dans les fiches actions suivantes :***

16. Gouvernance et animation du schéma

17. Plan de communication sur les outils développés dans le schéma





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 16 : Gouvernance et animation du SCHÉMA

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public est le fruit d'un large partenariat. Au cours de son élaboration, que ce soit en phase diagnostic ou de construction des orientations, de nombreux acteurs ont été mobilisés.

Les territoires d'intercommunalités ont permis d'alimenter le diagnostic et d'apporter un éclairage sur leurs projets, s'inscrivant ainsi dans la construction du schéma. Les opérateurs de services, fortement impliqués dans les MSAP, ont eux aussi contribué en faisant part de leur point de vue et de leurs initiatives. Différents partenaires, associés lors d'entretiens, dans les ateliers transversaux ou au cours du séminaire sur le développement des services ont également apporté leur expertise. Enfin, les usagers, par le biais des enquêtes et sondages, ont permis d'approcher une réalité de l'état et de la perception des services.

Ce travail a abouti à un schéma qui comprend 4 orientations, 17 actions, 8 chefs de projet et de nombreux partenaires impliqués : Epci, Opérateurs...

Cette démarche exige donc une gouvernance avec une animation et un suivi sur la durée afin de maintenir la dynamique engagée.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de l'action est d'assurer sur la durée de mise en œuvre du schéma (6 ans), le suivi, la cohérence, l'évaluation, de l'ensemble des actions prévues dans le schéma, voire la réorientation de certaines actions.

Les objectifs sont les suivants :

- Assurer le suivi de la mise en œuvre du schéma ;
- Apporter un soutien aux chefs de projet dans la mise en œuvre des actions ;
- Mettre en œuvre une évaluation concertée du schéma ;
- Inscrire la mise en œuvre du schéma dans une dimension prospective ;
- Mobiliser des expertises autant que de besoin.



## Description

La gouvernance et la conduite du schéma relèveront des deux instances suivantes :

1. **Le comité de pilotage**, présidé par Monsieur le Préfet et le Président du Conseil départemental, est constitué des membres associés lors de l'élaboration du schéma, auxquels seront conviés les chefs de projets.  
Au cours d'un comité de pilotage annuel du schéma, sera présenté son état d'avancement et les orientations données à celui-ci. De plus, une évaluation intermédiaire à mi-parcours sera réalisée. Elle permettra de mettre en exergue les points de blocage, avec une actualisation des enjeux et solutions associés.
2. **Une cellule animation et évaluation du schéma**, composée des services départementaux et de la Préfecture, élargie autant que de besoin à des chefs de projets et à des experts, assurera la construction des outils de suivi (tableaux de bord, indicateurs de suivi et d'évaluation...).

Son rôle sera également de :

- Vérifier la complétude des engagements pris dans le schéma ;
- Assister les porteurs de projets dans la mise en œuvre d'actions concrètes ;
- Solutionner les problèmes rencontrés par les porteurs de projets ;
- Prendre connaissance des actions mises en place par les porteurs de projets annuellement ;
- Mettre en place un système de veille et d'écoute sur toutes les problématiques de non accès des services au public sur les territoires ;
- Organiser des systèmes d'évaluation des actions à partir d'enquêtes auprès des usagers ;
- Assurer la communication sur l'avancement des projets du schéma auprès des partenaires et du grand public.

Pour inscrire le schéma dans une démarche prospective, **un accompagnement par des experts** est à prévoir.

Dès la rentrée 2017, une réflexion sur l'économie participative (état des lieux, benchmarking...) sera engagée.

## Pilotage de l'action

### CHEF DE PROJET

Cellule animation

### PARTENAIRES ASSOCIES

- Pilote de chaque action
- Experts

## Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)

La cellule animation

Le coût des expertises et des contrats avec l'Université.



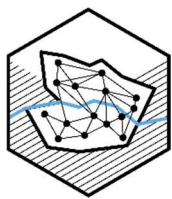
### ***Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action***

- Nombre de réunions de la cellule animation ;
- Bilans annuels de l'avancée du schéma ;
- Rapports d'évaluation.

### ***Calendrier***

Mise en place du COFIL et de la cellule d'animation dès le vote du schéma.





## Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

### Fiche action n° 17 : Plan de communication sur les outils développés dans le schéma

#### *Rappels des éléments du diagnostic*

L'un des axes majeurs du schéma est le maillage des services sur le territoire départemental. L'objectif est de réduire les démarches des administrés à deux étapes maximum. La première étape prévoit un accueil généraliste de premier niveau répondant aux questionnements des administrés et orientant, le cas échéant, ces derniers vers une structure spécialisée qui apportera une réponse plus précise et plus complète. L'accueil généraliste est assuré par les structures de type MSAP ou des points d'accueil de proximité organisés en réseau avec les MSAP.

