

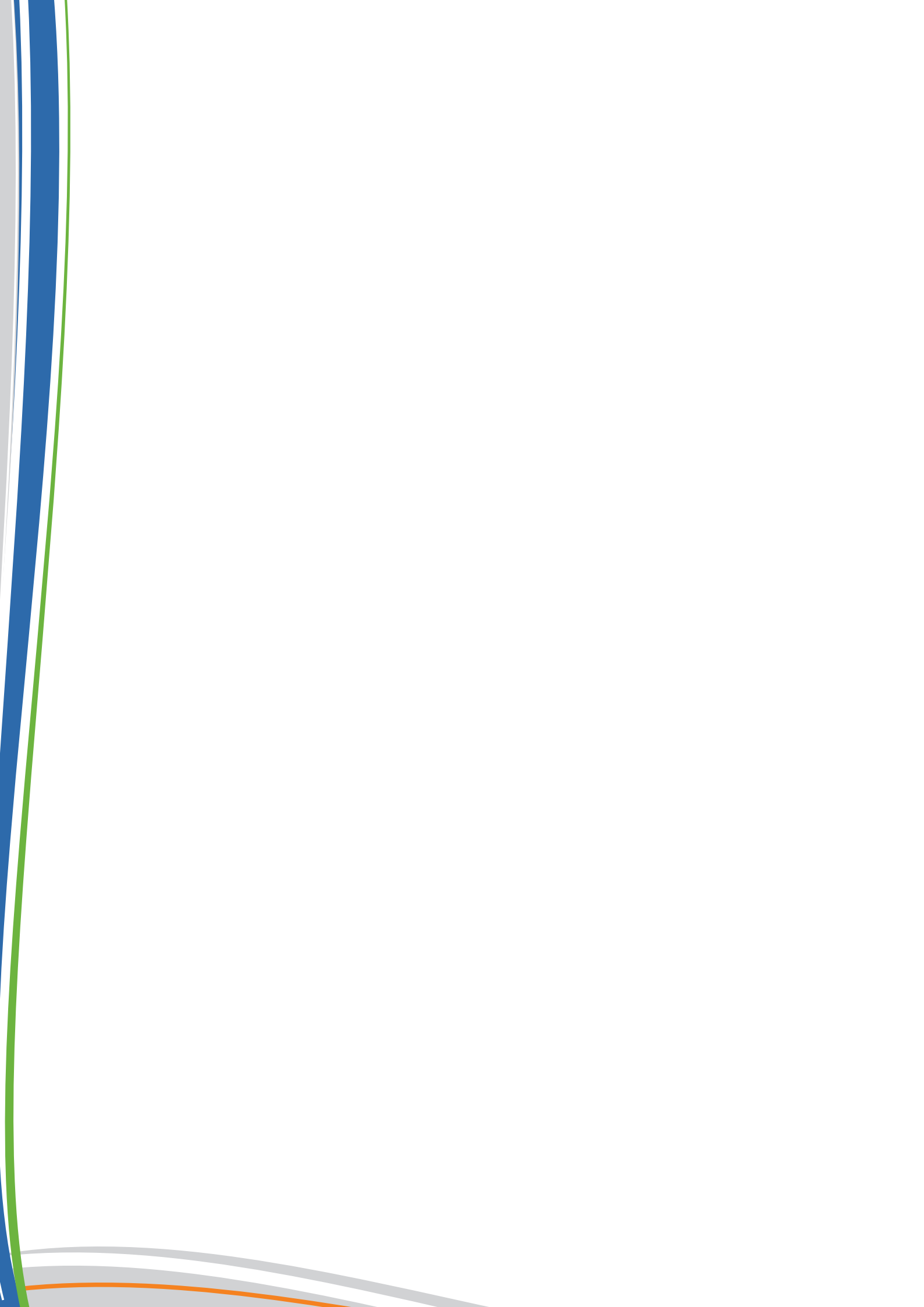
SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION  
DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC  
DE L'AVEYRON

UN PLAN D' ACTIONS  
POUR LES SERVICES  
AU PUBLIC

A FAIRE VIVRE ENSEMBLE



Schéma arrêté le 27/11/2017



# UN PLAN D' ACTIONS POUR LES SERVICES AU PUBLIC A FAIRE VIVRE ENSEMBLE



## TABLE DES MATIÈRES

D'où sommes-nous partis ?.....	5
PARTIE I /	
Un schéma construit dans un cadre participatif pour répondre aux aspirations des Aveyronnais .....	8
A. Du diagnostic à l'écriture du Schéma : une méthode résolument participative.....	9
B. Les enseignements du diagnostic .....	17
PARTIE II /	
Un programme d'actions pour améliorer la qualité et l'accessibilité des services jugés essentiels et prioritaires par les Aveyronnais .....	21
A. Six thèmes prioritaires et 13 orientations.....	22
B. ...qui augurent des partenariats à développer : plus qu'un schéma, une feuille de route conjointe à faire vivre.....	50
ANNEXES .....	54
GLOSSAIRE .....	62



## D'OÙ SOMMES-NOUS PARTIS ?

Après avoir longtemps été considérés comme périphériques et peu perméables aux progrès, certains territoires ruraux sont aujourd'hui crédités d'un capital sympathie. On leur prête de nombreux atouts : un cadre de vie agréable, un environnement naturel et sécurisant envié...

Le frémissement démographique observé dans certains territoires ruraux démontre ainsi leur attractivité nouvelle. En Aveyron avec un taux de croissance de 0,1% annuel imputable au seul solde migratoire, le renouveau démographique amorcé en 2006 est à consolider. Si certaines franges du département gagnent en effet de la population, à l'inverse l'érosion se poursuit sur d'autres territoires.

Le corollaire à cette érosion démographique est parfois un sentiment d'abandon et de démantèlement des services, sentiment qui pour autant n'est pas l'apanage des territoires en déprise démographique. Qui ne s'est pas étonné des délais pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste, quand bien même il exerce en milieu urbain ?

Par ailleurs, dans un environnement en mutation, le rapport aux services évolue. Les mobilités croissantes, les nouvelles technologies, les aspirations des habitants façonnent le territoire et génèrent de nouveaux besoins en matière de services... Dans ce contexte, le numérique doit être appréhendé comme une opportunité au service des territoires ruraux.

*« Les services représentent des leviers de développement des territoires qui contribuent à la fois : au bien vivre des populations, à l'attractivité des territoires, à fabriquer du développement et des complémentarités territoriales (entre urbain et rural en particulier) »*

Jean-Yves Pineau

Directeur du Collectif Ville Campagne

2 octobre 2015, réunion de lancement en Aveyron de la démarche d'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public (SDAASP).

**De quoi parle-t-on avec le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public ?**

Tout simplement de la difficulté de trouver un médecin, d'obtenir un rendez-vous dans un délai acceptable, d'accéder aux e-services...

Certains territoires sont en effet confrontés à des déficits de services (publics et privés) qui tendent à creuser des inégalités en terme de dynamisme économique, social et d'attractivité du territoire.

**« L'évolution des modes de vie aménage les territoires »**

**Jean Viard**  
(sociologue)

## Extrait de l'article 98 de la loi NOTRe :

« Sur le territoire de chaque département, l'Etat et le Département élaborent conjointement un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce schéma 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 des services. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. »

*Cf. Annexe 1*

**Maîtriser l'avenir  
du département,  
c'est anticiper  
son évolution,  
faire jouer  
les solidarités  
et permettre à tous  
les Aveyronnais  
de disposer  
des services de base.**

A la lecture des propos introductifs tenus par Jean-Yves Pineau, le 2 octobre 2015 dans l'enceinte de la Chambre de Commerce et d'Industrie à Rodez, on comprend l'écho favorable qu'a rencontré en Aveyron la démarche initiée par le législateur invitant chaque département à élaborer un Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

En Aveyron, la mise en œuvre du schéma, sous l'impulsion du Préfet et du Président du Conseil départemental, en lien avec les établissements publics de coopération intercommunale, s'est voulu pragmatique et empreinte de simplicité. L'objectif partagé peut être exprimé comme suit :

- tenter de répondre à la diversité des besoins en fonction de la situation sociale, professionnelle ou géographique des populations. Le dispositif du premier accueil social inconditionnel de proximité permettra d'apporter des réponses sur le volet social.<sup>1</sup>
- tenir compte des contraintes propres à chaque service, des moyens des acteurs du territoire et de leur capacité à porter les actions pré-identifiées.
- travailler à cet effet dans un cadre partenarial élargi.

Bien entendu, le schéma doit nécessairement s'articuler avec les démarches territoriales déjà engagées sur le département.

*« Une volonté commune de l'Etat et du Département est d'initier rapidement une démarche de construction d'un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, document stratégique pour l'avenir de notre territoire et de ses habitants. »*

Extrait de la lettre d'invitation à la réunion de lancement de la démarche par MM. le Préfet et le Président du Conseil départemental ( 2 octobre 2015 ).

<sup>1</sup> Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité [www.aveyron.gouv.fr](http://www.aveyron.gouv.fr)



Faire du schéma un cadre de réflexion et de dialogue entre les acteurs du territoire (Collectivités, associations, habitants, monde économique, Etat,...) au service d'une ambition - Bien Vivre en Aveyron – est l'essence même du schéma ; c'est tout du moins le parti pris qui a animé la maîtrise d'ouvrage « Etat-Conseil départemental » tout au long de la démarche d'élaboration.



**PARTIE I**

---

**UN SCHÉMA CONSTRUIT DANS  
UN CADRE PARTICIPATIF POUR RÉPONDRE  
AUX ASPIRATIONS DES AVEYRONNAIS**

---

## Rappel des objectifs

Les trois objectifs du SDAASP consécutifs à la loi NOTRe ne sont bien sûr pas exclusifs les uns des autres. Il s'agit de :

- parvenir à la réduction des fractures territoriales en améliorant la qualité et l'accessibilité des services considérés comme essentiels pour la population et l'économie locale,

- identifier les facteurs d'amélioration et les conditions du développement de futurs bouquets de services en s'appuyant sur les pratiques et besoins actuels et futurs des habitants,

- définir également, pour une durée de 6 ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité.

**Le SDAASP  
est avant tout  
une démarche  
et une volonté  
partagées par tous  
les acteurs locaux**

## A. DU DIAGNOSTIC A L'ECRITURE DU SCHEMA : UNE METHODE RESOLUMENT PARTICIPATIVE

Le SDAASP est avant tout une démarche et une volonté partagée par tous les acteurs locaux, au premier rang desquels l'Etat et le Conseil départemental, pour que les services au public soient accessibles à tous les Aveyronnais.

Il devra apporter des réponses sous une forme adaptée qui prenne en compte les exigences d'efficacité de l'action publique et en se projetant vers l'avenir : anticipation et adaptation aux évolutions, prise en compte des innovations et transversalité par la mutualisation des réflexions et des moyens à mettre en œuvre.

En Aveyron, la démarche a été engagée le 2 octobre 2015. Les principales étapes sont rappelées dans le tableau ci-après.

Comme le prévoit la loi, le projet de schéma sera transmis, pour avis, aux Communautés de Communes et à la Communauté d'Agglomération. Il pourra être modifié pour tenir compte des avis recueillis.

Il sera soumis :

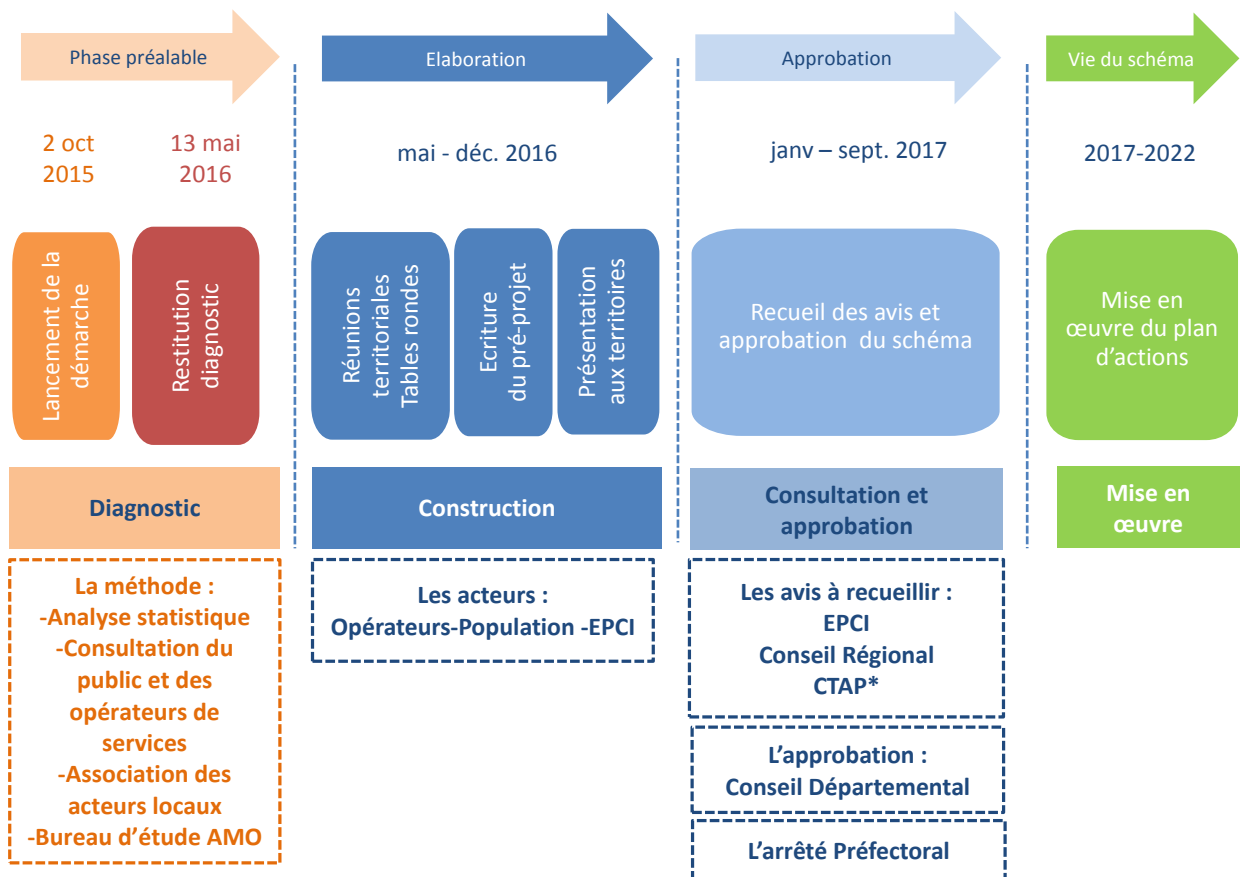
- pour avis, au Conseil Régional ainsi qu'à la Conférence Territoriale de l'Action Publique\*
- pour approbation, au Conseil départemental.

A l'issue des délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrêtera le schéma. La loi fixe le délai de consultation à 3 mois.

