



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

2017 - 2022

Stratégie et plan d'action du Département de l'Isère

1	Le Schéma Départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public	4
1.1	Le cadre légal.....	4
1.2	Définition de l'accessibilité des services au public.....	4
1.3	Les objectifs du Schéma	4
1.4	Un schéma copiloté par le Département et l'Etat.....	5
1.4.1	Les orientations stratégiques retenues.....	5
1.4.2	Une démarche concertée avec les collectivités territoriales et les opérateurs de services.....	6
1.4.3	La gouvernance de la démarche	6
1.4.4	Les phases de travail pour l'élaboration du Schéma.....	6
2	Synthèse du diagnostic.....	10
2.1	Un changement de paradigme dans la définition de l'accessibilité.....	10
2.1.1	De l'accessibilité physique à l'accessibilité numérique.....	10
2.1.2	Une approche qui s'oriente sur la qualité du service rendu à l'utilisateur.....	12
2.2	Un département mieux doté que la moyenne nationale.....	12
2.2.1	Des communes mieux pourvues en équipements et services de la vie courante	12
2.2.2	Des villes, petites ou moyennes, pôles de services sur les bassins de vie	12
2.3	De fortes inégalités d'accès entre territoires liées à des configurations et des dynamiques variées	13
2.4	Deux facteurs essentiels des disparités observées : la mobilité et l'usage du numérique... ..	14
2.5	Mobilité et numérique, des facteurs qui se cumulent aux difficultés d'accessibilité rencontrées par certains publics.....	15
2.6	Face à la diversité des situations, la nécessité d'adopter une stratégie territoriale qui s'appuie sur un cadre d'intervention départemental	15
2.7	Un schéma qui accompagne et fait évoluer la conception et la mise en œuvre des différents services au public	17
2.8	Un schéma qui s'appuie sur les ressources existantes pour améliorer le maillage départemental des services au public.....	17
2.8.1	Un maillage territorial des services au public à organiser et développer.....	17
2.8.2	Des ressources à mobiliser en faveur de l'accessibilité	18
3	Les enjeux d'intervention pour le Schéma	19
3.1	Des stratégies différenciées à accompagner sur les territoires	19
3.1.1	Un Schéma qui doit accompagner des stratégies intercommunales en matière de services	19
3.1.2	Une « montée » en charge du Schéma sur 6 années (2017-2022)	19
3.2	Une stratégie territorialisée accompagnée d'une vision d'ensemble à l'échelle départementale.....	19
3.3	Une stratégie évaluée en continu	21
4	Les orientations stratégiques du Schéma et les actions associées	22
4.1	VOLET 1 : OBSERVATION ET COMMUNICATION	23
4.1.1	Assurer une veille sur l'évolution des services.....	23

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public	
4.1.2	Communiquer auprès des usagers 26
4.2	VOLET 2 : ACCUEIL DES PUBLICS 29
4.2.1	Professionaliser les agents d'accueil 29
4.2.2	Renforcer la qualité de l'accueil par la prise en charge globale des usagers 32
4.3	VOLET 3 : UN ACCES POUR TOUS 34
4.3.1	Simplifier et favoriser l'accès numérique aux services 34
4.3.2	Développer la culture numérique 37
4.3.3	Optimiser la mobilité des usagers vers les services 39
4.4	VOLET 4 : DISPOSITIFS TERRITORIAUX 41
4.4.1	Améliorer le maillage territorial des services au public 41
4.4.2	Pérenniser le service rendu 45
5	Les orientations pour la mise en œuvre du Schéma 48
5.1	La gouvernance du Schéma 48
5.1.1	Le pilotage départemental du Schéma 48
5.1.2	L'animation du Schéma pour sa mise en œuvre et son suivi / évaluation 49
5.1.3	Information et communication au public 51
5.2	Les engagements des partenaires 52
6	Annexes 54
6.1	Éléments relatif au cadre légal 54
6.1.1	Les articles 98 et 100 de la Loi NOTRe 54
6.1.2	Documents associés 57
6.2	La présentation synthétique des actions du Schéma 61

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

1.1 Le cadre légal

Conformément aux **dispositions de l'article 98 de la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), dans chaque département, l'État et le Conseil départemental élaborent un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public**, en collaboration étroite avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI).

Ainsi la loi NOTRe et son décret d'application du 6 avril 2016¹ forment le cadre de mise en œuvre des Schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public dans ses conditions d'élaboration et de suivi ainsi que les modalités de son adoption, avec :

- Un bilan de l'offre existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;
- Un programme d'actions d'une durée de six ans pour les territoires présentant un déficit, avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- Un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi suite à l'inventaire des mutualisations existantes.

1.2 Définition de l'accessibilité des services au public

Une acceptation large de la notion d'accessibilité

Le Schéma comprend une conception large de l'accessibilité, interrogée sous toutes ses formes. Il ne s'agit pas ici d'entendre l'accessibilité au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. La notion en jeu au sein du Schéma renvoie, dans une acceptation plus vaste et plus complexe, à la facilité pour tout usager de disposer de ce service.

Une approche idoine des services concernés

Par ailleurs, l'accessibilité est interrogée pour un ensemble composite de services, depuis les services publics jusqu'aux services marchands de première nécessité : le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public porte ainsi sur l'ensemble des services publics ou privés – destinés à être directement accessibles au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales – y compris par voie électronique.

1.3 Les objectifs du Schéma

Le Schéma mis en place est destiné à renforcer / consolider l'offre de services accessibles au public et découle d'une démarche itérative : les enseignements d'un diagnostic doivent permettre d'identifier des enjeux pour l'action, celle-ci étant précisée dans le cadre d'un programme d'actions.

¹ Cf. articles 98 et 100 de la Loi Notre et le décret d'application en annexes du document.

La réalisation des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) répond ainsi à deux objectifs principaux :

- En premier lieu, identifier les déficits en matière d'accès aux services au public sur le territoire départemental ;
- En second lieu, envisager les solutions en matière de maintien ou d'amélioration de l'accessibilité dans les territoires en déficit.

Concrètement, il s'agit donc de :

- Disposer d'une analyse de l'accessibilité des services au public à partir d'un diagnostic de l'offre et de la demande en services sur le territoire (publics ou privés, marchands ou non marchands), croisant données quantitatives et qualitatives de façon à optimiser les réponses à apporter aux habitants et usagers.
- Définir une stratégie partagée (institutions, opérateurs, acteurs locaux) répondant aux enjeux d'intervention qui ressortent du diagnostic, dégagant des priorités d'actions afin de renforcer l'offre de services de proximité dans les zones les moins bien dotées.
- Élaborer un plan d'actions sur 6 ans, décliné sous forme de conventions entre l'Etat, le Département, les communes et leurs groupements, les opérateurs, et l'assortir d'un dispositif de suivi et d'évaluation.

1.4 Un schéma copiloté par le Département et l'Etat

1.4.1 Les orientations stratégiques retenues

La démarche d'élaboration du schéma a été engagée fin 2015 conjointement **par l'Etat et le Département en association étroite avec les EPCI et les opérateurs de services au public**, avec pour objectif une validation par le Comité de pilotage en fin d'année 2016. Seuls quelques départements ont finalisé ce chantier au niveau national, et l'Isère a été le premier à lancer ce travail parmi les départements de l'ex région Rhône-Alpes.

Les pilotes de la démarche ont fixé des orientations pour le travail à conduire, avec l'ambition :

- **D'associer l'ensemble des parties prenantes** pour favoriser l'analyse des besoins des territoires et la construction de réponses partagées ;
- **De prendre pour maille territoriale principale les bassins de vie à l'échelle des EPCI**, tels qu'issus du nouveau schéma de l'intercommunalité, pour s'adapter aux différentes particularités de l'organisation territoriale et aux dynamiques à l'œuvre ;
- **De mutualiser et optimiser** les implantations existantes, avec en particulier les maisons de territoire du Département dans **une logique de maîtrise des coûts** tant en investissement qu'en fonctionnement ;
- Au-delà de la présence physique des services, **de mettre en avant la notion de qualité du service** rendu et de **l'accompagnement du public** dans l'accession à ce service ;
- **D'organiser le développement d'un maillage territorial en espaces mutualisés de services au public**, et leur labellisation dans le cadre de l'objectif national de 1000 maisons de services au public en 2016.

À noter qu'il a été choisi de s'appuyer, pour le diagnostic, sur la carte intercommunale existante, mais d'engager l'analyse en considérant la future carte intercommunale du département.