Le diagnostic a montré la faiblesse de notoriété des nouveaux outils comme les MSAP et plus globalement l'organisation de ces services.

Dans cette période de construction du maillage, une attention particulière devra être apportée à la communication pour assurer un bon accès à ces lieux d'information, d'orientation et d'accompagnement.

#### *Enjeux et objectifs*

La finalité de l'action vise à promouvoir les lieux d'information, d'orientation et d'accompagnement pour un meilleur accès des services au public.

Les objectifs sont les suivants :

- Faire connaître les lieux d'accès et la modalités d'accès aux services dans les territoires,
- Informer les usagers des actions concrètes du schéma et où trouver les services,
- Informer les différents partenaires de l'état d'avancement des actions menées, lettre d'information, pour l'ensemble des acteurs.



## **Description**

Il s'agit de construire une stratégie de communication évolutif en fonction de l'avancement des actions.

Les étapes de la mise en œuvre de l'action sont les suivantes :

1. Poursuivre et valider l'inventaire qualitatif de l'offre de services (MSAP, structures assimilées, opérateurs associés, point d'accueil de proximité) ;
2. Identifier l'ensemble des supports de communication à disposition (site internet, presse, périodiques, réseaux sociaux...) ;
3. Bâtir les argumentaires et les outils nécessaires au déploiement du plan de communication (plan presse, lettre, articles récurrents...) ;
4. Mettre en place et décliner une stratégie de communication.

## **Pilotage de l'action**

### **CHEF DE PROJET**

Cellule animation

### **PARTENAIRES ASSOCIES**

- MSAP et structures assimilées
- EPCI
- Opérateurs
- Directions de communication de l'Etat et du Département

## **Les moyens à mettre en œuvre (humains, financiers et outils)**

La cellule animation

Moyens financiers à définir pour développer les outils de communication.

## **Indicateurs de réalisation et d'évaluation de l'action**

- Plan de communication
- Nombre d'articles et parution dans différents média
- Enquête auprès du grand public

## **Calendrier**

2018 Définition de la stratégie et mise en place des premières actions.



## 3.5. TABLEAU RECAPITULATIF DES ACTIONS

Orientations	Actions	Périmètre	Pilote
Mettre en place un maillage opérationnel des services au public à l'échelle de chaque EPCI	1. Contrat local d'engagement pour l'amélioration de l'accès des services au public	départemental/local	Cellule animation
	2. Plan de formation adapté aux agents d'accueil	départemental	Conseil départemental de Maine-et-Loire
	3. Réseau départemental des MSAP et des structures assimilées	départemental	Préfecture
Favoriser le partenariat public-privé pour développer les services dans les territoires	4. Action expérimentale pour le développement du commerce multi services	départemental	Chambre de commerce et d'industrie de Maine-et-Loire
	5. La territorialisation de l'accès aux soins	départemental/local	Délégation territoriale en Maine-et-Loire de l'Agence régionale de santé
	6. Actions en faveur du monde associatif	départemental/local	Délégation départementale à la vie associative
	7. Soutien aux collectivités dans la mise en place de l'open data	département/local	Conseil départemental de Maine-et-Loire
Apporter une réponse adaptée aux besoins des publics non autonomes/non mobiles	8. Appel à projets territoriaux pour l'innovation dans les services au public	départemental	Conseil départemental de Maine-et-Loire
	9. Développement du transport à la demande dans les territoires et autres formes de transport	département/local	Région des Pays de la Loire
	10. Relais pour le développement de transport alternatif	départemental/local	Conseil départemental de Maine-et-Loire
	11. Les ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public	départemental/local	Les EPCI
	12. Accompagnement aux usages numériques pour les publics fragiles	départemental	Conseil départemental de Maine-et-Loire
	13. Action de sensibilisation des travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique	départemental	Conseil départemental de Maine-et-Loire
	14. Aide à la constitution d'un coffre fort numérique pour les usagers	départemental/local	Union départementale des Centres Communaux d'Action Sociale
15. Développement de la couverture territoriale de l'accès au Droit	départemental	Centre départemental d'accès aux droits	
Inscrire le SDAASP dans une vision prospective et évolutive	16. Gouvernance et animation du schéma	départemental	Cellule animation
	17. Plan de communication sur les outils développés dans le schéma	départemental/local	Cellule animation