\* L. 1111-9-1 du code général des collectivités territoriales issu de l'article 4 de la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM).

Cette phase de consultation et d'approbation est prévue au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2017.

## Le calendrier



\*Conférence Territoire de l'Action Publique - CTAP

## QUELQUES DONNÉES DÉPARTEMENTALES POUR APPREHENDER LE TERRITOIRE



Le département de l'Aveyron, situé au nord de la région Occitanie et au sud du Massif central dont il intègre les premiers contreforts, couvre une superficie de 8 735 km<sup>2</sup> (5<sup>ème</sup> département français). Il est irrigué par de nombreux cours d'eau dont l'Aveyron, le Lot, la Truyère et le Tarn sont les plus importants. Il offre une très grande variété de paysages et est marqué par un relief accidenté.

Du fait notamment de son relatif éloignement des métropoles de Toulouse et de Montpellier, l'Aveyron est considéré comme un espace rural.

Une caractéristique prégnante de la démographie du département réside dans sa disparité : la répartition de la population (notamment en fonction des tranches d'âges) ou sa densité varient fortement selon les territoires. Il convient de souligner ces disparités de peuplement importantes au sein d'un département où des espaces de très faible densité jouxtent parfois des pôles urbains où la densité est élevée.

Une analyse synthétique montre que les populations actives et jeunes se concentrent essentiellement sur l'agglomération routhénoise et son aire d'influence, alors qu'aux franges du département - en particulier au nord - le vieillissement de la population est plus marqué.

Le vieillissement général de la population aveyronnaise se poursuit et devient une tendance lourde. Ces constats soulèvent nombre de questions parmi lesquelles : le renouvellement des actifs en remplacement des départs à la retraite, le renouvellement des compétences du territoire et l'adaptation des services.

Après une longue période de déclin démographique, le département de l'Aveyron voit sa population à nouveau augmenter. Depuis 10 ans, la tendance démographique semble s'infléchir et l'accueil de nouvelles populations constitue un enjeu majeur du département.



## GEOGRAPHIE

Situation : Nord de la région Occitanie  
Superficie : 8 735km<sup>2</sup> (5ème département français)  
Relief : Accidenté (culmine à 1 463m)

## DEMOGRAPHIE

Population : 277 740 hab. (INSEE 2013)  
Densité moyenne : 31,8 habitants/km<sup>2</sup>  
Moyenne d'âge : Elevée (14% de plus de 75 ans)

## ECONOMIE

Taux de chômage : **Faible** (7,4%)  
Pôles urbains principaux:

- Rodez
- Millau
- Decazeville
- Villefranche-de-Rouergue

## GOUVERNANCE au 1<sup>er</sup> janvier 2017

285 communes (304 en 2015)  
19 intercommunalités (37 en 2015)  
23 cantons  
3 PETR  
2 Parcs Naturels Régionaux dont un en émergence (Aubrac)

## UN PORTAGE COLLECTIF ET UNE VISION PROSPECTIVE AU SERVICE D'UNE AMBITION COMMUNE

Ces caractéristiques géographiques, démo-graphiques ou sociologiques cumulées (faible densité, vieillissement de la population, habitat dispersé/territoires peu denses...) interrogent la capacité des territoires à répondre aux besoins des populations et des entreprises en termes de mobilité et de services.

Au moment où de nombreuses institutions tant publiques que privées, apportant des prestations de services, sont confrontées à la disponibilité des ressources tant humaines que financières et à l'optimisation des coûts, les questions de leurs organisations sur le territoire et de la qualité du service rendu deviennent cruciales pour l'attractivité et le devenir des territoires. L'enjeu est aussi de maintenir l'équilibre urbain - rural.

Partant de ce constat partagé et des enjeux majeurs que représentent d'une part le maintien des populations et d'autres part l'attractivité du territoire pour l'accueil de nouvelles populations, le Préfet et le Président du Conseil départemental de l'Aveyron ont souhaité anticiper les dispositions de la loi NOTRe en amorçant

une démarche conjointe de construction du SDAASP dès le mois d'avril 2015. L'Aveyron a été l'un des 20 premiers départements à se lancer dans cet exercice.

Un comité de pilotage (COFIL) Etat / Conseil départemental a donc été constitué pour coordonner ce travail partenarial.

Un comité technique (COTECH) a été mis en place pour l'élaboration du SDAASP. Il associe les services du Conseil départemental, de la Préfecture et de la Direction Départementale des Territoires.

Pour la phase de diagnostic préalable, une assistance à maîtrise d'ouvrage a été confiée au bureau d'études montpelliérain EDATER qui a apporté son expertise notamment pour l'animation des réunions territoriales.

La volonté commune de l'Etat et du Département est de penser le schéma comme un cadre d'organisation prospectif élaboré de façon collégiale en faisant participer de nombreux acteurs locaux par le biais de méthodes permettant d'aller au plus près des territoires.



**« Conscients que l'élaboration de ce document doit être le résultat d'une vision partagée de l'organisation future des services au public dans notre département, nous avons souhaité associer le plus grand nombre d'acteurs, publics et privés, économiques et administratifs, à sa construction qui sera précédée d'un diagnostic de la situation existante. La réussite de ce schéma repose sur l'implication de chacun d'entre vous. »**

**Extrait de la lettre d'invitation à la réunion de lancement officiel de la démarche par MM. le Préfet et le Président du Conseil départemental. (octobre 2015)**

Cette démarche à visée prospective s'inscrit dans un cadre de réflexion plus large. Pour l'Etat, elle s'articule avec le volet territorial du Contrat de Plan Etat/Région (CPER), les réflexions sur la recomposition de l'intercommunalité et les projets des territoires. Pour le Conseil départemental, elle constitue un levier fort de ses politiques qui s'intègrent notamment dans le projet de mandature «Cap 300 000 habitants» à l'horizon 2021.



Pour l'Etat et le Conseil départemental en Aveyron, ce schéma est une opportunité de coordonner les politiques, de mutualiser les moyens, d'anticiper les changements, d'innover et d'expérimenter des solutions alternatives.

### **UNE METHODE VOULUE ITERATIVE ET PARTICIPATIVE**

Dès le diagnostic, le comité de pilotage a associé nombre de partenaires parmi lesquels : les élus représentants des collectivités locales (communautés d'agglomération et de communes, PNRGC, PNRA, SCOT, PETR, SIEDA...), les chambres consulaires, les opérateurs de services (La Poste, la SNCF, les autorités organisatrices des transports, la CNAM, la CNAV, la CNAF, la MSA...), l'Association des Maires, des représentants des usagers et les habitants.

Par ailleurs, le comité de pilotage a mis l'accent sur le caractère opérationnel du schéma : les actions proposées doivent être réalisables pendant sa durée (6 ans), être portées de façon collégiale et leur nombre doit être limité.

*Le schéma est vu comme un processus itératif et participatif.*



## L'EXPRESSION DU PARTENARIAT EN PHASE DIAGNOSTIC (Octobre 2015 à Mai 2016)

### 1. L'approche statistique et documentaire :

Dans un premier temps, le bureau d'études EDATER a travaillé à partir des bases de données de l'INSEE. Pour chaque groupe de services, des analyses de la couverture territoriale et des temps d'accès ont été réalisées.

Cette première phase a permis d'avoir une vision générale de la répartition des services et de leur densité sur l'ensemble du département. L'analyse qui en a suivi a permis de se faire une première idée des territoires en déficit et de comparer la situation de l'Aveyron avec celle d'autres départements.

### 2. La rencontre des opérateurs :

Le bureau d'études EDATER et le comité technique ont rencontré 35 opérateurs (40 personnes interviewées) entre janvier et mars 2016.

La synthèse des rencontres a permis de mettre en évidence l'intérêt de :

- coordonner les réflexions propres à chaque service,
- croiser les stratégies et les contraintes de chacun,
- mutualiser les moyens et d'assurer une organisation cohérente des services sur les territoires.

### 3. L'enquête auprès des Aveyronnais pour connaître le ressenti et les besoins des habitants :

Durant le mois de janvier 2016, une enquête en ligne a été ouverte auprès des habitants de l'Aveyron. Pour chaque thème de services, les habitants pouvaient préciser l'importance du service, sa fréquence d'utilisation, son niveau d'accessibilité, le temps d'accès, l'usage qu'il en faisait et formuler des propositions pour l'avenir.

L'analyse de ces enquêtes a permis de

conforter les résultats issus de l'analyse statistique. Ces résultats ont également permis de nuancer la réflexion en faisant la distinction entre l'importance des services, leur fréquence d'utilisation et leur accessibilité.

Exemple : tout le monde a besoin des services bancaires sans pour autant avoir besoin d'une agence proche de chez lui (les rencontres avec un conseiller sont rares, la gestion des comptes via internet se généralise).



Enquête en ligne

### 4. Les réunions territoriales :

En février 2016, 3 réunions territoriales ont été organisées sur les 3 arrondissements : Rodez (Lioujas), Villefranche-de-Rouergue et Millau. Ces réunions, d'une demi-journée, s'adressaient aux élus (EPCI, PNR, PETR, SCoT, Conseil départemental), aux opérateurs, aux professionnels, aux chambres consulaires, aux représentants de la société civile et aux services de l'État.

Après un bref exposé en séance plénière, les participants ont été invités à se regrouper par table de 8 à 10 personnes. L'exercice consistait à mener une réflexion prospective. Chaque table devait imaginer et mettre en forme «la une» d'un journal local, sur les services clés du territoire en 2016. Dans un deuxième temps, chaque groupe devait imaginer «la une» du même journal décrivant les services du territoire en 2025.

## UN SCHEMA ALIMENTÉ PAR LES TERRITOIRES ET CO-CONSTRUIT AVEC DES EXPERTS (juin 2016 à octobre 2016)

### 1 . Les tables rondes ... incubatrices d'idées

Comme en février, durant la phase diagnostic, les acteurs locaux et les partenaires institutionnels ont été invités à participer à 4 tables rondes :

- 3 réunions entre le 13 et le 15 juin 2016 à Villefranche de Rouergue, Lioujas et Millau sur les 3 thèmes territorialisés : éducation, santé et services de proximité.
- 1 réunion à Rodez le 29 juin sur les thèmes transversaux, TIC, Transport et mutualisation.

Ces 6 thèmes, 3 dits territorialisés (l'éducation, la santé et les services de proximité) et 3 considérés comme plus transversaux (les TIC, les transports et les mutualisations) ont en effet été jugés prégnants à l'issue du diagnostic et devant par conséquent être plus particulièrement investis.

Pour l'organisation des dites réunions, le comité technique a fait appel à des compétences extérieures (des experts) :

- Pour l'éducation : la DASEN et la CAF.
- Pour la santé : l'Ordre des Médecins.
- Pour les services de proximité : la Chambre de Commerce et d'Industrie et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.
- Pour les TIC, le SMICA et le SIEDA.
- Pour les transports : le Conseil départemental et la CA de Rodez Agglomération.
- Pour la mutualisation : la Poste et la MSA.

Le déroulé des réunions a été en tous points identique.

Après un bref exposé des enseignements du diagnostic, de l'objectif des réunions et des étapes à venir, les invités ont été répartis par table de 8 à 10 personnes afin de travailler sur les thèmes (2 tables par thème pour chaque réunion). L'objectif, à la fin de la séance (1h30) était que chaque groupe produise deux ou trois fiches actions :

- Après un brainstorming (30 minutes) où chacun devait présenter 2 pistes d'actions, le groupe a ensuite procédé au classement et à la sélection de 2 ou 3 pistes d'actions. Le rôle de l'expert était de préciser certains points ou exclure les idées hors cadre (soit pas du niveau du schéma, soit pas réalisables à cause des contraintes liées au domaine ou à la réalité du terrain).
- Dans un deuxième temps (1h00), le groupe devait préciser les pistes d'actions sélectionnées en renseignant les fiches actions selon le format proposé ci-après (objectifs, moyens, contraintes, pilotes, partenaires...).

Le dernier temps des réunions était organisé en séance plénière. Un rapporteur de chaque groupe présentait les fiches actions produites à l'ensemble des participants.

A l'issue de ces réunions, 55 projets de fiches actions ont été réalisés (cf. annexe 3).



## 2. Une écriture... partagée avec des experts

A la suite de ces réunions, le comité technique a réalisé un travail de synthèse ; l'objectif a été de limiter le nombre d'actions conformément au souhait du comité de pilotage et d'aboutir à un schéma pragmatique. Les fiches actions ont ensuite fait l'objet d'échanges avec les experts.

L'implication des experts :

- Aide à la préparation des tables rondes : validation des éléments de contexte et proposition de pistes de réflexions.
- Participation aux tables rondes comme gardes fous, afin de s'assurer que les réflexions respectaient le cadre : réalisables et compatibles avec les contraintes.
- Relecture des fiches actions.



*Cette démarche participative et ludique a permis de mettre en évidence les préoccupations des acteurs du territoire en matière de services. Les nombreux débats et la richesse des réflexions ont permis un croisement des regards entre les différents acteurs.*

## 3. La rencontre des intercommunalités

A l'issue de ces travaux, le comité technique a rencontré chaque représentant des communautés de communes ou d'agglomération afin de leur présenter le projet de schéma, de leur permettre de prendre part à la rédaction et au portage des actions.

Ces rencontres ont eu lieu sur les 19 territoires des nouveaux EPCI issus du Schéma Départemental de Coopération Intercommunale (découpage au 1<sup>er</sup> janvier 2017) entre le 14 novembre et le 12 décembre 2016. Les «grands territoires» (PNR, PETR, SCOT) ont également été sollicités sur le même format.





## B. LES ENSEIGNEMENTS DU DIAGNOSTIC

Le diagnostic a été présenté le 13 mai 2016 à l'ensemble des acteurs associés à la démarche. Le diagnostic a été riche d'enseignements :

### 1. L'accès aux services, un sujet qui mobilise tous les Aveyronnais.

L'enquête en ligne du mois de janvier a permis une expression des habitants. Elle a recueilli près de 2 000 réponses alors que le comité technique en espérait 500 et que 300 auraient suffi à rendre les résultats exploitables.

La répartition des réponses entre urbain et rural (63%/37%) correspond à la répartition de la population au niveau du département (58%/42%).

Les tranches d'âges et la répartition géographique (des réponses dans 81% des communes) sont également représentatives de la population aveyronnaise.

L'analyse des questionnaires n'indique pas de « fracture » urbain/rural, hormis pour les transports et les technologies de l'information et de la communication où les « ruraux » sont un peu moins satisfaits que les « urbains ».

### 2. Une mobilisation significative des acteurs locaux lors des réunions territoriales et des tables rondes.

Les 3 ateliers territoriaux qui se sont déroulés au mois de février sur les arrondissements de Rodez, Villefranche et Millau ont permis aux acteurs des territoires de s'exprimer et de nourrir le diagnostic.