1.4.2 Une démarche concertée avec les collectivités territoriales et les opérateurs de services

Les représentants des intercommunalités et des communes, les responsables des services de l'Etat, du Département, des collectivités, ainsi que les différents opérateurs des services au public (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, ERDF, La Poste, etc.), ont été associés tout au long de l'élaboration du Schéma par des temps d'information, d'échanges et de travaux collectifs afin d'avoir une approche globale au niveau du département tout en prenant en compte les avis, attentes et besoins spécifiques exprimés par les acteurs des territoires.

1.4.3 La gouvernance de la démarche

La démarche est co-pilotée par les élus et responsables des services de l'Etat et du Département, deux instances ayant été mises en place, avec un Comité technique et un Comité de pilotage.

Le comité technique réunit le Département et l'Etat, aux côtés desquels est présent le bureau d'études à qui les travaux d'élaboration ont été confiés par marché public, le cabinet Pluricité.

Un Comité de pilotage a par ailleurs été installé, coprésidé par l'Etat et le Département, qui est élargi aux élus des intercommunalités de l'Isère et aux opérateurs de services. Il est composé des membres suivants : Parlementaires, Vice-Présidents du Département et Directions des Services, Présidents des EPCI, Association des maires de l'Isère, Représentants du Conseil Régional et du Conseil Départemental, Représentants des services de l'Etat, Opérateurs des services au public, Chambres consulaires, Associations d'usagers, Caisse des Dépôts et Consignations, Maisons des Services au public labellisées.

Un premier Comité de pilotage s'est tenu le 12 avril 2016 durant la phase de diagnostic, permettant d'installer l'instance, de partager le travail à conduire et ses premières avancées ainsi que d'engager la réflexion commune. Les résultats du diagnostic ont été ensuite présentés et soumis à validation lors d'un second Comité de pilotage le 16 septembre 2016.

A partir des orientations issues du diagnostic, le travail pour la définition de la stratégie et du plan d'action associé s'est engagé avec la tenue de 4 séminaires territoriaux.

1.4.4 Les phases de travail pour l'élaboration du Schéma

L'élaboration du Schéma s'est appuyée sur une démarche d'ensemble autour de deux phases principales : 1/ la réalisation d'un diagnostic partagé et 2/ la construction d'une stratégie et d'un plan d'actions.

Lancée en février, la phase de diagnostic s'est poursuivie jusqu'à l'été 2016 et s'est conclue par un Comité de pilotage de présentation et validation du diagnostic en septembre 2016, point de démarrage du travail d'élaboration de la stratégie d'intervention.

Quatre questions synthétisent les travaux conduits :

- Quel est **l'état de l'offre de services** à l'échelle du département ?
- Quels sont **les besoins des populations et des territoires** ?
- Quels sont **les secteurs les plus vulnérables** ?
- Quels sont **les besoins d'amélioration repérés** ?

Zoom sur les outils engagés pour la réalisation du diagnostic

Cinq principaux outils ont été actionnés pour réaliser le diagnostic :



Quatre réunions d'information ont été réalisées au lancement de la démarche sur les arrondissements de Vienne, La Tour du Pin et de Grenoble (2 réunions, dont une plus spécifique sur l'enjeu des territoires prioritaires de la politique de la ville) :

- Le 7 mars, à Vienne ;
- Le 15 mars, à Bourgoin-Jallieu ;
- Le 1er et 8 avril, à Grenoble.

Le recueil des besoins auprès des élus s'est réalisé au travers d'une enquête auprès des EPCI du département, avec une information transmise aux Maires pour encourager la prise en compte des observations des communes.

L'enquête a été ouverte pendant 2 mois, du 5 avril jusqu'à la 1ère semaine de juin, permettant au total de disposer de 25 retours d'EPCI (sur les 26 EPCI du Département).

Des entretiens ont été menés avec les principaux services et opérateurs intervenant / présents sur le territoire, notamment : CAF, Pôle emploi, CARSAT, CPAM, La Poste, ERDF, Gendarmerie, Education Nationale, Maisons de territoire du Département, Espaces de services mutualisés (MSAP, PIMMS)...

Des sources documentaires et cartographiques ont été également activées, avec :

- Le traitement de nombreuses sources documentaires et données, dont celles produites par l'INSEE au cours de la démarche, un ensemble de documents stratégiques, d'études et de diagnostic transmis par les services de l'Etat et du Département, ainsi que par les opérateurs rencontrés ;
- Des données cartographiques dont une source INSEE importante dans le cadre de la commande du CGET pour les Schémas de services, ainsi que des cartes élaborées par le cabinet Pluricité.

Le document de diagnostic a été finalisé au cours de l'été 2016 et présenté au Comité de pilotage du Schéma en septembre pour validation. La seconde phase d'élaboration du Schéma et de son plan d'action s'est enclenchée ensuite en s'appuyant sur le travail des acteurs et partenaires réunis au sein de séminaires territoriaux.

Des séminaires territoriaux pour la définition du plan d'action

Des séminaires d'une demi-journée organisés sur quatre secteurs de l'Isère, ont permis de mobiliser un large panel d'acteurs des territoires, tout en gardant une cohérence d'ensemble départementale. Ils ont permis de faire émerger des pistes d'actions et de nourrir la stratégie à déployer sur le département. Les axes de travail et pistes d'actions proposés par les participants ont ensuite été croisés, organisés et hiérarchisés en lien avec le Comité technique et les pilotes de la démarche, afin d'être la véritable colonne vertébrale du futur Schéma.

Ces propositions ne portaient pas d'une « feuille blanche » mais d'une première architecture possible du Schéma à alimenter, amender, préciser... les contributions des acteurs visant à davantage connecter les besoins et situations des territoires aux orientations départementales esquissées.

Ces séminaires ont permis en outre de décloisonner les modes de travail habituels entre services, élus ou associations, issus des différentes structures et territoires de l'Isère, permettant aux acteurs de mieux se connaître et de confronter leurs points de vue et propositions.

Les participants représentés sont donc venus de divers horizons, depuis les directeurs des EPCI, les représentants des services de l'Etat et du Département, en particulier les Directeurs des Maisons de Territoire, les opérateurs de services (CAF, CPAM, CARSAT, La Poste, Pôle Emploi, etc.) très impliqués dans les réunions, ainsi que les élus des EPCI et les représentants des maisons de services au public. Dans une logique d'implication des élus, suivie depuis le démarrage de la démarche, les présidents des EPCI ou leurs représentants, ainsi que les élus départementaux et les parlementaires de l'Isère ont également été conviés, et ont donc pu prendre part aux travaux.

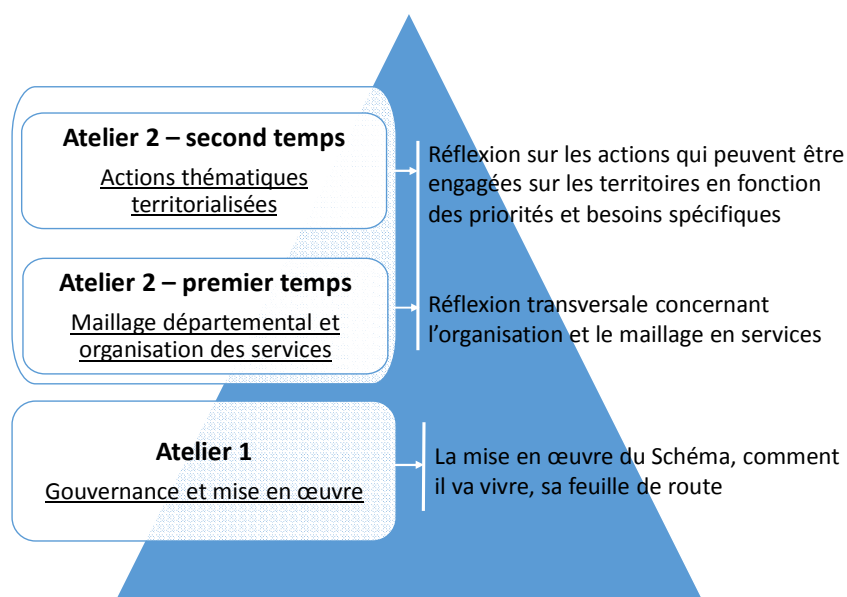
Ces 4 demi-journées d'échanges et de travail ont été organisées en ateliers collectifs de propositions selon une approche territoriale ouverte mixant les acteurs, qui ne calque pas un découpage institutionnel. Ce découpage a permis par ailleurs une certaine souplesse pour l'inscription des participants au sein des lieux de réunions suivants :

- Bourgoin-Jallieu,
- Beaurepaire,
- Grenoble,
- Voiron.

Dans les réunions de Bourgoin-Jallieu et Beaurepaire étaient plutôt présents les secteurs à enjeux des territoires périurbains, davantage situés dans l'influence de l'aire urbaine Lyonnaise, ainsi que les villes moyennes du secteur et leurs arrières Pays, tandis que les réunions de Grenoble et Voiron ont davantage mobilisé les territoires de montagne et la Métropole, sans que le découpage soit exclusif d'une des catégories de territoires.