## Lexique

### A :

AFPA : Association pour la Formation Professionnelle des Adultes  
 ARS : Agence Régionale de Santé  
 ASS : Allocation de Solidarité Spécifique  
 AAH : Allocation Adulte Handicapé

### B :

B2i : Brevet Informatique et Internet  
 BPE : Base Permanente des Équipements

### C :

CAF : Caisse d'Allocations Familiales  
 CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail  
 CCAS : Centre Communal d'Action Sociale  
 CDAD : Comité Départemental de l'Accès au Droit  
 CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie  
 CDC : Caisse des Dépôts et Consignations  
 CD49 : Conseil Départemental de Maine-et-Loire  
 CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales  
 CGET : Commissariat Général à l'Égalité des Territoires  
 CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale  
 CIDFF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles  
 CléA : Certificat de connaissances et de compétences professionnelles  
 CLCV : Association nationale de défense des consommateurs et usagers  
 CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique  
 CLS : Contrat Local de Santé  
 CMS : Centre Médico-Sociaux  
 CMU : Couverture Maladie Universelle  
 CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale  
 COPIL : Comité de Pilotage  
 COTECH : Comité Technique  
 CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
 CTS : Contrat Territorial de Santé

### D :

DDVA : Délégué Départemental à la Vie Associative  
 DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale  
 DDT : Direction Départementale des Territoires  
 DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale  
 DIAT : Direction de l'Ingénierie et de l'Accompagnement des Territoires  
 DGADSS : Direction Générale Adjointe Développement Social et Solidarités (CD49)  
 DLSI : Direction de la Logistique et des Services Informatiques

### E :

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale  
 EPIDE : Etablissement Pour l'Insertion Dans l'Emploi  
 EPN : Espace Public Numérique  
 EVS : Emploi de Vie Scolaire

### F :

FAJ : Fonds d'Aide aux Jeunes

### H

HPST : Loi portant réforme de l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires





**I**

INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques  
 ISTS : Inégalités Sociales et Territoriales de Santé

**M**

MAIA : Mission d'Accueil et d'Information des Associations  
 MDA : Maison Départementale de l'Autonomie  
 MDS : Maison(s) des Solidarités Départementale(s)  
 MJD : Maison de Justice et de Droit  
 ML : Mission Locale  
 MOOC : Massive Open Online Course (formation en ligne ouvert à tous)  
 MSA : Mutualité Sociale Agricole  
 MSAP : Maison(s) de Services au Public  
 MSP : Maison de Santé Pluriprofessionnelle

**N**

NOTRe : Loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (loi)  
 NPNRU : Nouveau Programme National de Renouveau Urbain

**P**

PDH : Plan Départemental de l'Habitat  
 PLIE : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi  
 PLAIA : Points Locaux d'Accueil et d'Information des Associations  
 PRAPS : Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies

**R**

RSA : Revenu de Solidarité Active  
 RSOP : Responsabilité Sociétale des Organisations Publiques

**S**

SCoT : Schéma de Cohérence Territoriale  
 SDAASP : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public  
 SDIS49 : Service Départemental d'Incendie et de Secours du département de Maine-et-Loire  
 SIAE : Structure d'Insertion pour l'Activité Économique  
 SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation  
 SRS : Schéma Régional de Santé

**T**

TAD : Transport à la Demande  
 TER : Transport Express Régional

**U**

UDCCAS : Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale  
 UNCCAS : Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale



## Annexes

**MEMBRES DES COMITES DE SUIVI DU SCHEMA**

**LES FICHES TERRITOIRES**

**ATLAS CARTOGRAPHIQUE**

**ENQUETE AUPRES DES OPERATEURS : INNOVATIONS, MUTUALISATIONS ET PERSPECTIVE D'EVOLUTION**

**ENQUETE AUPRES DES MENAGES**

**COLLOQUE DU 10 MARS 2017 SUR « L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS FACE A LA METROPOLISATION, L'EVOLUTION DES MODES DE VIE ET LA RAREFACTION DE LA RESSOURCE PUBLIQUE » PAR DIDIER LOCATELLI – SYNTHESE ET DIAPORAMA.**





## CONTACTS



**Direction de l'Ingénierie  
et de l'Accompagnement Territoires**  
Département de Maine-et-Loire  
tél. : 02.41.18.80.74

**Direction de l'interministérialité  
et du Développement Durable**  
Préfecture de Maine-et-loire  
tél. : 02.41.81.81.01



PRÉFET DE  
MAINE-ET-LOIRE