Ces réunions organisées sur un mode participatif ont suscité un vif intérêt auprès des 200 participants qui se sont mobilisés pendant près de 4 heures et ont conforté les analyses issues des statistiques de l'INSEE, des questionnaires auprès des habitants et des entretiens avec les opérateurs.



Millau



Lioujas



Villefranche-de-Rouergue

### 3. L'Aveyron est un département plutôt bien positionné en terme de services au public.

Le département de l'Aveyron dispose d'une couverture globale satisfaisante en services au public en comparaison des moyennes nationales ou de la situation d'autres départements ruraux de la région Occitanie.

Cependant, le diagnostic met en évidence la fragilité de certains territoires, en particulier les espaces peu denses.

Il révèle également un décalage entre l'image communément véhiculée sur l'accès aux services dans les départements ruraux (auxquels on associe souvent un déficit de services) et le vécu des Aveyronnais.

#### 4. Des questionnements pour l'avenir et des contraintes à prendre en compte.

Le diagnostic fait apparaître des préoccupations concernant le maintien des services pour les années à venir au regard des contraintes (notamment financières) inhérentes à chaque opérateur de service.

Il en ressort qu'un maillage cohérent de pôles de services (ou bourgs-centres) est particulièrement important. Ce maillage reste à conforter et à structurer comme relais de proximité, garant de l'attractivité locale.

#### 5. Six thèmes de services doivent être traités en priorité.

Le diagnostic met l'accent sur cinq services principaux qui ressortent des enquêtes auprès des habitants et des réunions territoriales

Trois services implantés sur les territoires :

- Les services en relation avec la santé (en dehors du Plan Régional de Santé).
- L'éducation (en particulier l'école).
- Les services du quotidien (boulangerie, pharmacie, banques...).

Deux services transversaux assurant l'accessibilité physique ou dématérialisée :

- Les réseaux des technologies de l'information et de la communication.
- Les transports.

Enfin, le schéma abordera la mutualisation comme un 6<sup>ème</sup> thème prioritaire permettant de répondre également à la question de l'accessibilité.

Il s'agira d'accompagner l'émergence de la notion de « tiers-lieux » ou de lieux multi-usages (maisons de services au public, maisons de santé pluri-disciplinaires, espaces de coworking, etc...).

#### 6. Une coopération efficace des services de l'Etat et du Conseil départemental

La dynamique et les résultats du diagnostic soulignent la coopération efficace des services du Conseil départemental et de l'Etat. Cette dynamique initiée en 2015, s'est intensifiée en 2016 et devra se poursuivre au-delà de l'élaboration afin d'assurer la mise en œuvre de ce schéma après 2017.



[Accéder au DIAGNOSTIC en ligne](#)



[aveyron.fr](http://aveyron.fr)

[aveyron.gouv.fr](http://aveyron.gouv.fr)

rubrique : aménagement du territoire



## LES 4 ENJEUX CLÉS DU DÉPARTEMENT

Le croisement des analyses et des enseignements issus des différentes phases du diagnostic font ressortir 4 enjeux

### Enjeu n°1 :

#### ACCÈS AUX SERVICES, DES DEFICITS A VENIR ET DES PRATIQUES NOUVELLES

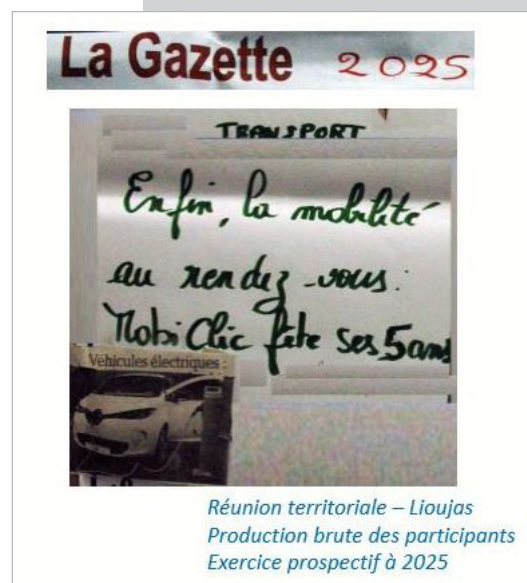
- Pas de déserts en Aveyron mais des fragilités locales et des incertitudes sur l'avenir (densité médicale, effectifs scolaires, petits commerces, ...).
- Des pôles de services/centres-bourgs à conforter comme relais de proximité, garants de l'attractivité locale, de l'animation de zones rurales et du maintien de liens intergénérationnels (coprésence d'enfants/actifs/séniors)

### Enjeu n°2 :

#### UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'OFFRE ADAPTÉE AUX MODES DE VIE CONTEMPORAINS

- Qualité de service à élever en matière d'accès aux Technologies de l'information et de la communication (TIC), d'accessibilité aux transports, d'information sur les services existants et optimisation des liens avec les pôles stratégiques (hôpitaux, administrations,...)
- Adaptabilité des horaires d'ouverture fortement demandée au regard des contraintes des actifs (matin/soir)
- Ajustement de l'offre aux populations et aux territoires (veille auprès des séniors, services itinérants, livraisons en zone peu dense, accueil social inconditionnel de proximité, etc...)

*Exercice prospectif à 2025,  
productions brutes des  
participants aux réunions  
territoriales de février 2016,  
extrait des Unes.*



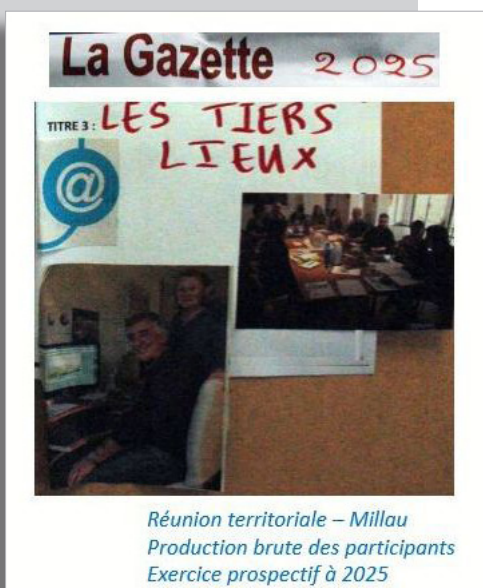




### Enjeu n°3 :

#### L'APPROPRIATION DES NOUVELLES PRATIQUES ET DES NOUVEAUX USAGES PAR LES AVEYRONNAIS

- Une dématérialisation croissante de services par les opérateurs dans un souci d'optimisation (ex: télé-déclarations des impôts, télé-procédures pour les services sociaux, services bancaires, emploi).
- Essor de nouveaux usages : Transports à la demande (TAD), co-voiturage, télémédecine... et parallèlement demande croissante d'information en temps réel (transports, administrations,...).
- Un réel besoin d'accompagnement à la pratique dans le cadre de sessions individuelles de formations : en particulier pour les populations les plus fragiles et dépendantes (vulnérabilités sociales et financières).



### Enjeu n°4 :

#### CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DE DÉMARCHES DE MUTUALISATION DANS UN CADRE RÉFLÉCHI

- Une amélioration nécessaire de la communication autour de ces démarches (PIS, MSAP, intégration de services à domicile dans les MSP, partage de locaux hors Maisons de services,...) pour un impact décuplé et une exemplarité
- Une formation dans la durée/ une stabilité des agents d'accueil d'autant plus importante que le nombre de partenaires engagés est grand et que les territoires évoluent (arrivées de nouvelles populations, etc.)



## **PARTIE II**

---

# **UN PROGRAMME D' ACTIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES JUGÉS ESSENTIELS ET PRIORITAIRES PAR LES AVEYRONNAIS**

---

## A. SIX THÈMES PRIORITAIRES ET 13 ORIENTATIONS...

### QUELQUES ÉCLAIRCISSEMENTS

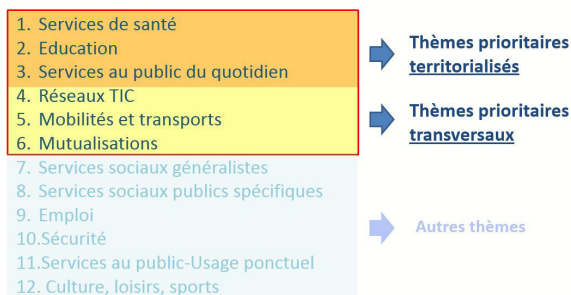
Comme indiqué précédemment, le diagnostic a procédé par itération afin de cibler 6 thèmes prioritaires et pouvoir travailler sur un nombre limité d'actions.

Ces thèmes sont dits prioritaires parce qu'ils feront l'objet d'actions dans la version initiale du schéma qui sera mis en œuvre pour une durée de 6 ans. Ces thèmes ont été retenus car ils ressortent des enquêtes auprès des habitants et des acteurs du territoire comme étant particulièrement sensibles au regard de leur caractère stratégique et/ou des inquiétudes sur leur évolution.

Les autres thèmes, dit « non prioritaires », ne sont pas mis en avant dans cette première phase d'élaboration du plan d'action mais ne seront pas ignorés pour autant.

Ils ne sont pas moins importants, mais seront traités soit dans un second temps (lors de la révision du schéma), soit en parallèle (au sein d'une action, notamment sur les thèmes transversaux).

Le diagnostic a identifié des services territorialisés (santé, éducation, service de proximité) implantés sur le territoire et des services transversaux (TIC, transports) qui constituent des leviers (facilitateurs) pour les services territorialisés.



Les mutualisations ont été retenues comme un thème transversal parce qu'elles assurent également un rôle de levier pour les autres services.

Par ailleurs, cela répond à l'obligation réglementaire d'intégrer au schéma un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire.

Les mutualisations assurent un rôle stratégique, structurant pour le territoire, à travers la mise en place des Maisons de Services Au Public (MSAP), des Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) ou tout autre tiers-lieux ou lieux multi-usages.

Elles organisent les services sur le territoire et construisent un maillage. Il est donc primordial de faire coïncider ce maillage à l'organisation des bourgs-centres à l'échelle du département.

# LE PLAN D' ACTIONS

Le plan d'actions qui suit a été élaboré pour répondre efficacement aux besoins des habitants du territoire, il constitue le cœur du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public en Aveyron.

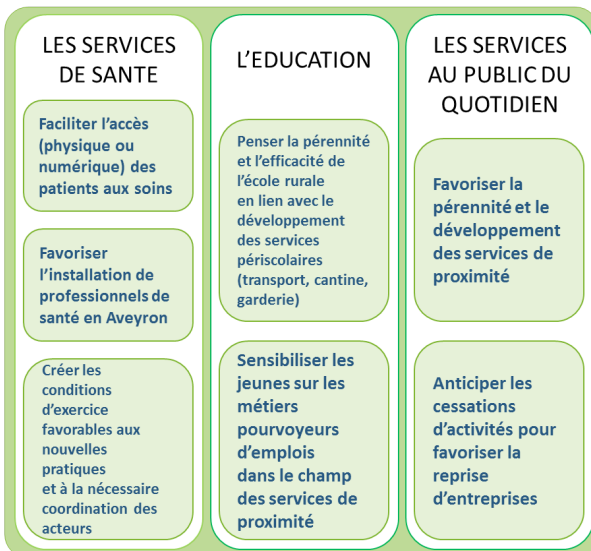
Ce plan d'actions s'organise autour des six thématiques prioritaires : santé, éducation, services de proximité, réseaux et TIC, mobilités et transports, mutualisations et tiers-lieux.

Pour chaque thème, des éléments issus du diagnostic sont rapidement rappelés : constats, enjeux et contraintes.

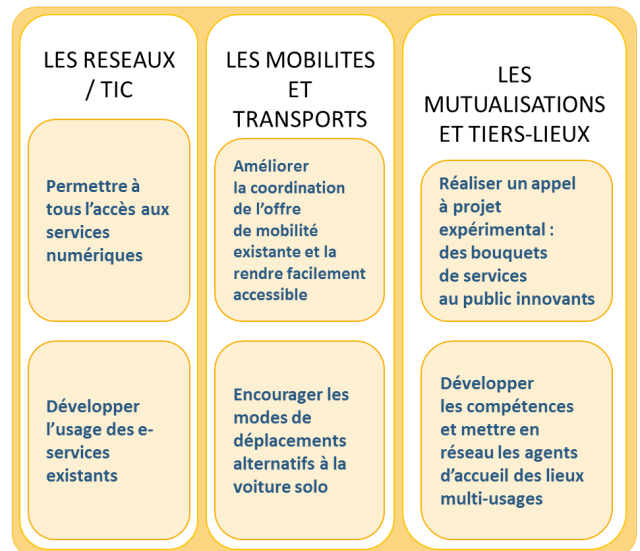
Les fiches-actions qui le composent sont intrinsèquement liées entre elles. Elles répondent en grande partie aux enjeux du département et peuvent également avoir des connections avec d'autres démarches engagées sur le territoire départemental.

## Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble

### Les services territorialisés s'appuyant sur le maillage des bourgs-centres



### Les services transversaux comme leviers de l'organisation



## LES SERVICES DE SANTÉ

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble

*Les services territorialisés s'appuyant sur le maillage des bourgs-centres*

#### LES SERVICES DE SANTÉ

Faciliter l'accès (physique ou numérique) des patients aux soins

Favoriser l'installation de professionnels de santé en Aveyron

Créer les conditions d'exercice favorables aux nouvelles pratiques et à la nécessaire coordination des acteurs

#### L'ÉDUCATION

Penser la paternité et l'efficacité de l'école rurale en lien avec le développement des services au citoyen (transport, cantine, garderie)

Sensibiliser les jeunes sur les métiers pourvoyeurs d'emplois dans le champ des services de proximité

#### LES SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

Favoriser la paternité et le développement des services de proximité

Anticiper les occasions d'activités pour favoriser la reprise d'entreprises

#### Les services transversaux comme leviers de l'organisation

#### LLS RLSLAUX / TIC

Permettre à tous l'accès aux services numériques

Développer l'usage des services existants

#### LLS MOBILITÉS ET TRANSPORTS

Améliorer la coordination de l'offre de mobilité existante et la rendre facilement accessible

Encourager les modes de déplacements alternatifs à la voiture solo

#### LLS MUTUALISATIONS ET TIERS-LIEUX

Réaliser un appel à projet expérimental : des bouquets de services au public innovants

Développer les compétences et mettre en réseau les agents du réseau des lieux multi usages

### 1. Rappel des constats :

- Un système de soin comptant de nombreux relais sur les territoires : centres hospitaliers, Maisons de santé pluri-professionnelles (MSP), réseau de santé de proximité, contrat local de santé.
- Les médecins généralistes : un service d'une importance clé, une démographie médicale fragile mais loin du « désert médical ».
- Un déficit de médecins spécialistes (notamment ophtalmologistes)
- En matière d'urgences, 25% des interventions du SAMU demandent des délais supérieurs à 30 minutes.