Chaque séminaire s'est déroulé à partir d'un temps de plénière initial, de présentation synthétique du diagnostic, de ses conclusions et enjeux (cf. support de présentation en annexes), puis de deux temps successifs de travaux en ateliers (sous-groupes) entrecoupés de temps d'échanges et mise en commun des travaux.

Les participants ont travaillé à la production de propositions dans le cadre des ateliers suivants :



Ces ateliers ont permis d'engager le travail d'écriture du Schéma, depuis la formulation des principaux enjeux et des orientations stratégiques, jusqu'à la précision des résultats attendus et des actions proposées.

Les axes de travail, qui jalonnent les 6 années de mise en œuvre du Schéma, n'auraient pu être envisagés sans la contribution des principaux partenaires et acteurs des services au public. Ainsi, ces axes proposent de poursuivre le cadre de coopération et de gouvernance établi pour sa mise en œuvre en s'appuyant sur des instances adaptées.

Ils envisagent également une déclinaison du plan d'action du schéma par territoires en intégrant plus fortement au niveau local les acteurs des services au public, professionnels, acteurs économiques, représentants de la société civile et des usagers, qui seront in fine les moteurs et bénéficiaires du Schéma.

2 SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

2.1 Un changement de paradigme dans la définition de l'accessibilité

Le maintien d'une accessibilité des services au public quel que soit l'utilisateur et/ou le territoire concerné, constitue un véritable défi dans un contexte de rationalisation accrue des moyens publics et de diffusion accélérée des offres numériques. Si pour certains opérateurs, tels qu'ERDF ou la CAF, la transition vers le numérique est déjà pleinement engagée (exemple : avec le revenu d'activité 100% accessible en ligne) avec des moyens dédiés ; demain un vaste ensemble de services pourrait être disponible sans relais physique immédiat.

Cette « révolution numérique » des services se doit d'être accompagnée pour ne pas remettre en cause l'accessibilité des services au public. Elle nécessite notamment de repenser la complémentarité des offres physiques (accueil en présentiel) et digitales entre opérateurs et services, et une adaptation aux besoins des publics et des territoires en s'appuyant sur les évolutions technologiques.

2.1.1 De l'accessibilité physique à l'accessibilité numérique

Pour les collectivités iséroises, l'appréciation du niveau et de l'accessibilité des services au public se juge tout d'abord à l'aune d'un éloignement physique ressenti sur certains territoires comme un véritable frein pour l'accès à un certain nombre de services (de la trésorerie, à la Poste jusqu'aux services de santé ou aux différentes administrations sociales). Immédiatement après, vient la question de l'accès aux services numériques, ce qui traduit bien que cette offre est jugée comme indispensable en contrepartie de la disparition ou de la diminution de la présence d'un certain nombre de services. Enfin, l'offre de service existante doit être adaptée aux besoins de la population pour laquelle l'information doit être améliorée comme le soulignent les résultats de l'enquête ci-après :

Question posée : « Pour les habitants de votre EPCI, la question de l'accessibilité des services est avant tout une question... ? » :

	NB	% obs.
→ D'éloignement / de temps d'accès	19	76%
→ D'accès à l'utilisation des services à distance	18	72%
D'existence de l'offre	16	64%
D'adaptation des services aux besoins de la population	12	48%
D'amplitudes horaires et de jours d'ouverture	11	44%
D'information concernant l'offre existante	9	36%
De qualité de l'offre (sa variété, sa disponibilité notamment)	7	28%
De saturation des services (l'offre existe mais est insuffisante pour faire face à la demande)	5	20%
Financière (le coût d'accès aux services notamment)	2	8%
Autre	3	12%

Source : Enquête conduite dans le cadre du diagnostic préalable au Schéma auprès des intercommunalités de l'Isère (Pluricité).

En matière d'accès à distance, les élus des intercommunalités montrent des préoccupations qui englobent aussi bien la question de la couverture que de l'accompagnement dans l'usage des outils numériques.

Pour les opérateurs et les responsables des services au public, les stratégies sont fondées sur la rationalisation et la dématérialisation croissante des services rendus.

« L'accessibilité des services au public » n'est pas une approche unanime ou du moins autant prioritaire pour tous les opérateurs. Différents niveaux de prise en compte peuvent être observés, depuis des approches en termes de gestion immobilière (avec une logique d'optimisation des m² disponibles, en propre ou à partager) ou d'effectifs, jusqu'à la capacité à intervenir / se projeter sur le terrain, ces approches sont le reflet d'une diversité d'enjeux qui renvoient à la diversité même des services.

La question de l'accessibilité est ainsi abordée différemment selon :

- La nature des besoins des usagers à satisfaire plus ou moins espacés dans le temps, réguliers ou ponctuels : au quotidien pour CAF, Pôle emploi, La Poste, moins fréquents pour CPAM, CARSAT, ERDF, Trésorerie.
- La diversité de statuts des opérateurs : La Poste, entreprise marchande ayant une mission de service public / ERDF : stricte mission de service public / Administrations sociales : gestion paritaire reposant sur des organisations territoriales diversifiées (CAF-CPAM-CARSAT) / Services publics nationaux et locaux.

L'évolution globale est toutefois marquée pour tous les opérateurs et responsables de services par :

- Une forte montée en puissance de la dématérialisation ;
- Une proximité physique et territoriale qui n'est plus jugée comme déterminante pour un certain nombre de services ;
- Une prédominance de l'approche économique.

De fait, **l'accessibilité ne s'entend plus majoritairement sous le prisme du contact physique et de la présence territoriale mais sur la capacité à apporter une réponse à tous les usagers quel que soit le mode d'accès**, avec une forte montée en puissance de la dématérialisation. Ainsi, côté opérateurs et services, les stratégies d'implantation des services sont fondées sur la rationalisation et la dématérialisation :

- On note un mouvement général vers moins de présence physique sur les territoires, sur lequel les acteurs ont peu de prise face à des décisions déjà actées relevant de cadres différents.
- Cette diminution présente s'accompagne de deux évolutions majeures :
 - Le développement de partenariats locaux diversifiés : (CAF, Pôle Emploi, La Poste) ;
 - **La transition vers l'offre numérique**, interrogeant la capacité des publics et des territoires à s'adapter à ces mutations rapides.

Les opérateurs mettent en avant **la recherche de plus forte valeur ajoutée de l'intervention des équipes et de meilleure réponse aux usagers** (par exemple, du côté de Pôle Emploi le délai d'inscription et de 1^{er} accueil a été raccourci avec la mise en place de nouvelles procédures qui s'appuient davantage sur les solutions digitalisées, ou du côté de La Poste avec une adaptabilité des horaires de services via les relais commerçants).

Au niveau local, ces mutations rapides soulèvent des **questionnements sur la qualité et le niveau des services proposés aux populations**. La démultiplication des formes de partenariats nuit à la lisibilité d'ensemble et est de nature à complexifier l'offre de services (multiplication des formats du partenariat : conventions, délégations de services, labels, etc.), ainsi qu'à rendre plus délicat, y compris pour les opérateurs eux-mêmes, le suivi de la qualité et des niveaux de services proposés.

Aussi le Schéma doit permettre de prendre en compte ces évolutions du présentiel au numérique, et de concilier les différentes approches tenant compte des contraintes / positionnements / besoins de chaque partie prenante (opérateurs, services, élus, usagers).

2.1.2 Une approche qui s'oriente sur la qualité du service rendu à l'utilisateur

En toile de fond de l'implantation territoriale des services au public et de leurs modalités d'accès pour les usagers, se pose la question de l'amélioration en continu de la qualité de service et de l'accueil. En effet, la présence du service n'est pas toujours synonyme d'une réponse adaptée aux usagers, ni parfois même de l'existence de cette réponse, lorsque les services sont saturés.

Aussi, l'amélioration du niveau d'accessibilité des services porte sur l'ensemble de la chaîne de production du service, depuis l'information en amont, l'accueil, l'orientation du public vers les différents services, jusqu'à l'accompagnement et/ou la médiation pour la délivrance des différents services qui relèvent ensuite des différents opérateurs.

2.2 Un département mieux doté que la moyenne nationale

La question de l'accessibilité peut s'apprécier objectivement par les temps d'accès physiques comparés d'un secteur à l'autre. La base nationale de recensement des équipements de l'INSEE permet de géo-référencer et cartographier l'ensemble des équipements et/ou services présents sur le territoire français à l'échelon communal et par type de services.