### 2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :

- Poursuite des démarches de consolidation de la démographie médicale pour pallier les carences de médecins généralistes : campagnes d'information-sensibilisation auprès des internes et jeunes médecins,...
- Accompagnement des évolutions de pratiques (regroupements des professionnels, accroissement des consultations sur rendez-vous, renforcement des collaborations entre professionnels de santé, télémédecine,...)
- Mobilisation de spécialistes dans les territoires (ophtalmologie, gynécologie, pédiatrie, cardiologie,...). Coordination de l'offre et implication nécessaire de l'ensemble des acteurs des territoires (médecins, collectivités locales)

### 3. Contraintes

Chaque nouveau diplômé bénéficie de la liberté d'installation qui lui permet d'exercer la médecine où il le souhaite sur le territoire français.

## Faciliter l'accès (physique ou numérique) des patients aux soins

### Constats issus du diagnostic :

Pas de « désert médical » mais une démographie fragile  
Un déficit de médecins spécialistes (ophtalmologistes...)  
Evolution des pratiques (regroupements, collaborations...)

### Objectifs à atteindre :

Faciliter l'accès aux soins des Aveyronnais, en particulier des publics fragiles (personnes âgées, handicapées, jeunes...)

Elaborer des projets de santé à bonne échelle pour répondre aux besoins d'accès aux soins de la population

### Pilote(s) :

Intercommunalités  
Conseil départemental

### Partenaires :

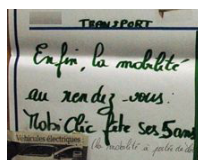
Région  
ARS  
Conseil de l'Ordre des médecins  
Professionnels de santé et du social...  
SDIS  
Taxis ambulances...  
Associations impliquées

### Mode opératoire :

- Cibler les zones déficitaires. Recenser l'existant et les personnes ressources à associer
- Améliorer la coordination (physique et numérique) entre acteurs locaux et de la santé pour faciliter l'organisation des soins sur le territoire
- Faire connaître par une campagne d'information et rendre lisible les moyens d'accès aux soins

### Moyens et outils à développer :

- Actions innovantes : offre de transports adaptée, télémédecine, rendez-vous coordonnés, mutualisations, benchmarking (analyse comparative des meilleures pratiques)...
- Base de données mutualisée et actualisée
- Plan de communication : supports adaptés



### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Faire comprendre l'intérêt de la démarche
- Action touchant de nombreux secteurs (santé, social, transports...)

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de territoires ayant engagé un état des lieux
- Nombre de réalisations

### Territoires :

département

### Zones déficitaires :

à actualiser selon évolution de la démographie médicale

### Calendrier :

2017 : ciblage des zones déficitaires  
2018 : mise en œuvre

## Favoriser l'installation de professionnels de santé en Aveyron

### Constats issus du diagnostic :

Pas de « désert médical » mais une démographie fragile  
Un déficit de médecins spécialistes (ophtalmologistes...)  
Evolution des pratiques (regroupements, collaborations...)

### Objectifs à atteindre :

Pérenniser la présence de médecins généralistes libéraux sur l'ensemble du territoire départemental

Pallier le déficit de médecins spécialistes

Répondre aux aspirations nouvelles des professionnels de santé (travail dans un cadre partenarial a contrario de l'exercice individuel de la médecine)

### Pilote(s) :

Intercommunalités  
Conseil départemental

### Partenaires :

ARS  
Professionnels de santé et du social  
Conseil de l'Ordre des médecins  
Associations impliquées (AESPA, CDGE,...)  
Territoires d'accueil  
SDIS

### Mode opératoire :

- Entretenir le vivier de médecins généralistes maîtres de stage
- Poursuivre l'organisation des évènements dédiés aux internes en Aveyron, entretenir du lien
- Continuer de démarcher les candidats potentiels à l'installation notamment les internes en participant à des salons dédiés au corps médical
- Promouvoir la qualité de vie du département
- Promouvoir la qualité d'exercice de la profession
- Faire connaître les opportunités d'installation
- Créer les conditions professionnelles et personnelles propices à l'installation, personnaliser la prise en charge en lien avec le territoire d'accueil
- Pérenniser les partenariats établis et travailler de concert pour communiquer sous une même bannière, y compris sur une cible nationale
- Accentuer les nouveaux partenariats notamment aux fins d'accueil de spécialistes
- S'inscrire dans un mode opératoire sans cesse renouvelé et empreint de modernité pour se singulariser des autres départements

### Moyens et outils à développer :

- Cellule Aide Médecins
- Partenariats

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Travailler dans un cadre partenarial
- Ecouter et Anticiper

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de médecins en exercice année n puis n + 1, n + 2,...
- Nombre de médecins installés entre 2017 et 2022



### Territoires :

département

### Zones déficitaires :

selon évolution de la démographie médicale

### Calendrier :

Durée du schéma  
2017-2022

## Créer les conditions d'exercice favorables aux nouvelles pratiques et à la nécessaire coordination des acteurs

### Constats issus du diagnostic :

Pas de « désert médical » mais une démographie fragile  
Un déficit de médecins spécialistes (ophtalmologistes...)  
Evolution des pratiques (regroupements, collaborations...)

### Objectifs à atteindre :

Répondre aux aspirations nouvelles des professionnels de santé (travail dans un cadre partenarial a contrario de l'exercice individuel de la médecine)

Développer les actions collaboratives et faire en sorte que les acteurs se rencontrent

### Pilote(s) :

Intercommunalités  
Conseil départemental

### Partenaires :

Région  
ARS  
Professionnels de santé et du social...  
SDIS  
Conseil de l'Ordre des médecins  
Hôpitaux  
Associations impliquées (AESPA, CDGE,...)  
SIEDA

### Mode opératoire :

- Encourager les exercices collaboratifs et suivre leur évolution
- Favoriser l'émergence de projets de santé à l'échelle des territoires pertinents
- Développer le réseau des Maisons de Santé
- Identifier les territoires déficitaires en TIC au regard des besoins dans le domaine de la santé
- Encourager les projets et organisations qui concourent à libérer du temps médical et au partage d'informations
- Rapprocher le médical et le social
- Permettre aux divers acteurs qui œuvrent dans le champ médical et paramédical de se rencontrer (à l'appui par exemple d'un événement)
- Poursuivre le partenariat développé entre professionnels et élus pour conserver la coordination existante

### Moyens et outils à développer :

- Cellule Aide Médecins
- Partenariats

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Travailler dans un cadre partenarial
- Ecouter et anticiper
- Implication de l'ensemble des acteurs

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de territoires impliqués
- Nombre d'actions réalisées



### Territoires :

département

### Zones déficitaires :

selon évolution de la démographie médicale

### Calendrier :

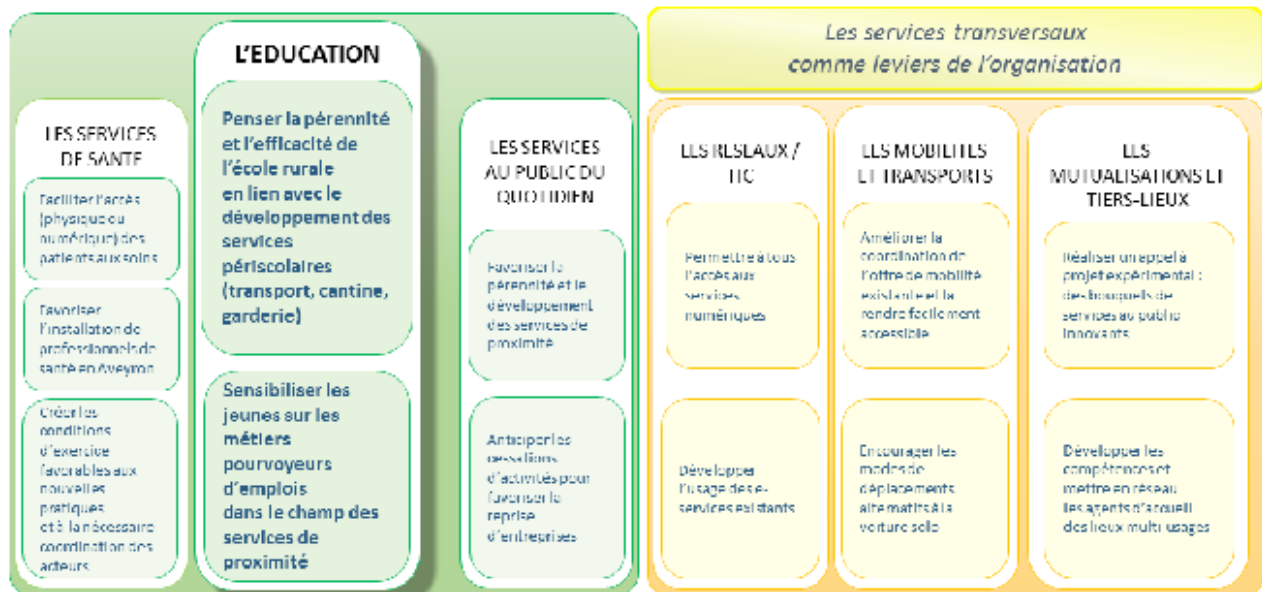
Durée du schéma  
2017-2022



## L'ÉDUCATION

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble

*Les services territorialisés s'appuyant sur le maillage des bourgs-centres*



## **Les services territorialisés s'appuyant sur le maillage des bourgs-centres**

### **L'ÉDUCATION**

#### **1. Rappel des constats :**

- Ecoles : une situation actuellement satisfaisante (des temps d'accès aux écoles globalement inférieurs au seuil d'accessibilité de l'INSEE), mais des craintes pour l'avenir.
- Second degré : une stabilisation des effectifs des collégiens et des lycéens.
- Enseignement supérieur : une prédominance des cycles courts adossés aux grandes activités économiques du territoire. Un département excentré au regard de l'offre de formation régionale.

#### **2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :**

- Maintien de l'école rurale au sein d'un maillage pertinent et co-construit.
- Adéquation entre les regroupements d'écoles, l'offre de transports et les services périscolaires indispensables à la prise en charge des élèves.
- Développement de l'offre de formation ; des liens entre les écoles et les entreprises (stages,...)

#### **3. Contraintes**

Les compétences en matière d'éducation (pour la maternelle et le primaire) sont partagées entre :

- les collectivités locales qui assurent l'investissement et la gestion des écoles.
- l'État (DASEN) qui décide de l'affectation des postes dans les établissements scolaires. Au début de chaque année, la DASEN dans le cadre de la dotation dont elle dispose attribue les postes en fonction du nombre d'élèves susceptibles de s'inscrire à la rentrée de septembre.
- les collectivités locales assurent également les investissements, le fonctionnement et la gestion du personnel dans le domaine du périscolaire.

## Penser la pérennité et l'efficacité de l'école rurale en lien avec le développement des services périscolaires (transport, cantine, garderie)

### Constats issus du diagnostic :

Actuellement, une bonne couverture du territoire en matière d'écoles primaires.

Une tendance forte et continue à la baisse des effectifs du 1<sup>er</sup> degré.

Des craintes exprimées par les habitants et les élus concernant l'avenir des écoles primaires.

### Objectifs à atteindre :

Réfléchir à un maillage pertinent et co-construit des écoles et regroupement pédagogique intercommunal (supra-communal) avec l'ensemble des acteurs du territoire afin de maintenir un service éducatif de proximité et un temps d'accès acceptable.

Permettre une meilleure socialisation de l'enfant tout en maintenant un enseignement de qualité.

Permettre aux enseignants et aux personnels de travailler en équipe.

Répondre aux besoins des parents et des enfants en terme d'offre périscolaire (garderie / cantine / transports) et de services à la petite enfance.

### Pilote(s) :

Intercommunalités

Communes

DASEN

CAF

### Partenaires :

MSA,

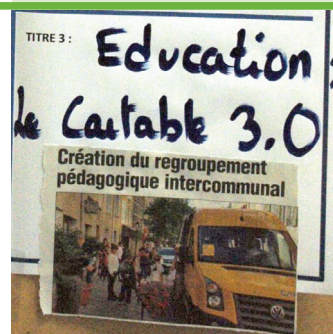
Communes,

Associations de parents d'élèves,

Associations ou organismes en charge du périscolaire

### Mode opératoire :

- Construire un projet en partenariat (Etat - Conseil régional - Conseil Départemental - EPCI - communes, parents d'élèves, monde enseignant) afin de définir un maillage des services autour de l'éducation :
  - Mettre en place des comités de pilotage locaux
  - Réaliser un état des lieux (ou la synthèse des diagnostics existants) : inventaire des ressources locales, des besoins dans les domaines scolaires, périscolaires et de la petite enfance.
  - Construire un réseau des écoles à une échelle supra-communale.
- Mutualiser et valoriser les moyens humains, techniques et financiers entre les différentes structures publiques et privées (transport, garderie, cantine...) pour proposer une offre coordonnée de services périscolaires.



### Territoires :

PNR

PETR

Intercommunalités

.../

### Moyens et outils à développer :

- Sous l'égide d'un comité de pilotage, approfondir l'état des lieux intégrant un volet prospectif
- Mutualiser les moyens humains, matériels, techniques et financiers pour plus d'efficacité
- Identifier un médiateur auprès des parents d'élèves

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Installation de nouveaux EPCI à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- Encourager autant que possible les communautés de communes à structurer leurs compétences pour une école rurale pérenne : gestion pédagogique, bâtiment, RAM, MAM, transport, cantine, NTIC, planification (PLUi – aménagement du territoire).
- Capacité des acteurs locaux à s'entendre autour d'un projet commun.
- Equilibre des projets d'organisation.

### Indicateurs de suivi :

- Nombre d'EPCI ayant engagé une démarche;
- Evolution du maillage territorial
- Nombre de démarches abouties



### Calendrier :

Structuration des intercommunalités et projet de territoire : tout le long du schéma.

Réflexions pilotes à engager sur les territoires les plus vulnérables (à cibler avec les collectivités et l'État) : début du schéma.

## Sensibiliser les jeunes sur les métiers pourvoyeurs d'emplois dans le champ des services de proximité

### Constats issus du diagnostic :

Des étudiants qui quittent l'Aveyron pour leurs études supérieures et ne reviennent pas travailler dans le département

Nécessité de sensibiliser les élèves aux « richesses locales » pour leur permettre de développer un projet professionnel localement

### Objectifs à atteindre :

S'appuyer sur les ressources locales (entreprises, monde associatif, structures culturelles...), sur des exemples locaux pour aborder les apprentissages.

Faire connaître aux jeunes aveyronnais les potentialités existantes sur le département (développer leur curiosité)

Décloisonner le monde scolaire en l'ouvrant sur le monde professionnel. Sensibiliser les élèves au monde du travail et aux opportunités d'emplois.

Rendre accessible des services, des activités, des entreprises à la sphère éducative

### Pilote(s) :

Chambres consulaires  
DASEN  
Conseil départemental

### Partenaires :

- Intercommunalités
- Communes
- Monde associatif
- Pôle Emploi
- DRAC
- PNR
- PETR



### Mode opératoire :

- Encourager les connexions entre les ressources locales (professionnelles, anciens élèves, etc...) et les structures d'enseignement
- Poursuivre l'expérimentation de partenariat entre lycées / Pôle emploi / Missions locales d'insertion / Chambres de Commerce et d'Industrie / Chambre de Métiers et de l'Artisanat
- Mobiliser les anciens élèves via le réseau des chefs d'établissements (témoignages, stages...)

### Moyens et outils à développer :

- Répertoire numérique des ressources locales sur les plans culturel, scientifique, économique.
- Moyens techniques (ex. visio, offres de transports,...) et moyens humains (témoignages, stages...)

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Articuler ces activités avec les fondamentaux de l'enseignement / Des acteurs locaux motivés

### Indicateurs de suivi :

- Création du répertoire numérique



### Territoires :

département

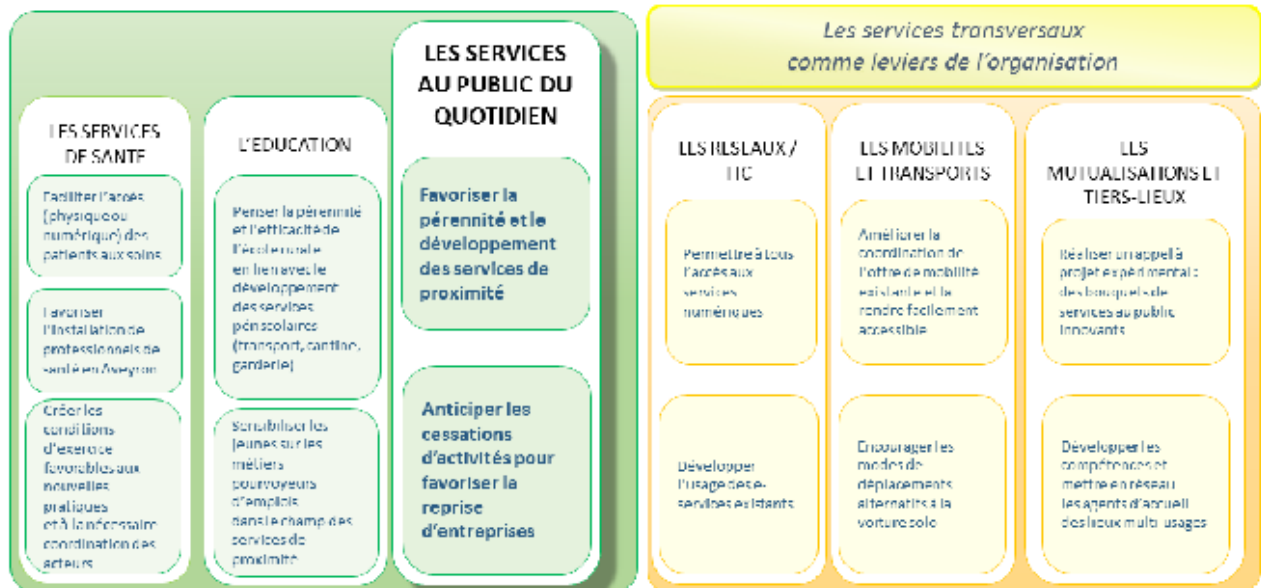
### Calendrier :

durée du schéma

## LES SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble

*Les services territorialisés s'appuyant sur le maillage des bourgs-centres*



### 1. Rappel des constats :

- Globalement, des services de proximité très présents dans l'Aveyron avec des taux de couverture supérieurs aux moyennes nationales.
- Une bonne accessibilité confirmée par les Aveyronnais. Toutefois, des inquiétudes ont pu être formulées quant à leur maintien dans les années à venir.
- Des temps d'accès routier aux services de la vie courante un peu plus importants aux marges du département et une moindre accessibilité aux équipements dans les zones de relief.

### 2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :

- Les bourgs-centres véritables relais de proximité, garants de l'attractivité.
- Le maintien des commerces de proximité existants dans les communes rurales avec développement des circuits courts, de coopératives multiservices, d'actions de livraison à domicile ou de l'itinérance...
- Approfondir la question du maillage des distributeurs automatiques de billets et de stations-services.
- Appropriation des innovations, nouvelles pratiques et mutualisations (tiers lieux, relais postes commerçants,...) pour maintenir un accès au public (dont les seniors) dans les zones les moins peuplées.

### 3. Contraintes

- Difficulté d'intervenir sur l'ensemble des pôles de services.
- Tenir compte de l'évolution des pratiques (ex. distributeurs automatiques de billets / diminution des paiements en liquide / hausse utilisation CB)

## Favoriser la pérennité et le développement des services de proximité

### Constats issus du diagnostic :

Globalement des services de proximité très présents dans le département de l'Aveyron (en particulier les commerces alimentaires de proximité, les pharmacies et les stations-services)

Des temps d'accès routier aux services du quotidien un peu plus importants sur les marges et en dehors des zones d'influence des pôles ; notamment une moindre accessibilité aux équipements dans les zones de relief où la densité de population est plus faible

### Objectifs à atteindre :

Définir un projet stratégique de maintien et de développement des services de proximité à l'échelle intercommunale

Imaginer des solutions innovantes en terme de services du quotidien (du type itinérance ou relais de proximité, valorisation des productions locales) pour conforter ces services dans les bourgs-centres et irriguer les territoires

### Pilote(s) :

Chambres consulaires  
Intercommunalités

### Partenaires :

Conseil Départemental  
Conseil Régional  
Etat  
PETR / PNR  
Communes  
Associations de commerçants, de producteurs  
Opérateurs de services



### Mode opératoire :

- Identifier à l'échelle de chaque intercommunalité un référent qui sera l'interlocuteur privilégié des animateurs dédiés par la Chambre de Commerce et d'Industrie et la Chambre de métiers et de l'Artisanat
- Procéder ou faire connaître l'état des lieux des commerces et services existants afin de mieux connaître la situation commerciale des territoires
- Créer une politique commerciale locale cohérente
- Créer ou aider à réunir les conditions matérielles et financières de viabilité des commerces de proximité
- Expérimenter de nouveaux modes de mutualisation des services : réinventer le multi services à la carte

### Moyens et outils à développer :

- Mobiliser des outils pour maintenir et développer le commerce de proximité : loyers, locaux, mise à disposition de véhicules, RSA activité, complément de rémunération, mutualisation, etc...
- Charte commerciale locale

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Volonté de travailler en réseau
- Nécessaire coordination et animation des actions à mener

### Indicateurs de suivi :

- Nombre d'intercommunalités ayant engagé un état des lieux
- Nombre de stratégies locales et chartes

### Territoires :

département

### Ciblage des actions :

Au niveau des intercommunalités

### Calendrier :

2017 : ciblage des 1<sup>ère</sup> intercommunalités  
2018-2019 : état des lieux et mise en œuvre



## Anticiper les cessations d'activités pour favoriser la reprise d'entreprises

### Constats issus du diagnostic :

Globalement des services de proximité très présents dans le département de l'Aveyron (en particulier les commerces alimentaires de proximité, les pharmacies et les stations-services)

Des temps d'accès routier aux services du quotidien un peu plus importants sur les marges et en dehors des zones d'influence des pôles ; notamment une moindre accessibilité aux équipements dans les zones de relief où la densité de population est plus faible.

### Objectifs à atteindre :

Se doter d'un outil de veille commun sur la transmission/reprise d'entreprises

Intensifier la sensibilisation des artisans/commerçants concernés, à anticiper la transmission de leur entreprise

Encourager la transmission-reprise par les employés

### Pilote(s) :

Chambres consulaires  
Aveyron Expansion

### Partenaires :

Conseil Régional  
Intercommunalités  
PNR  
PETR  
Communes  
Associations de commerçants,  
producteurs, artisans



### Mode opératoire :

- Faire connaître le système d'information acquéreurs / cédants existant
- Sensibiliser les cédants à la nécessité de maintenir leur activité attractive (entretien du fonds de commerce, investissement même léger avant la reprise, remise aux normes, etc...)
- Communiquer sur les fonds à reprendre et accompagner les acquéreurs extérieurs ou les employés futurs repreneurs

### Moyens et outils à développer :

- Identification d'un animateur
- Portail internet dédié : mise en ligne de l'observatoire
- Campagne de communication (information des cédants et futurs repreneurs / marketing territorial...)

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Coordination des acteurs

### Indicateurs de suivi :

- Mise en place de l'observatoire
- Taux de reprises



### Territoires :

département

### Ciblage des actions :

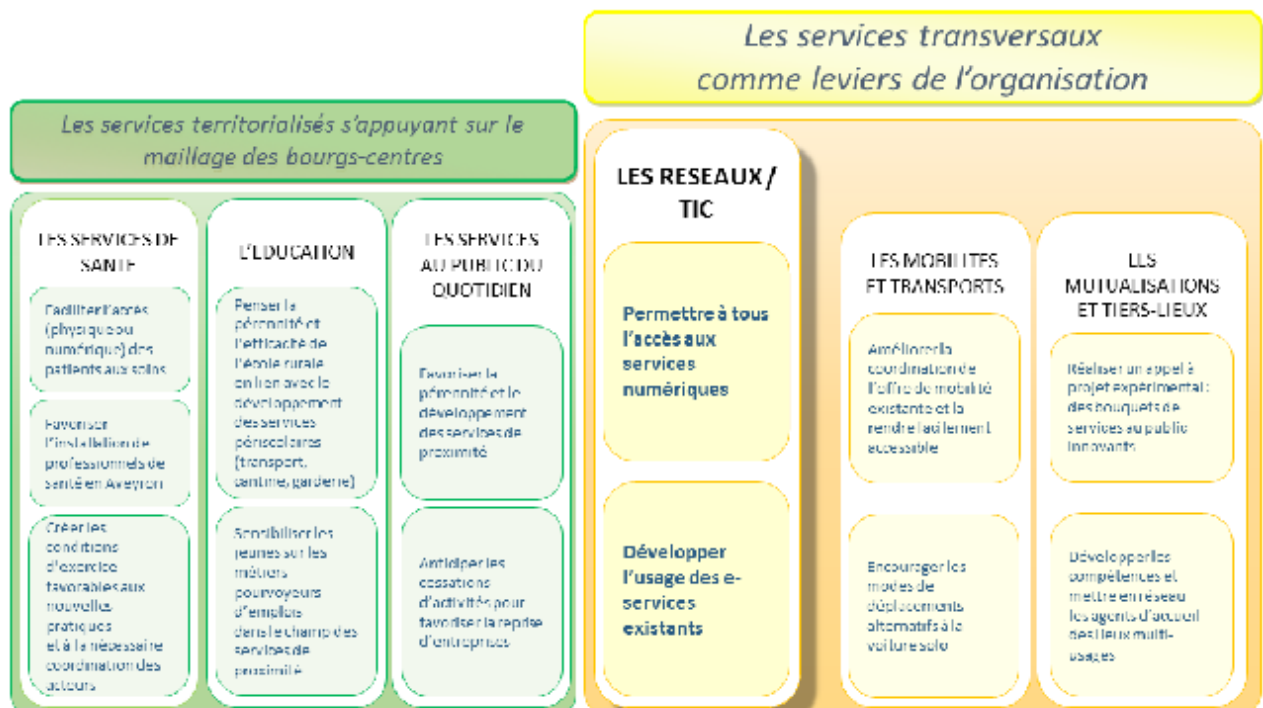
Au niveau des  
intercommunalités

### Calendrier :

2018 : Etat des lieux de l'existant et  
diagnostic des besoins  
2018-2019 : Mise en œuvre

## LES RESEAUX / TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble



### 1. Rappel des constats :

- En matière de couverture téléphonie mobile : peu de zones blanches mais une faible qualité de service sur certains territoires.
- En matière de couverture internet : un service essentiel pour les Aveyronnais mais des retards dans la qualité des offres proposées.
- ADSL, une disparité de couverture.

### 2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :

- Déploiement du Très Haut Débit / Internet confié par les collectivités au SIEDA pour les entreprises, les sites publics prioritaires (activités économiques) et le grand public en dehors des deux zones couvertes par les opérateurs (Rodez et Millau).
- Anticipation de l'explosion des flux de données dans les années à venir (capacité des réseaux) et accompagnement des personnes au numérique.
- Développement transversal des usages / e-services : e-administration, transports, e-santé (télémédecine, en lien avec les principaux centres hospitaliers et les MSP...)

### 3. Contraintes

- Coût des installations
- Nécessaire complémentarité avec les opérateurs privés qui interviennent dans les zones urbaines
- Délais de déploiement

## Permettre à tous l'accès aux services numériques

### Constats issus du diagnostic :

Déploiement en cours du THD / Internet par le SIEDA et les opérateurs privés

Anticipation de l'explosion des flux de données dans les années à venir et accompagnement des personnes au numérique

Développement transversal des usages/e-services

### Objectifs à atteindre :

Réduire la fracture entre les publics rompus aux usages des TIC et les publics fragiles

Développer les espaces partagés au service de l'innovation et du lien intergénérationnel

### Pilote(s) :

Conseil départemental

SIEDA

SMICA

### Partenaires :

Intercommunalités

Services de l'Etat, dont

Education nationale

Monde associatif

Chambres consulaires

PETR

### Mode opératoire :

- Développer des structures de type Fablab, tiers-lieux (MSAP, centre de ressources...), Espaces Publics Numériques
- Créer des ateliers intergénérationnels pour former les publics fragiles et valoriser les publics familiarisés au numérique par ces actions d'accompagnement
- Faire connaître les e-services existants (cf. Action 9)

### Moyens et outils à développer :

- S'appuyer sur l'appel à projet expérimental (cf. Action 12)
- Identifier les besoins en formation aux usages du numérique pour déployer les ateliers intergénérationnels
- Pour le développement des e-services, prévoir une diffusion des bonnes pratiques existantes et des modèles de portail



### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Amélioration de la couverture du territoire en internet et téléphonie mobile
- Sécurisation des échanges / Lever les inquiétudes
- Communication autour des initiatives innovantes
- Trouver un vivier de volontaires (pour l'accompagnement à l'utilisation du numérique) ou de formateurs professionnels

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de création de lieux multi-usages s'inscrivant dans la démarche
- Nombre de création d'e-services
- Nombre d'initiatives innovantes



### Territoires :

département

### Ciblage des actions :

Au niveau des intercommunalités

### Calendrier :

Durée du schéma

2017-2022

## Développer l'usage des e-services existants

### Constats issus du diagnostic :

Déploiement en cours du THD / Internet par le SIEDA et les opérateurs privés

Anticipation de l'explosion des flux de données dans les années à venir et accompagnement des personnes au numérique