2.2.1 Des communes mieux pourvues en équipements et services de la vie courante

Si on observe la dotation des communes en équipements du panier de la vie courante, en moyenne en Isère comparativement à la France entière, elle est beaucoup plus importante (plus grande fréquence des services), et cela quel que soit l'équipement concerné : du plus fréquent dans les communes, l'école élémentaire (81,4 % versus 60,50 %), au moins fréquent, le laboratoire d'analyses médicales (9,90 versus 5,60%).

L'Isère ne représente donc pas, dans son ensemble, un département sous équipé en termes de services nécessaires à la population pour la vie courante sur son territoire.

2.2.2 Des villes, petites ou moyennes, pôles de services sur les bassins de vie

De plus, l'ensemble des intercommunalités iséroises constituées de plusieurs bassins de vie, comportent des villes attractives pour l'offre de services disponibles pour la vie courante. Bien identifiés par les EPCI via le questionnaire d'enquête, un ou plusieurs pôles de services sont disponibles sur les différents bassins de vie pour l'accès à ces services.

L'enquête conduite auprès des 26 EPCI du département confirme le fait qu'il n'y ait pas de « désert » de services à l'échelon des EPCI, territoires suffisamment vastes pour comporter un ou plusieurs pôles de services à la population. Par contre il existe de grandes disparités de situations internes et des secteurs plus ou moins en tension.

Panier de la vie courante**Nombre d'équipements du panier présents sur la commune**

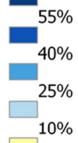
- de 20 à 22
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Population éloignée de 7 mn ou plus du panier d'équipements

effectifs par bassin de vie



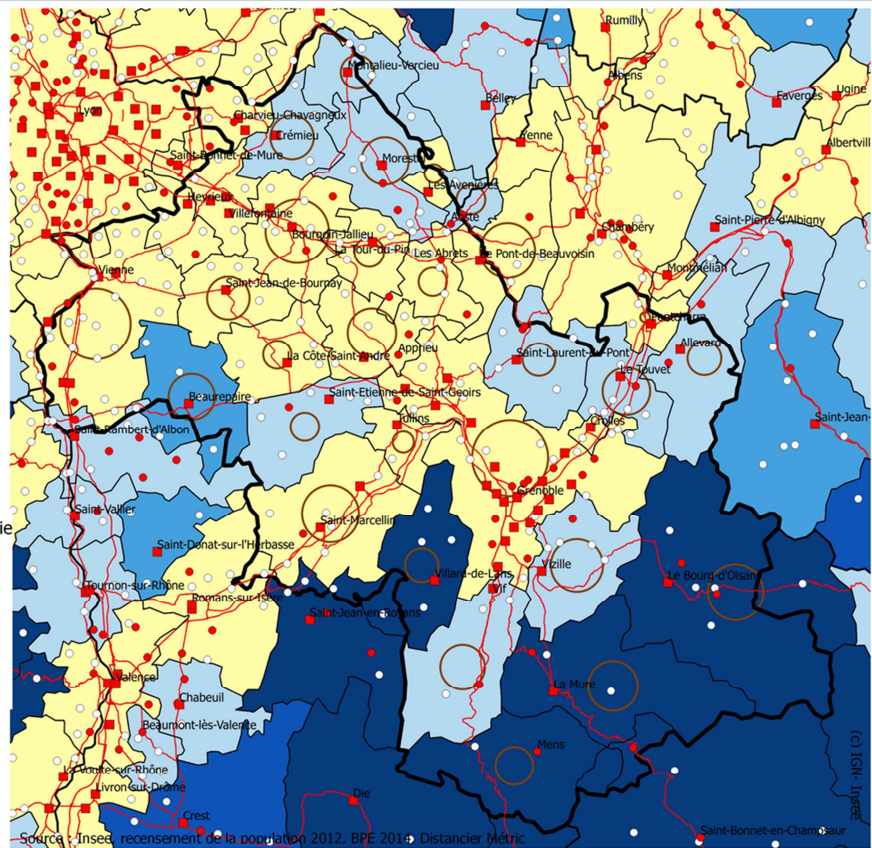
en % de la population du bassin de vie



— réseau routier principal

▭ Département

□ Bassins de vie



Source : Extrait de l'étude Insee sur l'accessibilité des services, juin 2016

2.3 De fortes inégalités d'accès entre territoires liées à des configurations et des dynamiques variées

Malgré une dotation d'ensemble plutôt satisfaisante au regard de la situation d'autres départements français, les caractéristiques du territoire isérois rendent l'accessibilité physique à ces pôles diversement aisées selon les sous territoires. Comme le souligne l'INSEE dans une note dédiée à ce sujet², les caractéristiques de ce vaste territoire font de l'Isère l'un des départements français dans lequel les écarts d'accessibilité aux services sont les plus importants en fonction des secteurs de résidence. « L'Isère est le huitième département métropolitain où les disparités d'accessibilité aux équipements sont les plus marquées. »

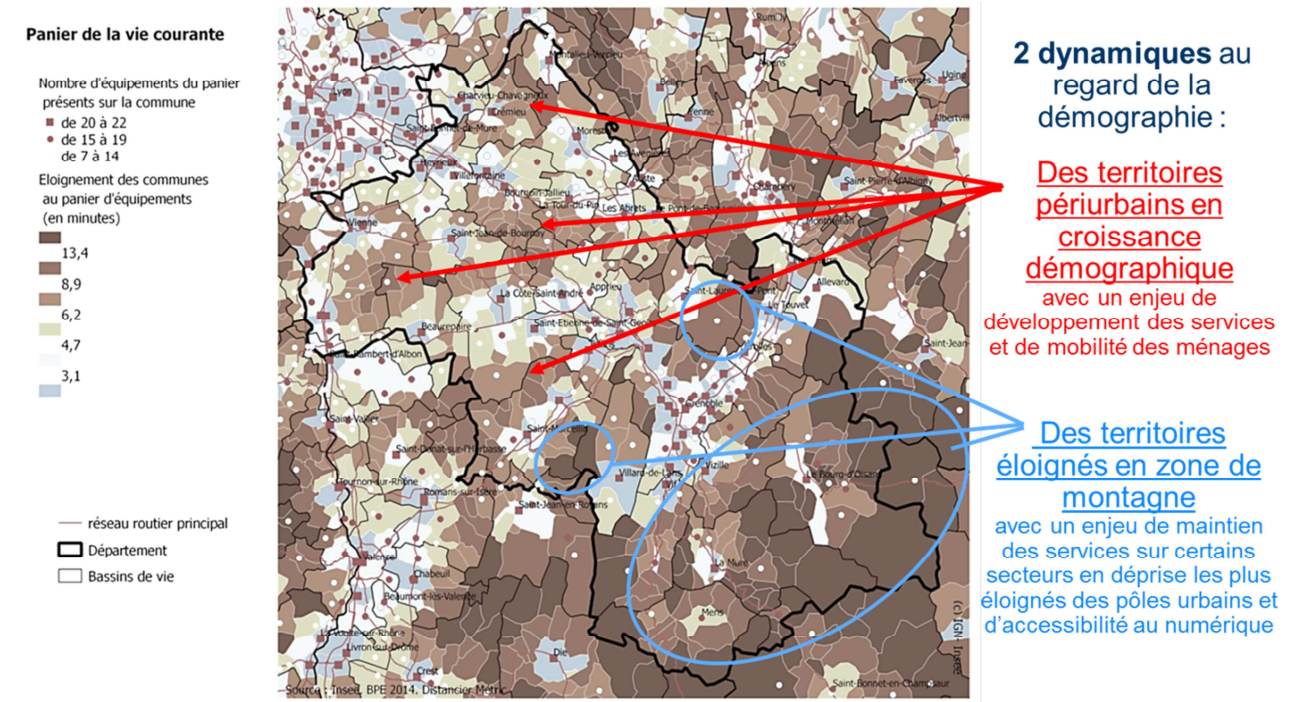
Les équipements et services, en écho aux densités de population, se concentrent dans le Y Grenoblois, et les zones les plus urbanisées et mieux pourvues en infrastructures de transports le long des vallées de l'Isère et du Drac, dans le Nord-Isère, dans les aires d'influence de Lyon et de Vienne.

Suivant l'INSEE « en 2012, 440 500 habitants, soit un isérois sur trois, accèdent en moins de 3,1 minutes aux services courants et 434 400 habitants entre 3,1 et 4,7 minutes »³.

² Note méthodologique INSEE « Accessibilité aux équipements et services dans l'Isère », juin 2016.

³ Le seuil national calculé par l'INSEE qualifiant l'éloignement aux services de la vie courante est de 7 minutes sur la France métropolitaine.

En particulier, deux types de territoires sont particulièrement concernés par des difficultés d'accès : les zones de montagne et les secteurs de périurbanisation relativement éloignés des pôles urbains.