Développement transversal des usages/e-services

### Objectifs à atteindre :

Développer l'usage des procédures d'e-services ou procédures dématérialisées

Favoriser l'usage de ces procédures notamment par les publics fragiles

### Pilote(s) :

Conseil départemental

SIEDA

SMICA

### Partenaires :

Intercommunalités

Services de l'Etat

Monde associatif

Chambres consulaires

Opérateurs

### Mode opératoire :

- Développer des actions de communication autour des e-services existants
- Réaliser une enquête auprès des habitants pour recenser les besoins en termes de e-procédures
- Encourager la création de nouvelles procédures dématérialisées, notamment dans les domaines où des besoins auront été identifiés

### Moyens et outils à développer :

- Plan de communication à mettre en place au plus près des publics
- Les tiers-lieux, du type MSAP, peuvent être un support aux actions de communication



### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Sécurisation des échanges / Lever les inquiétudes
- Amélioration de la couverture du territoire en internet et téléphonie mobile
- Explication de l'intérêt du recours aux e-services
- Modèle de portail à mettre à disposition des structures souhaitant s'engager sur la création d'e-services

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de procédures en ligne comptabilisées
- Nombre de création de nouvelles procédures d'e-services



### Territoires :

département

### Ciblage des actions :

Au niveau des intercommunalités

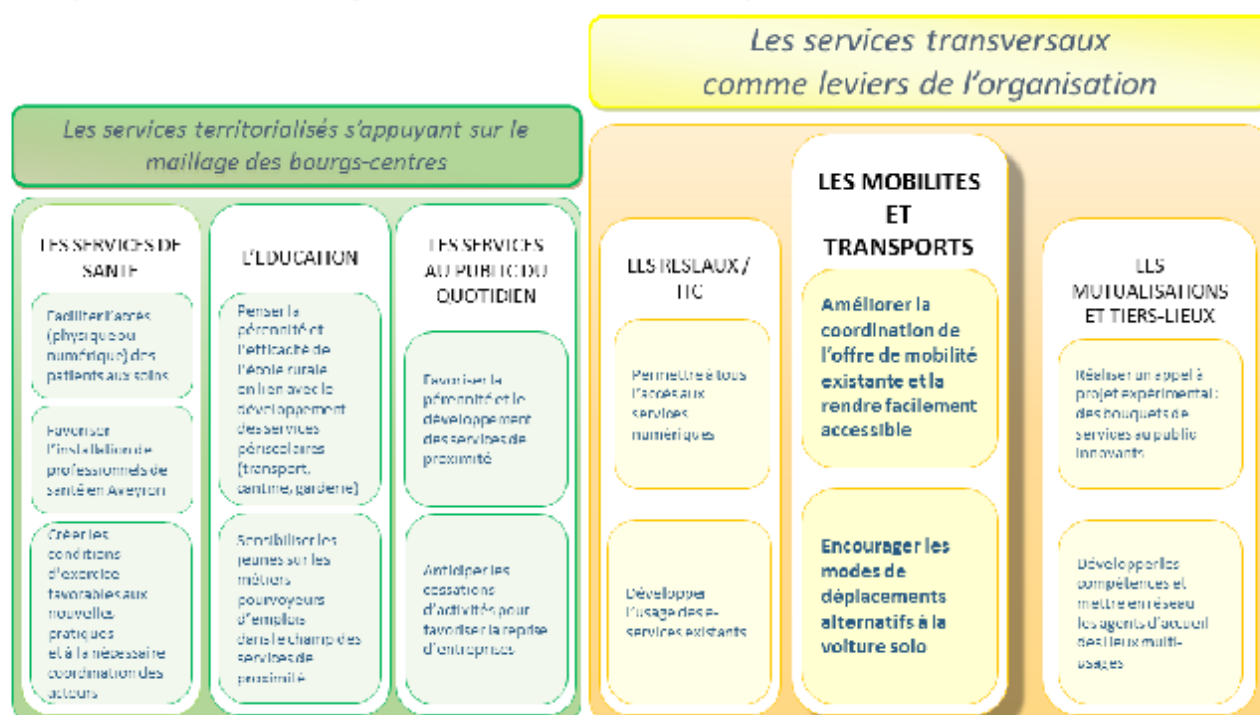
### Calendrier :

Durée du schéma

2017-2022

## LES MOBILITÉS ET TRANSPORTS

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble



### **1. Rappel des constats :**

- Une accessibilité des transports publics jugée peu satisfaisante par les Aveyronnais :
  - Des difficultés liées à la lisibilité des offres existantes notamment, déficit d'information et de coordination.
  - Transport aérien : une évolution des infrastructures et des destinations mais une accessibilité à l'aéroport qui fait défaut.
  - Transport ferroviaire : une accessibilité limitée.
  - Transport à la demande : quelques zones non desservies, absence de communication et de coordination.
- Des améliorations et des marges de progrès concernant le covoiturage et l'accès à l'information pour les transports.

### **2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :**

- Coordination et amélioration de la lisibilité d'ensemble de l'offre, notamment en matière d'intermodalité (meilleure coordination des différents modes : plateformes intermodales, navettes,...) et optimisation de la communication.
- Sensibilisation plus importante des Aveyronnais à la pratique de nouveaux modes de déplacement : covoiturage,...

### **3. Contraintes**

- Multiplicité d'acteurs complexifiant la coordination de l'offre.

## Améliorer la coordination de l'offre de mobilité existante et la rendre facilement accessible

### Constats issus du diagnostic :

Des difficultés de lisibilité de l'offre de transports

Absence de communication et de coordination des différentes initiatives de transports

### Objectifs à atteindre :

Centraliser, mutualiser, coordonner l'offre de mobilité existante à l'échelle régionale, départementale et intercommunale

Apporter aux usagers une meilleure lisibilité de l'offre globale de transports

### Pilote(s) :

Autorités organisatrices de la mobilité :

Intercommunalités,  
Conseil Régional

### Partenaires :

Opérateurs de transport

PNR

PETR

SCoT

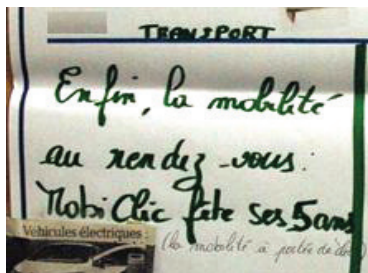
SMICA

SIEDA

Conseil départemental,

### Mode opératoire :

- Approfondir le diagnostic de l'offre de mobilité en Aveyron (bus, train, covoiturage, etc...)
- Encourager la mise en réseau des acteurs de la mobilité pour une meilleure coordination de l'offre
- Imaginer des outils de communication communs pour diffuser cette offre (plateforme numérique, site internet...)
- Imaginer les moyens de diffusion de l'information



### Moyens et outils à développer :

- Comité de pilotage réunissant les acteurs concernés
- Mettre en place des outils de gestion et d'échanges des données de transport public (ex : Chouette. mobi)
- Portail internet commun, bornes interactives dans les MSAP, dans les mairies, application Smartphone...

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- S'assurer de l'engagement des différents acteurs
- Etre vigilant à la mise à jour de l'information.
- Un coût pour concevoir le produit

### Indicateurs de suivi :

- Outils développés (de gestion et/ ou de communication)



### Territoires :

département

### Calendrier :

Durée du schéma  
2017-2022



## Encourager les modes de déplacements alternatifs à la voiture solo

### Constats issus du diagnostic :

L'importance accordée au covoiturage reste très relative  
Les habitants ne sont pas suffisamment sensibilisés au covoiturage

### Objectifs à atteindre :

Encourager les habitants à se déplacer autrement qu'en voiture solo  
Développer les usages collectifs  
Changer les comportements  
Encourager les modes de déplacements actifs (doux)

### Pilote(s) :

Conseil Régional  
Intercommunalités

### Partenaires :

Opérateurs de transport  
SCoT  
PETR  
PNR  
SMICA  
SIEDA  
Conseil départemental

### Mode opératoire :

- Réaliser un état des lieux des initiatives existantes
- Faire du benchmarking (pourquoi ne pas expérimenter en Aveyron ce qui fonctionne ailleurs ?)
- Poursuivre le développement des aires de covoiturage
- Encourager les dispositifs type RézoPouce, Transports à la demande (TAD)
- Encourager les collectivités à développer de nouveaux modes de mobilités (pédibus,...)
- Communiquer sur les modes de déplacements collectifs ou actifs et les e-services existants sur le territoire

### Moyens et outils à développer :

- Développer un plan de communication à l'échelle départementale ; faire le lien avec les intercommunalités (site internet, applications, affichage,...)
- Mettre en place des politiques locales de déplacements (pouvant aller jusqu'à la tarification unique)

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- S'assurer de l'engagement des différents acteurs
- Appropriation de ces nouveaux usages par la population

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de collectivités ayant engagé état des lieux



### Territoires :

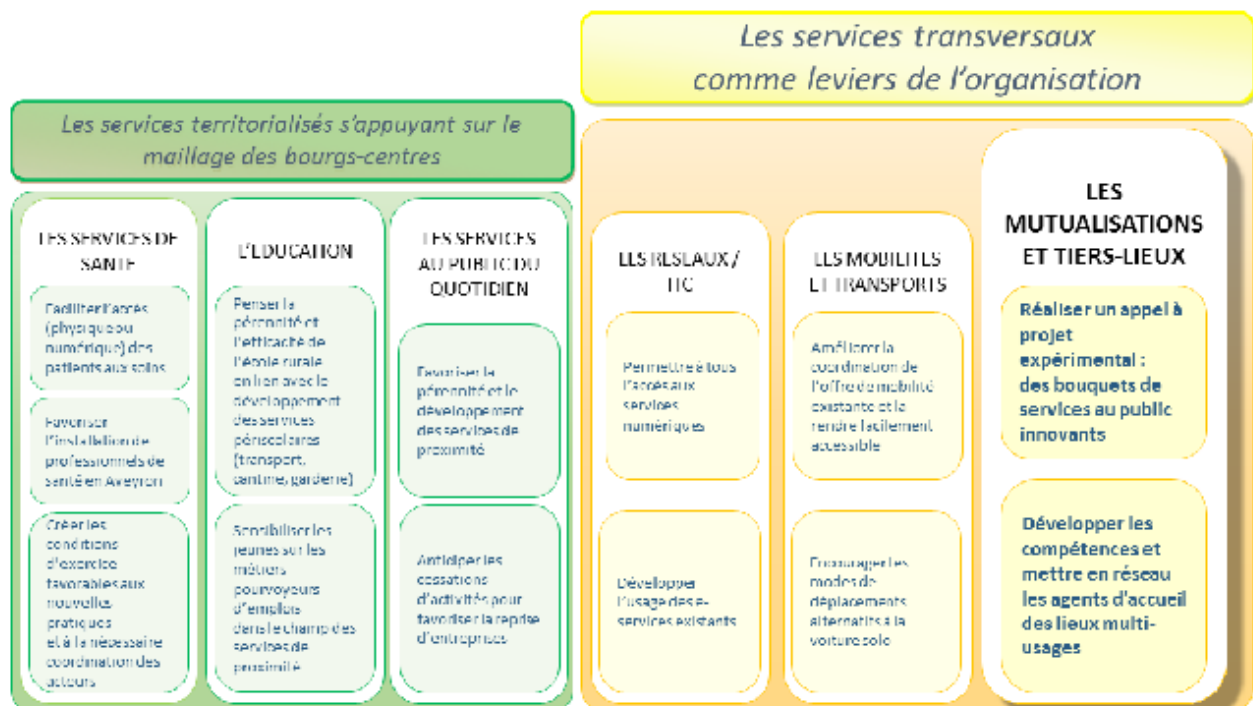
département  
Intercommunalités

### Calendrier :

Durée du schéma  
2017-2022

## LES MUTUALISATIONS ET TIERS-LIEUX

### Un plan d'actions pour les services au public à faire vivre ensemble



## 1. Rappel des constats :

- Des lieux de mutualisations existants sur le département
  - Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP), l'Aveyron précurseur avec une vingtaine de MSP et 8 en projets.
  - Maison de Services Au Public (MSAP), une 1ère expérimentation à la Cavalerie.
  - Points Infos Séniors (PIS), 10 guichets uniques pour les personnes âgées.
- Quelques expériences de co-working. (espace de travail collaboratif)
- Les lieux multi-usages (ex. commerce et administration) sont inexistantes et pourraient représenter des solutions intéressantes.

## 2. Principaux enjeux et premières pistes d'amélioration :

Développement organisé et coordonné des tiers-lieux répondants aux besoins actuels et futurs de la population.

- MSP : renforcement des liens avec les principaux centres hospitaliers, organisation de permanences et consultations itinérantes et spécialistes dans les MSP (cardiologie, ophtalmo,...)
- MSAP : enjeux liés à la formation des agents d'accueil et à la qualité des outils à disposition (ilot numérique, hotline pour contact avec agents professionnels de la CAF, MSA,...)
- Points Infos Séniors : informations à parfaire (de création récente, ils ne sont pas encore suffisamment connus)
- Espaces de co-working (espace de travail collaboratif), FabLab, etc... : accompagnement des nouveaux usages

## 3. Contraintes

- Investissements / financements nécessaires.
- Efficacité conditionnée à l'implication de l'ensemble des acteurs : élus, socio-professionnels,...

Si la principale contrainte sur ce thème est l'implication de l'ensemble des acteurs locaux, il existe cependant en Aveyron une réelle culture de l'action collective qui explique en particulier que le département soit précurseur dans le développement des Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) ou que l'on y développe des expériences de type « Village numérique » à l'exemple d'Arviu.

## **Les services transversaux comme leviers de l'organisation**

*Le SDAASP doit contenir un « plan de développement de la mutualisation des services au public ».*

*Il ressort du diagnostic que le thème des mutualisations et plus largement des « tiers-lieux » deviennent essentiels pour la population et les opérateurs de services aveyronnais. Celui-ci est donc traité comme une des 3 thématiques transversales du SDAASP.*

## Réaliser un appel à projet expérimental : des bouquets de services au public innovants

### Constats issus du diagnostic :

Des expériences de mutualisations existantes dans différents domaines mais du cloisonnement entre secteurs (privé / public / associatif)

### Objectifs à atteindre :

Rendre service à l'utilisateur de manière innovante

Regrouper des usages dans un même lieu pour :

- apporter une réponse de proximité
- favoriser les échanges et les partenariats entre les différentes structures (public / privé / associatif)
- mutualiser leurs coûts de fonctionnement

### Pilote(s) :

Etat  
Conseil départemental

### Partenaires :

Intercommunalités  
PNR  
PETR  
Chambres consulaires  
Associations  
Opérateurs de services

### Mode opératoire :

Expérimenter par le biais d'un appel à projets départemental.