Source : Extrait de l'étude Insee sur l'accessibilité des services, juin 2016

Ces territoires ne sont pas dans les mêmes configurations. On observe 2 dynamiques au regard de la démographie :

- Des territoires éloignés en zone de montagne : avec un enjeu de maintien des services sur certains secteurs en déprise les plus éloignés des pôles urbains et d'accessibilité au numérique pour les secteurs les moins dotés ;
- Des territoires périurbains en croissance démographique avec un enjeu de développement des services en particulier, pour les jeunes et les familles, mais aussi de plus en plus les seniors, lié à une problématique de mobilité / développement de moyens alternatifs au véhicule individuel.

2.4 Deux facteurs essentiels des disparités observées : la mobilité et l'usage du numérique

La mobilité : une condition pour accéder aux services et un besoin lié à l'offre de transports

La mobilité au sein des territoires périurbains ou ruraux passe majoritairement par la motorisation des ménages. L'offre de transport collectif et les modes alternatifs à la voiture individuelle restent peu développés. Or on constate une part de ménages sans voiture particulièrement élevée parmi les territoires éloignés des pôles urbains : la Matheysine, l'Oisans, le Pays de Saint Marcellin, notamment en lien avec des revenus disponibles des ménages plus faibles sur ces secteurs.

Des difficultés sont pointées par de nombreux EPCI pour les populations âgées et précaires pour l'accès aux services de première nécessité et concernant les soins.

La mobilité pose ainsi question à deux niveaux :

- Au sein des territoires, aux échelles communales et intercommunales, pour accéder aux différents services de la vie courante (commerces, cabinet médical, etc.) ;
- A une échelle élargie pour l'accès à des services supérieurs (par exemple : établissements de santé ou d'enseignement supérieur).

Un enjeu d'accessibilité numérique renforcé dans les secteurs les plus éloignés des pôles urbains et pour certains publics

L'accès numérique est appréhendé par les élus des territoires comme un moyen incontournable d'accès aux services notamment dans un contexte où les services présentiels se raréfient sur les territoires. Il existe des disparités fortes entre zones urbaines et rurales que les politiques publiques visent à combler en premier lieu par la couverture du territoire en Très Haut Débit dans les prochaines années.

Aussi, des besoins apparaissent pour empêcher une fracture numérique suivant les territoires ou les populations. Il existe une couverture numérique (internet et téléphonie) encore inégale sur le territoire avec des communes pour lesquelles le réseau est défaillant ou peu desservi, ce qui complexifie pour les usagers les démarches dématérialisées et également peut limiter l'encouragement des entreprises à s'installer sur ces sites.

Des publics en situation de précarité numérique recensés dans les territoires nécessitent le maintien de contacts physiques avec des opérateurs de territoires pour aider ces usagers dans leurs démarches en ligne, mais également sur l'accès à leurs droits. De nombreux territoires pointent le besoin de formation des usagers et des opérateurs à ce sujet face à des services de plus en plus numérisés et dématérialisés.

2.5 Mobilité et numérique, des facteurs qui se cumulent aux difficultés d'accessibilité rencontrées par certains publics

Qu'il s'agisse de personnes en situation de précarité isolées géographiquement ou socialement (perte d'emploi par exemple) ou en perte d'autonomie (personnes en situation de handicap, personnes âgées dépendantes, etc.), la fragilité de ces publics se cumule fréquemment aux problématiques préalablement posées de mobilité et d'accès au numérique.

Une attention particulière devra être portée dans le Schéma concernant l'accès aux droits et services pour ces populations.

2.6 Face à la diversité des situations, la nécessité d'adopter une stratégie territoriale qui s'appuie sur un cadre d'intervention départemental

Face à une grande diversité de situations au sein des intercommunalités de l'Isère en matière d'accessibilité des services au public, il convient également d'adapter les réponses à mettre en œuvre au regard :

- Des configurations territoriales en matière d'offre de services : une ou plusieurs communes pôles par EPCI, disposant d'une gamme plus ou moins étendue de services, accessibles sur différents bassins de vie internes ou externes au territoire, parfois situés sur d'autres départements, etc.

- Des différents niveaux de recours des usagers à tel ou tel pôle de services selon leur lieu de résidence, d'emploi, leurs pratiques de mobilité et moyens de motorisation, leur niveau d'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, leur autonomie, etc.
- Des évolutions démographiques et socio-économiques, qui montrent des écarts importants sur les infra-territoires : des secteurs en fort développement quand d'autres sont en déprise, ce qui fragilise le maintien des services à la population...

Parmi cette hétérogénéité des situations, se dessinent toutefois **des catégories de territoires à particulièrement prendre en compte**. Sans être des zones blanches en termes de services offerts à la population, elles cumulent un ensemble de contraintes qui, conjuguées, contribuent à rendre plus complexe l'accès aux services pour la population.

Cette typologie de territoires configure les priorités d'intervention départementales dans le cadre du Schéma :

- **Les zones rurales hors influence des aires urbaines, notamment les secteurs de montagne les moins accessibles** et les plus éloignés en distance des grands pôles de services (Oisans, Matheysine, Trièves, Belledonne, Vercors, Chartreuse, etc.).

Les territoires de montagne les plus éloignés des grands pôles urbains posent de manière cruciale les questions du maillage des services sur des espaces étendus et de très faible densité, de la mobilité et de l'accès au numérique pour la population. Par ailleurs, le vieillissement de la population, plus sensible sur ces territoires qu'ailleurs, et les fortes variations de fréquentation des services, liées à la saisonnalité des activités ainsi qu'à une organisation du travail reposant fortement sur la pluriactivité, se combinent pour rendre difficile l'accès à de nombreux services, y compris de la vie courante.

La présence de services y est très souvent associée aux enjeux de développement local, la disparition des services présentiels étant vécue plus fortement qu'ailleurs comme un facteur aggravant pour l'économie locale avec de potentiels cycles pervers ou positifs en fonction des dynamiques : là se joue la notion d'équité territoriale entre des pôles urbains attractifs et de plus petits territoires auto-suffisants, au sein desquels les services sont également appréhendés comme des facteurs du développement économique local.

- **Les secteurs ruraux en croissance démographique qui se sont urbanisés dans des espaces périphériques aux villes**, et dont l'accès aux services repose quasi exclusivement sur la motorisation des ménages. Ces territoires périurbains en forte dynamique démographique sont très présents dans le Nord Isère (ex : Haut Rhône-Dauphinois, Plaines du Nord Isère...).

Sur ces territoires, l'arrivée de nombreuses familles fait émerger de nouveaux besoins en services de proximité, notamment pour les services de la petite enfance, les activités péri et extra scolaires ou des besoins liés à l'insertion socioprofessionnelle (Isère Rhodanienne, Plaine de la Bièvre, Territoire de Beaurepaire, etc.). Ces territoires nécessitent de traiter tout particulièrement l'accès aux services pour les publics jeunes adultes (19-29 ans) qui paraissent éloignés de l'offre de service qui leur est dédiée en matière de vie sociale, d'insertion, de loisirs, de santé, etc.

- **Les villes moyennes ou bourgs centres et leur arrière-pays (ex : La Tour du Pin, Voiron, Saint Marcellin, etc.)** avec la problématique de maintien des services publics et marchands en centralité au bénéfice des habitants d'un territoire plus vaste, en tenant compte des charges qui en résultent.

Conforter le rôle pivot des Villes moyennes au sein de leur environnement rural (Pays Voironnais et Cœur de Chartreuse) dans l'accessibilité aux grands équipements administratifs, éducatifs, culturels ou sportifs.

- **Les quartiers prioritaires de la politique de la ville**, quartiers défavorisés des grandes villes, ou de territoires périurbains voire de bourgs ruraux, portent des enjeux spécifiques d'accessibilité sociale aux services.

La mise en œuvre du Schéma pourrait s'appuyer sur le travail engagé à travers les nouveaux contrats de ville signés sur la période 2015-2020 en articulation avec les politiques de cohésion sociale intercommunales. Les quartiers prioritaires peuvent par ailleurs bénéficier de l'expérience des PIMMS, déjà existants à Grenoble (quartier de la Villeneuve), à Pont de Claix ou sur Villefontaine.

2.7 Un schéma qui accompagne et fait évoluer la conception et la mise en œuvre des différents services au public

Le Schéma n'a pas pour vocation de créer de nouvelles structures de services au public ou de déployer des moyens de fonctionnement supplémentaires à l'existant. Son utilité sera jugée à sa capacité d'apporter une plus grande cohérence et lisibilité dans la mise en œuvre des services au public, d'organiser et d'affecter les ressources sur des objectifs et priorités communes aux différents opérateurs et de constituer un pôle de ressources, de partage de données, d'échanges de pratiques, afin d'assurer une qualité et une équité dans l'accès aux services sur les différents territoires de l'Isère.

Les axes d'intervention proposés relèvent donc tout autant de moyens de coordination, de formation, d'information des publics et d'accompagnement des acteurs, que de projets visant à développer de nouvelles modalités de réponses face aux difficultés d'accessibilité auxquelles sont plus particulièrement confrontés certains territoires et certains publics. A cet égard, accompagner les changements dus à la moindre présence physique des services et à la diffusion des outils numériques est un défi partagé par les différents partenaires et acteurs du Schéma.

2.8 Un schéma qui s'appuie sur les ressources existantes pour améliorer le maillage départemental des services au public

2.8.1 Un maillage territorial des services au public à organiser et développer

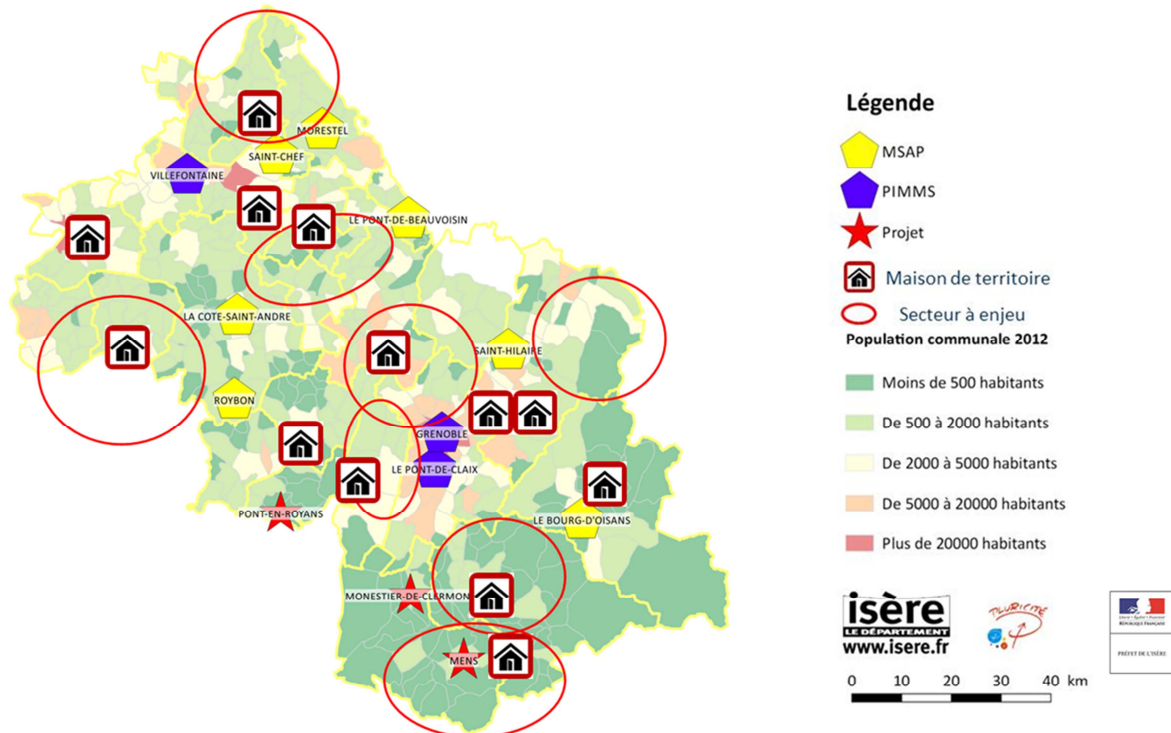
Un certain nombre de structures mutualisées entre plusieurs opérateurs de services au public sont d'ores et déjà en place sur le département (cf. carte ci-après) :

- Les Maisons de Services au Public : 7 structures labellisées en décembre 2016.
- Les Points Information Médiation Multiservices : 3 structures sur le département.

Par ailleurs, le Département accueille au sein de certaines Maisons du Territoire (il en existe 13 représentées dans la carte par de petites maisons) des permanences de structures d'accueil du public en lien avec ses missions de solidarité (petite enfance, famille, insertion, logement, etc.).

Ainsi les réponses à mettre en place en zones de montagne ou secteurs périurbains sur les secteurs à enjeu (signalés par des cercles rouges sur la carte ci-après) devront s'appuyer sur des configurations adaptées aux besoins : il ne s'agit pas systématiquement de créer de nouvelles MSAP mais d'organiser le maillage et la coordination des services existants, ou d'expérimenter des services en réseau/itinérants en s'appuyant sur les structures existantes, notamment les MSAP et Maisons de Territoire départementales.

La carte ci-après figure les maisons de services au public et les points information médiation multiservices existants, ainsi que les maisons de territoire du Département. Les secteurs à enjeu pour le Schéma sont représentés par des cercles rouges.



2.8.2 Des ressources à mobiliser en faveur de l'accessibilité

Un Schéma qui s'appuie d'ores et déjà sur de nombreuses ressources identifiées

Qu'il s'agisse des organismes prestataires de services, des collectivités ou des services territorialisés du Département, ou de l'Etat, le futur Schéma doit tenir compte de l'existant sur les différents territoires, à savoir :

- Les services mutualisés de type MSAP/PIMMS déjà présents sur le territoire, ainsi que leurs antennes territoriales ;
- Les Maisons de services intercommunales, les centres sociaux, les espaces numériques et autres espaces labellisés de service public ;
- Les 13 Maisons de territoire du Département de l'Isère ;
- Les opérateurs de services et leurs partenaires.

Les lieux et/ou équipements disponibles, espaces fonciers, repérés par les EPCI sur les territoires, notamment via les réponses au questionnaire transmis dans la phase de diagnostic.

3 LES ENJEUX D'INTERVENTION POUR LE SCHEMA

3.1 Des stratégies différenciées à accompagner sur les territoires

Un enjeu essentiel se dessine dans la stratégie à adopter pour le Schéma, qui est celui d'une réponse adaptée aux configurations territoriales. Il ne s'agira donc pas, par exemple, de créer une MSAP par EPCI ou de décliner des réponses départementales clefs en main par EPCI. Le Schéma devra, à l'appui du diagnostic partagé, adapter les réponses et les ressources à déployer d'un secteur du département à l'autre.

3.1.1 Un Schéma qui doit accompagner des stratégies intercommunales en matière de services

En complément d'une stratégie commune entre partenaires au niveau départemental, le Schéma propose d'acter la définition de stratégies territoriales qui relèveront des EPCI sur les années de mise en œuvre 2017-2022 en réponse aux besoins identifiés sur les territoires.

L'analyse des besoins issue des questionnaires renseignés par les EPCI révèle que nombre d'entre eux ont d'ores et déjà intégré des objectifs d'amélioration des services à la population dans leur plan de mandat. Certains sont plus avancés que d'autres dans une réflexion transversale sur les services (par exemple dans l'Oisans à travers le projet du SCOT). Si les objectifs ne sont pas toujours définis en termes de meilleure accessibilité des services au public, la plupart des EPCI identifient de nouveaux services à développer en réponse aux besoins les plus prégnants sur le territoire (par exemple, en matière de petite enfance, de professionnels de santé, de services liés à l'emploi, etc.). Cette dynamique suit celle du renforcement des compétences intercommunales et doit également tenir compte des schémas de mutualisation en cours de réalisation.

Le Schéma aura donc pour vocation, en fonction du niveau d'avancement des réflexions/stratégies territoriales *d'accompagner l'élaboration puis la mise en œuvre de stratégies locales de services, soit en amont en favorisant leur émergence, soit en cours de mise en œuvre pour les conforter/pérenniser consolider leur développement dans certains domaines clefs.*

3.1.2 Une « montée » en charge du Schéma sur 6 années (2017-2022)

Le temps d'élaboration du Schéma nécessite d'être complété / poursuivi par un temps de travail des différentes parties prenantes en vue d'une déclinaison opérationnelle des propositions d'actions. L'ensemble des actions ne seront pas entreprises dès 2017, le Schéma se déclinant sur 6 années de mise en œuvre, notamment propices à l'élaboration de stratégies intercommunales en matière de services (nouvelles intercommunalités au 01/01/2017).