Les candidatures seront proposées par des EPCI qui accompagneront les porteurs de projet sur l'animation du dispositif depuis le dépôt du dossier jusqu'à sa mise en œuvre. Parmi les critères :

- la réponse apportée à des besoins identifiés sur le territoire concerné,
- le caractère innovant en terme de collaborations public / privé / associatif dans différents domaines (ex. sport et santé ; culture ou commerces et services administratifs ; projets intergénérationnels, espaces de co-working, (espace de travail collaboratif) ...)
- l'existence de locaux et de moyens pour permettre une mise en œuvre rapide du projet (favoriser les bourgs-centres)
- une offre de services complémentaires (ex. TIC, transports,...)
- l'existence d'un premier accueil social inconditionnel de proximité (complémentarité des compétences entre intervenants administratifs et sociaux, lieux adaptés, accueil multiple : physique, téléphone, internet, etc.) sur le territoire concerné

### Moyens et outils à développer :

- Mise en place d'une commission pour juger de la pertinence des projets proposés
- Rédaction d'un cahier des charges
- Moyens financiers pour abonder au plan de financement de ces projets

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Mise en place d'une Charte départementale permettant d'associer tous les acteurs les plus en amont possible
- Evaluer les questions juridiques (ex. secret professionnel au sein de ces lieux multi-usages...)
- Echelle de projet pertinente

### Indicateurs de suivi :

- Nombre de projets mis en œuvre



### Territoires :

Expérimentation sur les intercommunalités sélectionnées suite à l'appel à projets

### Calendrier :

2017/2018 pour le lancement de l'appel à projets

## Développer les compétences et mettre en réseau les agents d'accueil des lieux multi-usages

### Constats issus du diagnostic :

Des expériences de mutualisations existantes dans différents domaines mais du cloisonnement entre secteurs (privé / public / associatif)

Un besoin d'accompagnement des publics fragiles

### Objectifs à atteindre :

Apporter aux agents d'accueil des outils de qualification professionnelle (de type formations) leur permettant d'accompagner efficacement les usagers vers les services

Mettre en réseau les agents d'accueil des lieux multi-usages afin :

- d'assurer une réponse cohérente et complète aux besoins de services au public
- d'éviter l'isolement potentiel de ces agents

### Pilote(s) :

Conseil départemental  
Intercommunalités  
Etat

### Partenaires :

Opérateurs de services (publics, privés, associatifs)  
CNFPT  
Chambres consulaires



### Mode opératoire :

- Identifier les lieux multi-usages existants ou potentiels et leur personnel (agents d'accueil...)
- Recenser les besoins de compétences de ces personnels et construire un cursus de formation leur permettant d'aiguiller les usagers (y compris vers l'extérieur de la structure) et de les accompagner vers le numérique
- Intégrer cette formation dans le cahier des charges des tiers-lieux (ex. Convention MSAP)
- Créer et animer un réseau départemental des agents d'accueil ainsi formés
- Former les agents d'accueil des lieux multi-usages à l'écoute bienveillante des publics fragiles et à leur orientation vers les structures pouvant répondre à leurs difficultés.

### Moyens et outils à développer :

- Réalisation d'un état des lieux des structures et personnels
- Cursus de formation (socle commun et module évolutif en fonction des services présents sur la structure)
- Référent-animateur départemental
- Outils dédiés (portail internet / répertoire ou autre...)

### Points de vigilance / facteurs de réussite :

- Mobilisation des acteurs locaux (opérateurs, collectivités...)
- Moyens dédiés à la formation des agents
- Création d'un poste de référent départemental

### Indicateurs de suivi :

- Nombre d'agents formés
- Mise en place et fonctionnement du réseau départemental des agents d'accueil



### Territoires :

département

### Calendrier :

Durée du schéma  
2017-2022

## B. 13 ORIENTATIONS QUI AUGURENT DES PARTENARIATS A DEVELOPPER POUR CAPITALISER SUR LE SDAASP : PLUS QU'UN SCHEMA, UNE FEUILLE DE ROUTE CONJOINTE A FAIRE VIVRE.

### GOVERNANCE ET PARTENARIATS :

Plus qu'un document cadre, le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public se veut être un projet partagé d'amélioration de la vie quotidienne des Aveyronnais

Tout au long de sa construction, il a associé de nombreux acteurs autour de l'Etat et du Département dans un esprit partenarial et collaboratif. C'est également dans cet esprit que devra évoluer la gouvernance mise en place pour animer le dispositif SDAASP tout au long de ses 6 années de vie.

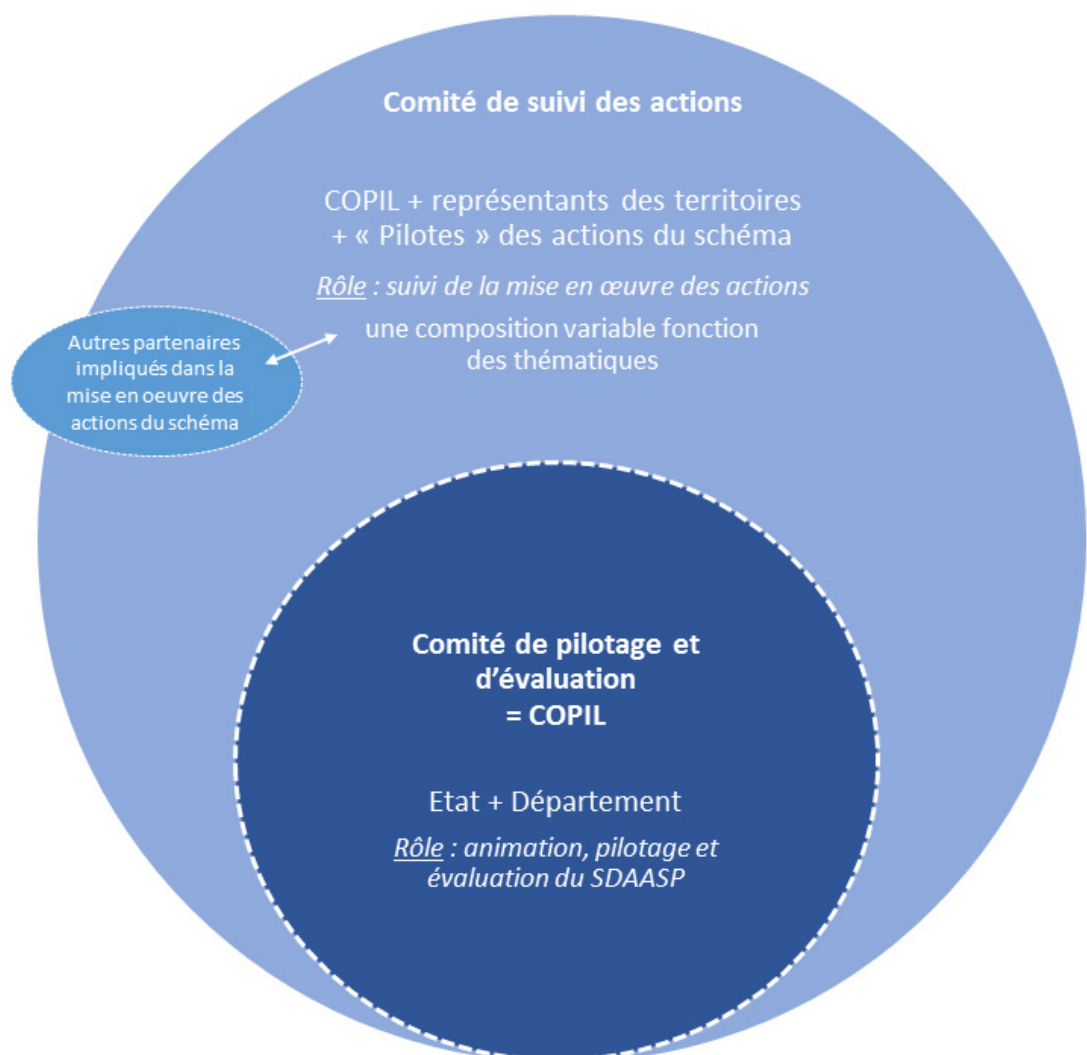
Le diagnostic et le plan d'actions ont été co-construits avec les acteurs du territoire et les partenaires institutionnels. Cette dynamique

devra être entretenue après son approbation pour le suivi des actions.

La gouvernance à mettre en place pour animer le SDAASP regroupera a minima l'Etat et le Conseil départemental au sein d'un comité de pilotage et d'évaluation (COFIL).

Un comité de suivi des actions regroupera les représentants du COFIL et des territoires ainsi que les partenaires volontaires pour être « Pilotes » des actions du schéma. Au delà des représentants du COFIL, sa composition pourra varier en fonction des actions.

Le comité de suivi se réunira autant que de besoin.





## ANIMATION ET FINANCEMENTS :

### Animation

Le schéma, d'une durée de 6 ans, ne doit pas être un simple document de bonnes intentions, l'enjeu est important pour le département et l'ensemble des territoires.

Il s'agira de le mettre en œuvre sous différentes formes, pour maintenir la qualité de vie des habitants actuels mais également, pour favoriser l'attractivité du territoire afin d'en accueillir de nouveaux.

L'implication des acteurs locaux et des partenaires institutionnels est la condition sine qua non de sa réussite.

En fonction des thématiques, les acteurs locaux ou les partenaires institutionnels seront largement concernés par le portage des actions.

Les collectivités locales (communes, communautés d'agglomération et de communes, PETR, PNR ou SCoT) seront au cœur du dispositif.

Egalement, à leur niveau, l'Etat et le Département, identifiés comme co-pilotes par la loi, s'impliqueront aux côtés des intercommunalités et des autres partenaires en proposant un accompagnement « à la carte ».

Ils pourront ainsi contribuer à la réussite des actions :

- en impulsant certaines démarches et en facilitant la mobilisation et/ou la mise en réseau des acteurs,
- en accompagnant certains territoires, selon les thèmes, dans la mise en œuvre ou le portage d'une action spécifique,
- en pilotant les actions du schéma qui relèvent directement de leurs compétences.

### Financements

La réussite du schéma, dont l'objectif central est d'améliorer l'accessibilité des services au public, suppose une implication de chacune des parties afin de mobiliser des moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation des projets inscrits dans le cadre du schéma.

S'agissant de l'État, les crédits seront mobilisés dans le cadre des programmations existantes. Les projets répondants aux orientations du SDAASP feront l'objet d'une attention particulière.

Au niveau du Conseil départemental, le projet de mandature « Cap 300 000 habitants » intègre une clause de révision pour tenir compte des projets s'inscrivant dans la démarche du SDAASP.

### Conventionnement

La loi NOTRe qui a prévu l'élaboration du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public entre l'Etat et le Département, a également prévu que « la mise en œuvre des actions inscrites donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le Département, les communes et groupement de communes intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département ».

La loi précise que « les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées ».

Ainsi, ce document cadre, où chaque partenaire s'engage pour 6 ans, pourra concerner les points suivants :

- Participer aux instances de pilotage et de suivi
- Contribuer à alimenter l'observatoire mis en place
- Rendre compte de l'état d'avancement des actions chaque année
- Communiquer et faire connaître les engagements inscrits dans le schéma
- Inscrire dans sa stratégie interne l'enjeu d'amélioration des services au public et mobiliser les fonds ou financements permettant d'atteindre cet objectif (moyens humains, techniques et financiers).

La convention peut aussi être déclinée de manière spécifique pour les domaines ciblés.

Le conventionnement pour la mise en œuvre des actions du SDAASP pourra se traduire par la formalisation d'une « Charte de l'accueil » telle que prévue dans le guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Par ailleurs, le comité de pilotage du SDAASP sera intégré à un groupe de travail spécifique afin de veiller à ce que les actions prennent en compte la question de l'accueil social inconditionnel de proximité.

Ce groupe de travail sera également chargé de la diffusion des bonnes pratiques.

## EVALUATION, REACTUALISATION, REVISION DU SDAASP

### Evaluation

Le COPIL assure l'évaluation annuelle du SDAASP. La troisième année, cette évaluation vaudra évaluation à mi-parcours.

L'évaluation annuelle s'appuiera sur les travaux du comité de suivi des actions et sur la compilation des indicateurs de chaque action.

L'évaluation annuelle sera portée à la connaissance des membres du comité de suivi des actions et des acteurs du territoire.

### Réactualisation

A l'occasion de la réunion annuelle du COPIL, il pourra être décidé, le cas échéant, une réactualisation du SDAASP pouvant prendre la forme :

- d'un retrait d'une ou plusieurs fiches action (si l'action ou les actions sont jugées réalisées)

- d'une reformulation d'une ou plusieurs fiches action sans modification des objectifs.

### Révision

Si, à l'occasion de l'évaluation à mi-parcours, le SDAASP doit faire l'objet d'une modification substantielle de ses objectifs, il est mis en œuvre une procédure de révision du schéma.<sup>1</sup>

La révision du schéma peut être réalisée sur proposition du représentant de l'État dans le département, du Département ou des EPCI s'ils représentent soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié au moins de la population départementale au regard du dernier recensement.

Cette procédure de révision est identique à celle suivie pour l'élaboration du schéma et donne lieu, après que le SDAASP révisé ait été arrêté par le Préfet, à la signature d'une nouvelle convention.

<sup>1</sup> La Loi NOTRe (article 98, alinéa 3) précise que « le schéma peut, avant l'expiration du délai de six ans [...] être révisé sur proposition du représentant de l'Etat dans le département, du département ou des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, s'ils représentent soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié au moins de la population départementale au regard du dernier recensement. La procédure de révision est celle prévue au II pour l'élaboration du schéma. La convention conclue pour la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma est modifiée pour tenir compte de la révision du schéma, après consultation des organismes publics et privés et des associations mentionnés au second alinéa du II. »








---

---

## ANNEXES

## ANNEXE 1.

### POURQUOI UN TEL SCHEMA ? LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE :

 La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, dite « loi NOTRe » consacre un chapitre à l'amélioration de l'accessibilité des services à la population et définit dans son article 98 les contours du SDAASP.

#### Extrait de l'article 98 de la loi NOTRe :


*« Sur le territoire de chaque département, l'Etat et le Département élaborent conjointement un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce schéma 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 des services. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. »*

Précédemment, en 2013, la Ministre de l'Aménagement du Territoire confiait aux députés Carole Delga et Pierre Morel-à-L'Huissier une mission parlementaire ayant pour objet l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au public dans les territoires fragiles.

#### Extrait de la lettre de mission :

*« La mission... a pour objet de proposer les outils et mesures qui pourraient être mis en place et/ou améliorés... pour offrir aux habitants de tous les territoires (quartiers populaires, campagnes périurbaines, villes petites et moyennes ou zones hyper-rurales) les services et aménités dont ils ont besoin pour que leur territoire se développe de façon endogène. »*

Le 8 octobre 2013, les députés rendaient leur rapport et préconisaient un travail sur trois axes :

- 
- 1. L'évaluation des besoins de la population.
  - 2. Une meilleure accessibilité de l'offre.
  - 3. Sa modernisation par la mise en place de dispositifs innovants.