3.2 Une stratégie territorialisée accompagnée d'une vision d'ensemble à l'échelle départementale

Si la stratégie d'intervention s'adapte aux configurations et dynamiques territoriales diverses de l'Isère, **il est néanmoins important que le Schéma porte un cadre d'intervention commun et novateur qui soit porteur d'une vision commune des évolutions à venir.**

Le Schéma porte des attentes fortes des parties prenantes entre elles (opérateurs, élus, services, MSAP), et vis-à-vis de l'Etat et du Département co-pilotes de la démarche, d'où l'importance d'une

pérennité de l'impulsion et du pilotage conjoint de l'Etat et du Département. Il y a dans le nouveau partenariat à construire avec les opérateurs de services et les collectivités territoriales, **la nécessité de porter une vision stratégique départementale.**

Par ailleurs, le Schéma soulève la question de l'organisation des différents services de l'Etat sur les territoires avec le souhait que ce nouveau cadre de référence puisse **faciliter d'une part les relations des acteurs avec les différents services** et d'autre part **rendre lisible les évolutions à venir des services publics nationaux** de manière à mieux maîtriser les évolutions : la circulaire du Premier Ministre du 3 août 2016 permettant l'alerte des Préfets de département en cas de réorganisation des services des différents ministères va dans ce sens (cf. annexe).

Ainsi, il s'agit bien de définir une stratégie pour le département dans son ensemble, à l'appui de plusieurs catégories d'actions :

- **Des actions transversales** qui favorisent l'accès aux services sur les différents territoires : offre de transport, soutien à la mobilité, diminution de la fracture numérique, mise en réseau des acteurs et opérateurs de services, etc.
- **Des actions dédiées à des publics fragilisés** pour l'accès aux services : personnes âgées isolées, publics précaires, etc. ;
- **Des actions de pilotage, de suivi et d'animation de la mise en œuvre du Schéma** déclinant la gouvernance à mettre en place et les moyens associés ;
- **Des actions de formation et d'accompagnement** des acteurs, élus, opérateurs, services et professionnels concernés par le Schéma ;
- **Des actions d'observation, d'évaluation, d'information et de communication** sur les services au public.

Améliorer l'accessibilité des services au public, c'est également :

- Maintenir les implantations nécessaires et développer les points et modes d'accès complémentaires après analyse affinée des besoins au niveau des territoires ;
- Garantir la pérennité des implantations en s'assurant de leur viabilité financière : mutualisations des implantations, des partenariats, des financements ;
- Offrir un cadre à la réflexion des opérateurs pour planifier l'évolution future de leurs implantations et de leurs stratégies de services, tout en veillant aux équilibres territoriaux.

Sur la question de l'accessibilité plus généralement les points de vigilance suivants sont à considérer :

- **Un changement de paradigme « du présentiel au numérique » à accompagner car les mutations sont rapides**, vécues comme imposées, les territoires ou usagers étant souvent sommés de s'adapter : l'accessibilité n'est plus liée à la présence physique du service mais à la capacité à apporter une réponse qui s'accompagne d'une logique de dématérialisation. Celle-ci génère encore beaucoup de craintes quoique apportant déjà de vraies marges de manœuvre sur la qualité du service.
- **La réflexion impose de ne pas faire abstraction de la logique de proximité nécessaire pour certains services du quotidien et de la logique de lien social pour certains publics et certains territoires**, avec un enjeu de cohésion territoriale que promeut la Loi NOTRe s'inscrivant dans les missions d'aménagement du territoire. Un équilibre à trouver donc, à travers l'organisation évolutive des services, entre le tout numérique et le présentiel, avec parfois des modalités alternatives à déployer (itinérance des services, relais dans des tiers lieux, etc.).

Sans être opposable, le Schéma sera un document stratégique de référence, permettant de définir collégialement des priorités d'actions et de renforcer l'offre de services de proximité dans les zones les moins bien dotées. **Ce Schéma invite aussi à innover et à imaginer l'organisation des services au public du futur** en s'appuyant notamment sur le numérique, vecteur d'échanges et de lutte contre l'enclavement, et de nouvelles formes de mutualisation entre acteurs, à l'image des Maisons de Services au Public.

3.3 Une stratégie évaluée en continu

Le Schéma sera enrichi tout au long de sa mise en œuvre par des éléments de suivi et une collecte d'informations permettant d'évaluer ses résultats, et ce faisant, de réajuster son plan d'actions ou ses modalités de gouvernance, autant que de besoin.

La démarche conduira à évaluer un ou plusieurs aspects du Schéma et des actions qui y sont liées, soit en termes de mise en œuvre, soit en termes de résultats des actions réalisées ; enfin les partenaires veilleront à évaluer les effets ou impacts à plus long terme sur les bénéficiaires. En général, ces aspects complémentaires sont évalués concomitamment au regard des critères suivants :

- **La pertinence** : la politique et les actions déployées répondent-elles bien aux enjeux, aux problèmes identifiés ? Il s'agit d'évaluer la qualité des réponses apportées aux problèmes identifiés en amont (au regard du diagnostic établi initialement et actualisé au cours de la mise en œuvre du Schéma – cf. observatoire : volet 1 du Schéma pages suivantes)
- **L'efficacité** : les moyens et actions mis en œuvre permettent-ils d'atteindre les objectifs fixés ? Il s'agit d'avoir un suivi régulier des moyens et actions déployés afin d'analyser l'efficacité globale du Schéma et des actions engagées à atteindre les objectifs fixés initialement (tableau de bord et indicateurs de suivi des réalisations par objectif).
- **L'efficience** : les gains/bénéfices escomptés sont-ils supérieurs au coût des actions engagées ? Il s'agit d'avoir au-delà d'une simple approche budgétaire ou comptable des moyens engagés, une analyse qualitative des bénéfices collectifs des actions déployées, ou *a minima* de bien les identifier avec les différents acteurs et partenaires s'ils ne sont pas directement appréciables.
- **La cohérence** : les actions engagées contribuent-elles dans leur ensemble à atteindre les objectifs que se sont fixés les pilotes et partenaires du Schéma ? N'y a-t-il pas de contradictions entre les effets recherchés du Schéma et les politiques /dispositifs existants par ailleurs ? par exemple, en lien avec les politiques d'organisation internes des opérateurs, des services de l'Etat, les engagements de services dans le cadre de programmes territorialisés portant sur telle ou telle thématique : présence postale, offre de soins de premiers secours, schéma de transports, etc.
- **L'impact** : les résultats recherchés sur les bénéficiaires finals de la politique sont-ils obtenus ? L'évaluation cherchera à identifier auprès des bénéficiaires, les usagers des services, les résultats des actions engagées. On s'interrogera plus globalement sur la contribution du Schéma à une meilleure accessibilité des services au public. Des indicateurs de suivi et des enquêtes usagers pourront être mis en place à cet effet, ainsi que des entretiens auprès des partenaires et opérateurs clefs.

A la fin de chaque volet d'intervention du Schéma figurent des exemples de questions évaluatives, d'indicateurs et de sources de données pouvant être collectées en fonction des résultats attendus. Ces questions, indicateurs et méthodes devront être précisés et complétés lors de la mise en œuvre du Schéma et des actions qui seront retenues par les partenaires. Un tableau de bord annuel de l'Observatoire décliné sur l'ensemble des volets du Schéma pourra servir d'outil de pilotage pour les partenaires.

4 LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU SCHEMA ET LES ACTIONS ASSOCIEES

Le Schéma se décline en quatre volets qui figurent les grandes priorités d'intervention :

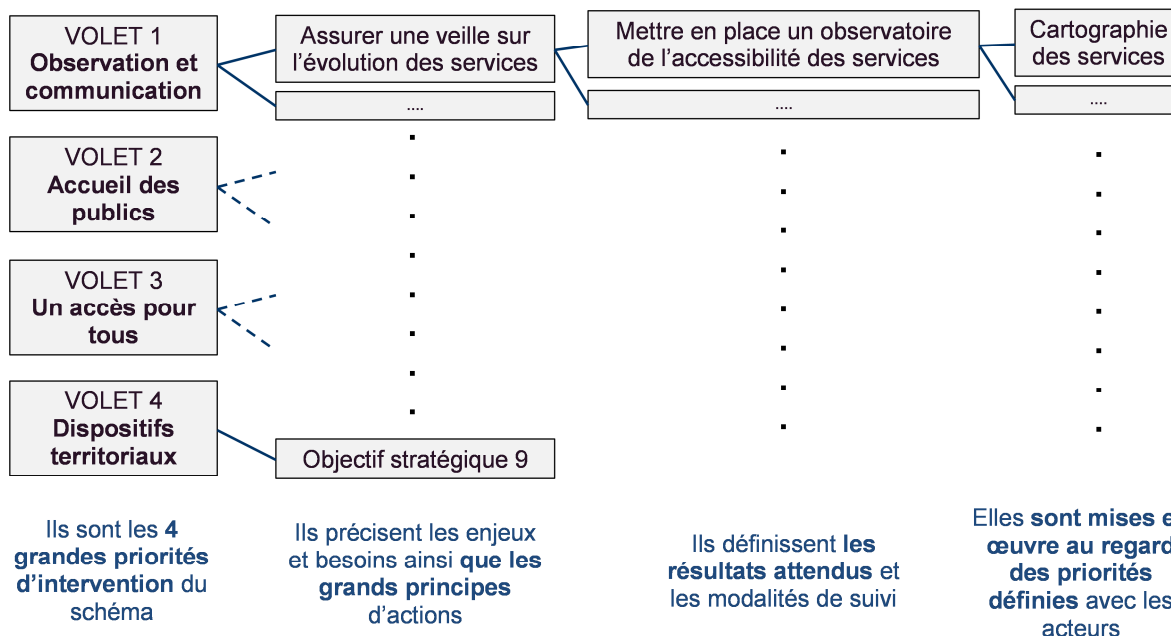


Chacun de ces volets se décline ensuite en objectifs stratégiques et opérationnels qui répondent aux besoins identifiés dans le diagnostic et forment le cadre des actions proposées.