## ANNEXE 2.

### LE PERIMETRE DES SERVICES RETENUS :

Périmètre des services retenus pour le diagnostic

Le périmètre de services retenu	
<b>MOBILITÉS et TRANSPORTS</b>	TEC interurbain départemental et SCOLAIRES
	TEC EPCI
	Lignes TER et INTERCITES
	Transport à la demande
	Co-voyage
<b>COUVERTURE et QUALITE des RESEAUX TIC</b>	Couverture adsl / fibre / satellite + coût (dégroupage)
	Couverture Téléphonie mobile (Zones blanches et grises)
	Points d'accès à internet/ EPN + WIFI
<b>SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN</b>	Poste
	Boulangerie
	Alimentation
	Pharmacie
	Distributeur automatique de billets (DAB)
	Stations-services + Bornes électriques
<b>SERVICES PUBLICS USAGE PONCTUEL</b>	Trésorerie
<b>SÉCURITÉ</b>	SDIS + Centres de secours
	Gendarmerie / Police nationale
<b>SERVICES DE SANTÉ</b>	Hôpitaux
	Médecins généralistes et maisons de santé
	Ophtalmologues
	Psychiatres
	Infirmiers
	Dentistes
	Kynésithérapeute
<b>SERVICES SOCIAUX GENERALISTES</b>	Centres d'Action Sociale
	Centres médico Sociaux
	CAF
	MSA
<b>SERVICES SOCIAUX PUBLICS SPECIFIQUES</b>	Assistants sociales
	Ecole maternelle
	Assistants maternelles
	Protection maternelle infantile
	Etablissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) (crèches - MAM)
	Personnes handicapées (MDPH) = établissements d'accueil
	Personnes Agées (PA)
	Nouveaux modes d'accueil des PA (maisons Intergénérationnelles)
Aide à domicile	
<b>EMPLOI</b>	Pôle emploi
	Missions locales
<b>EDUCATION</b>	Ecole Primaires
	Collèges
	Etablissements d'enseignement supérieur
<b>LOISIRS, SPORT ET CULTURE</b>	Centres de loisirs
	Associations culturelles
	Clubs sportifs
	Médiathèques / Bibliothèques
	Salles de spectacles + Cinémas

Périmètre des services retenus pour le schéma

1. Services de santé
2. Education
3. Services au public du quotidien
4. Réseaux TIC
5. Mobilités et transports
6. Mutualisations



**Thèmes prioritaires territorialisés**



**Thèmes prioritaires transversaux**

## ANNEXE 3.

### LES PISTES D' ACTIONS PROPOSEES :

De nombreuses pistes d'actions ont été évoquées tout au long de la construction du SDAASP, ci-dessous celles qui ont été retenues par les participants aux tables rondes du mois de juin 2016.

#### Services de Santé :

- Poursuivre le développement du tissu de 1er recours
- Consolider l'organisation de l'urgence médicale
- Donner envie aux jeunes médecins de s'installer
- Rapprocher les patients et la médecine
- Développer les réseaux de santé => libérer du temps médical
- Favoriser l'animation du réseau des MSP
- Coordonner le médical et le social
- Donner envie aux professionnels de santé de s'installer sur les territoires
- Identifier les priorités TIC au service de la santé
- Améliorer la coordination entre les acteurs
- Poursuivre la démarche de regroupements des professionnels
- Améliorer la lisibilité de l'offre

#### Education :

- Découverte des métiers dès le plus jeune âge en lien avec l'entreprise
- Améliorer l'accès à l'opération «Savoir nager»
- Réflexion commune des RPI
- Valorisation de l'école par l'offre de services périscolaires de qualité
- Elaborer un catalogue évolutif des ressources partenariales
- Mutualisation du temps en dehors de la classe
- Prioriser l'intérêt de l'enfant au cœur du dispositif
- Maintenir un temps d'accès de moins de 15 minutes à l'école ou au RPI
- Ouverture sur l'extérieur
- Aider l'élève à se projeter vers l'avenir
- Décloisonnement et articulation (Petite enfance / Maternelle – Public / Privé – Scolaire / Périscolaire)

- Favoriser la réussite scolaire de l'élève à travers le bien-être de l'enfant
- Accompagnement des enseignants

#### Services au public du quotidien :

- Animation et démarche collective, coordination
- Comment faire le deuil des DAB ?
- Définir un projet stratégique
- Penser le secrétariat de mairie comme un tiers-lieu de services à la population locale
- Réinventer le multi-services - polyvalence
- Favoriser la transmission-reprise
- Etat des lieux des commerces et services existants
- Favoriser la mutualisation
- Favoriser les circuits courts
- Mise en place de centres de ressources
- Sensibilisation au maintien et à la transmission d'entreprises
- Créer les conditions de viabilité d'un service de proximité
- Développer l'économie circulaire « consommer local »
- Expérimenter de nouveaux modes de mutualisation des services
- Créer une politique commerciale locale (créer de l'intelligence)
- Qualifier le bourg-centre par objectif plutôt que par défaut
- Mutualisation des services, tiers-lieux
- Créer des « blablacar » à la demande à l'échelle EPCI

#### Réseaux / TIC :

- Comment développer les usages ?
- Démocratiser le numérique
- Familiariser le public aux services numériques
- Uniformiser et créer les e-procédures .../...

### **Mobilités et transports :**

- Faire connaître l'offre
- Structurer et améliorer l'offre existante par une coordination des acteurs
- Améliorer, coordonner l'offre globale de mobilité pour la rendre lisible, accessible et fiable
- Encourager et développer les modes de déplacement alternatifs à la voiture

### **Mutualisations :**

- Expérimenter des lieux multi-usages (Public/Privé)
- Assurer une formation des conseillers d'accueil au niveau départemental
- Recenser l'existant et les lieux susceptibles de répondre à la mutualisation
- Offre de soins aux usagers de proximité

## ANNEXE 4.

### ARRETE PREFECTORAL



PRÉFET DE L'AVEYRON

#### PRÉFECTURE

Direction  
de la Coordination  
des Actions et des Moyens  
de l'État

Arrêté n° 12-2017-11-27-004 du 27 novembre 2017

**Objet : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public – SDAASP**

---

**LE PRÉFET DE L'AVEYRON**

*Chevalier de la Légion d'honneur  
Chevalier de l'ordre national du Mérite*

VU la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire et notamment son article 26,

VU la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République et notamment son article 98,

VU le décret n°2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire,

VU la validation des orientations de travail et du plan d'actions visant à améliorer l'accessibilité des services au public pour les six années à venir, par le Comité de Pilotage du 20 janvier 2017

VU la délibération du conseil communautaire de Rodez Agglomération en date du 21 mars 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Aveyron, Ségala, Viaur du 23 mars 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Monts, Rance et Rougier en date du 28 mars 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes du Pays Rignacois du 28 mars 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Millau, Grands Causses du 29 mars 2017,



VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes de Conques Marcillac en date du 11 avril 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Comtal, Lot et Truyère du 13 avril 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Lévézou Pareloup du 26 avril 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes du Saint-Affricain, Roquefort, Sept Vallons du 10 mai 2017,

VU la délibération du conseil communautaire de la communauté de communes des Causses à l'Aubrac du 27 juin 2017,

VU l'avis de la Conférence Territoriale de l'Action Publique en date du 15 septembre 2017,

VU la délibération du Conseil Régional Occitanie – Pyrénées-Méditerranée en date du 10 octobre 2017,

VU la décision adoptée par le Conseil Départemental de l'Aveyron en date du 24 octobre 2017,

SUR proposition de la secrétaire générale de la préfecture ;

### **- ARRETE -**

**Article 1er :** Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) dans le département de l'Aveyron, copiloté par l'État et le Conseil Départemental, est fixé pour une durée de six ans, conformément à l'annexe jointe au présent arrêté.

**Article 2 :** Ce schéma comprend :

1 – Un diagnostic prospectif préalable pour l'ensemble du département contenant un bilan de l'offre existante avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité des services.

2 – Un plan d'actions d'une durée de six ans comportant d'une part des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et, d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs intégrant la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, qui fait l'objet d'actions spécifiques.

Le diagnostic a identifié quatre enjeux majeurs pour le département de l'Aveyron :

- La prise en compte des déficits d'accès aux services à venir.
- L'amélioration de la qualité de l'offre, adaptée aux modes de vie contemporains.
- L'appropriation par les Aveyronnais des nouvelles pratiques et des nouveaux usages.
- La consolidation et le développement de démarches de mutualisation dans un cadre réfléchi.

Le plan d'actions a été élaboré sur la base des propositions formulées par les acteurs et partenaires locaux pour répondre à ces enjeux autour des six thématiques prioritaires suivantes :



- Trois thèmes de services implantés sur les territoires :
  - les services en relation avec la santé
  - l'éducation (en particulier l'école)
  - les services du quotidien
- Deux thèmes de services transversaux assurant l'accessibilité physique ou dématérialisée :
  - les réseaux et TIC (technologies de l'information et de la communication)
  - les transports et mobilités
- Les mutualisations, comme thème transversal et levier pour les autres services, car elles assurent un rôle stratégique structurant pour le territoire.

Ces thématiques / actions constituent la structure du schéma qui décrit notamment pour chacune, les objectifs, le mode opératoire, les moyens et outils, les pilotes et les partenaires envisagés.

**Article 3 :** La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donnera lieu à un conventionnement conclu entre le représentant de l'État dans le département, le Département, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre ainsi que les organismes publics et privés concernés.

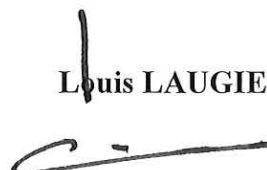
**Article 4 :** La gouvernance à mettre en place pour animer le SDAASP regroupe à minima l'État et le Conseil Départemental au sein d'un comité de pilotage et d'évaluation (COPIL).  
Un comité de suivi des actions regroupera les représentants du COPIL et des territoires ainsi que les partenaires volontaires pour être « pilotes » des actions du schéma.  
Au-delà des représentants du COPIL, sa composition pourra varier en fonction des actions.  
Le comité de suivi se réunira autant que de besoin.

**Article 5 :** Conformément aux termes de l'article R.421-1 du code de justice administrative, cet arrêté est susceptible de recours devant le Tribunal Administratif de Toulouse, dans le délai de deux mois à compter de sa publication au recueil des actes administratifs de la préfecture de l'Aveyron.

**Article 6 :** La secrétaire générale de la Préfecture, les sous-préfets de Millau et de Villefranche-de-Rouergue, le président du Conseil Départemental de l'Aveyron, les présidents des Établissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre de l'Aveyron sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Fait à Rodez, le **27 NOV. 2017**

**Louis LAUGIER**



## GLOSSAIRE

**SDAASP** : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

**ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line, technique de communication numérique

**AESPA** : Association des Equipes Soins Primaires en Aveyron

**AMO** : Assistance à maîtrise d'ouvrage

**ARS** : Agence Régionale de Santé

**Benchmarking** : technique « marketing » qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en tirer le meilleur.

**CA** : Communauté d'Agglomération

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales

**CB** : Carte bleue

**CC** : Communauté de Communes

**CCI** : Chambre de Commerce et d'Industrie

**CD** : Conseil Départemental

**CDGE** : Collège Départemental des Généralistes Enseignants

**CMA** : Chambre de Métiers et de l'Artisanat

**CNAF** : Caisse Nationale d'Allocations Familiales

**CNAM** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

**CNAV** : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

**CNFPT** : Centre National de la Fonction Publique Territoriale

**COPIL** : Comité de Pilotage

**COTECH** : Comité Technique

**CPER** : Contrat de Plan Etat / Région

**CTAP** : Conférence Territoriale de l'Action Publique

**DAB** : Distributeur Automatique de Billets

**DASEN** : Direction Académique des Services de l'Education Nationale

**DDFIP** : Direction Départementale des Finances Publiques

**DRAC** : Direction Régionale des Affaires Culturelles

**EAJE** : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant

**EDATER** : Nom du bureau d'études, conseil pour l'élaboration du diagnostic préalable au SDAASP

**EPCI-FP** : Etablissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre (il s'agit des communautés de communes et d'agglomération)

**EPN** : Espace Public Numérique

**e-services** : Services dématérialisés (accessibles par internet)

**Espaces de co-working** : type d'organisation du travail qui regroupe un espace de travail partagé et un réseau de travailleurs, ce qui permet d'encourager l'échange et l'ouverture

**FabLab** : Fabrication Laboratory, « laboratoire de fabrication » numérique ouvert au public et mettant à disposition machines-outils à commande numérique habituellement réservés à des professionnels dans un but de prototypage rapide ou de production à petite échelle

**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

**INTERCOMMUNALITE** : communauté de communes et communauté d'agglomération

**NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

**MAM** : Maison d'Assistantes Maternelles

**MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées

**MSA** : Mutualité Sociale Agricole

**MSAP** : Maison de Services Au Public

**MSP** : Maison de Santé Pluri-professionnelle

**NOTRe** : Nouvelle Organisation Territoriale de la République, intitulé de la loi n°2015-991 du 7 août 2015

**PA** : Personnes âgées

**PETR** : Pôle d'Equilibre Territorial et Rural

**PIS** : Point Info Séniors

**PLUI** : Plan Local d'Urbanisme Intercommunal

**PNR** : Parc Naturel Régional

**PNRA** : Parc Naturel Régional de l'Aubrac

**PNRGC** : Parc Naturel Régional des Grands Causses

**Premier accueil social inconditionnel de proximité :**

Cet accueil a vocation à recevoir toute personne quelle que soit sa demande, sa situation et son statut.

Cet accueil doit permettre : une écoute bienveillante, une information de premier niveau et une orientation vers le service approprié.

Ce lieu permet de recueillir la demande avec ou sans rendez-vous.

**PRS :** Plan Régional de Santé

**RAM :** Relais d'Assistants Maternelles

**RPI :** Regroupements Pédagogiques Intercommunaux

**RSA :** Revenu de Solidarité Active

**SAMU :** Service d'Aide Médicale Urgente

**SCoT :** Schéma de Cohérence Territoriale

**SDAASP :** Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

**SDCI :** Schéma Départemental de Coopération Intercommunale

**SDIS :** Service Départemental d'Incendie et de

Secours

**SIEDA :** Syndicat Intercommunal d'Énergies du Département de l'Aveyron

**SMICA :** Syndicat Mixte pour l'Informatisation des Collectivités Aveyronnaises

**SNCF :** Société Nationale des Chemins de Fer français

**TAD :** Transport à la Demande

**TEC :** Transports en Commun

**TER :** Train Express Régional

**THD :** Très Haut Débit

**TIC :** Technologies de l'Information et de la Communication

**Tiers-lieux ou lieux mutli-usages :** espaces physiques ou virtuels de rencontres entre personnes et compétences variées qui n'ont pas forcément vocation à se croiser

**WiFi :** «Wireless Fidelity» protocoles de communication utilisés pour la transmission de données sans fil au sein d'un réseau informatique

[ddt-sdaasp@aveyron.gouv.fr](mailto:ddt-sdaasp@aveyron.gouv.fr)