En introduction de chaque volet, le contexte et les enjeux d'intervention sont rappelés ainsi que les principes d'actions (points de vigilance). Ensuite, la déclinaison des objectifs opérationnels précise les résultats attendus et les actions proposées. Enfin, des modalités de suivi et d'évaluation sont proposées pour chaque objectif stratégique du Schéma sous la forme d'un premier référentiel qui sera à compléter et préciser tout au long de la mise en œuvre du plan d'actions.

Organisation du plan d'action (schéma de lecture du plan d'actions)

Des Volets déclinés en Objectifs Stratégiques déclinés en Objectifs Opérationnels déclinés en Actions



En complément de ce document de référence, des fiches de synthèse du plan d'actions ont été réalisées pour en faciliter la lecture;elles figurent en annexe.

4.1 VOLET 1 : OBSERVATION ET COMMUNICATION

OBJECTIF STRATEGIQUE N°1

4.1.1 Assurer une veille sur l'évolution des services

Contexte et enjeux d'intervention

Le Schéma a initié un travail de diagnostic dont la réalisation a montré combien cela représentait un défi à conduire dans le temps pour construire une vision dynamique et fine des situations, des besoins et des problématiques selon les priorités et les contextes.

La capacité d'observation s'est ainsi inscrite dans une logique de diagnostic en continu pour aider à la décision, éclairer les situations, notamment dans le cas d'évolution de l'offre de services. Il s'agit de maîtriser au mieux une information propre à favoriser la résolution de problèmes, notamment par une veille portant plus particulièrement sur les enjeux d'évolution des services : tant en termes d'offre de services que de modalités de cette offre et de ses contours techniques, notamment d'un point de vue numérique.

Les systèmes d'observation et de veille sont encore à même de servir une logique d'expérimentation sociale favorisant le repérage et l'essaimage des bonnes pratiques. Le Schéma permet par une dynamique départementale de faire bénéficier l'ensemble du territoire des expériences et initiatives. Au-delà d'une logique d'expérimentation sociale, il s'agit de mettre en place des passerelles d'information propres à favoriser les synergies et l'efficacité dans la mise en œuvre des projets (gains de temps, de moyens, d'idées...).

Principes retenus

Cette fonction de veille devra s'articuler avec les dispositifs existants, notamment les outils d'observation existants au sein des services de l'Etat et du Département en interaction avec les opérateurs qui disposent également d'outils de suivi qui leurs sont propres. Il sera ainsi essentiel, dans la poursuite de la dynamique partenariale enclenchée par le travail sur le plan d'actions, d'associer fortement les opérateurs de services et les territoires (EPCI, et par leur intermédiaire, les communes).

Objectifs opérationnels

Les résultats attendus en termes de prise en charge globale des usagers sont les suivants :

- **Objectif 1 : Mettre en place un observatoire de l'accessibilité des services** : il s'agit de mettre en place un outil d'observation partenarial des services au public sur le département, qui actualise le diagnostic, en affine la structure, les outils d'analyse et les composantes. Cet observatoire constitue un outil de pilotage et d'aide à la décision ; il est également le support de dynamiques d'informations et d'études à moyen et long terme, pour mieux cerner les évolutions et adapter les réponses à mettre en œuvre.
- **Objectif 2 : Enclencher un système d'identification et de valorisation des bonnes pratiques et favoriser leur diffusion** : il s'agit de permettre aux acteurs de s'intéresser et de se renseigner sur des opérations et initiatives exemplaires afin d'envisager le cas échéant leur prise en compte et leur déploiement sur de nouveaux territoires.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Il s'agit de mettre en place les actions suivantes en lien avec les objectifs énoncés :

Objectif 1 : Mettre en place un observatoire de l'accessibilité des services :

- Suivi de l'évolution des services présentiels et numériques : le Schéma recense les lieux d'accueil des publics dans une base de données. La base de données a vocation à nourrir la mise en place d'une cartographie dynamique des services disponibles (cf. objectif stratégique 2), voire un annuaire des services dont les modalités pourront davantage consister dans un outil relevant d'initiatives locales. Des procédures d'actualisation des données sont mises en œuvre pour assurer la fiabilité et la qualité des données d'information.
- Conduite d'un diagnostic en continu : ce diagnostic en continu porte tant sur l'offre que sur son adéquation aux besoins. Il est conduit à l'échelon du département et de chaque EPCI. En amont de sa mise en œuvre, le travail de diagnostic en continu s'appuie sur une définition affinée de son cadre : champs d'observation, sources de données, portage des interventions et réalisations. Le diagnostic pourra s'appuyer sur des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et habitants, voire des acteurs économiques. Il sera alimenté par les remontées de besoins issus des territoires et prévus dans les conventions de partenariat (cf. le chapitre sur les engagements des partenaires).
- Production d'un tableau de bord annuel pour l'aide à la décision : un tableau de bord est construit et alimenté pour constituer, autour d'indicateurs-clés à déterminer, un outil synthétique sur la qualité de la situation et son évolution. Ce tableau de bord a vocation à constituer un des outils de pilotage de la démarche. Il doit permettre de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs au regard d'une situation initiale. La construction du tableau de bord peut figurer un chantier prioritaire au cours des premiers mois de mise en œuvre du Schéma.

Objectif 2 : Enclencher un système d'identification et de valorisation des bonnes pratiques et favoriser leur diffusion :

- Développement d'une fonction ressources, en lien / avec l'appui des acteurs sur les territoires : Il s'agit d'engager le Schéma dans une logique apprenante de sorte que l'ensemble des acteurs concernés soient en situation de progression et d'adaptation au changement. L'identification, la valorisation et la diffusion de bonnes pratiques doivent permettre de tirer des enseignements à partir d'expériences conduites sur le terrain, d'en comprendre les « ressorts » et de favoriser leur transmission et leur application dans d'autres contextes le cas échéant. Cette dynamique d'émulation territoriale pourra prendre appui sur les diverses instances qui se mettent en place, la remontée d'information s'appuyant ainsi sur les différents étages de pilotage du Schéma. Des temps dédiés pourront être consacrés à la présentation d'actions au cours de rencontres thématiques ou bien lors de groupes de travail mis en place sur une problématique particulière. A terme, ce travail pourra alimenter une base de données partageable par les acteurs et partenaires du Schéma, dans une logique de « banque de bonnes pratiques » avec, pourquoi pas, la publication de portraits d'actions mettant en lumière telle ou telle initiative.

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Dans quelle mesure le Schéma a-t-il permis de construire une vision affinée de l'analyse de l'accessibilité des services au public sur le département ?	Etat d'avancement dans la mise en place des outils d'observation Niveau de connaissance des services au public sur le département par les professionnels et pilotes du Schéma Qualité des outils au service de la décision	Suivi des actions mises en œuvre Enquête auprès des professionnels et pilotes du département Instances de pilotage du Schéma
Dans quelle mesure le Schéma a-t-il favorisé la diffusion des initiatives d'un territoire à l'autre ?	Nombre de bonnes pratiques repérées Nombre de projets déployés par le biais d'un benchmark	Enquête auprès des professionnels et des usagers Instances de pilotage par territoire
Etc.	Etc.	Etc.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°2

4.1.2 Communiquer auprès des usagers

Contexte et enjeux d'intervention

L'accessibilité aux services est déjà une question d'information et d'accès à l'information : pour mobiliser un service, il faut en avoir connaissance ou que des personnes / acteurs le connaissent et puissent orienter vers lui. Le travail de diagnostic, notamment lorsqu'il a fait appel à l'analyse qualitative des acteurs du territoire, a mis en lumière que des services existants peuvent ne pas être mobilisés faute d'être repérés ou connus par celui / celle qui en a besoin ou par ceux / celles qui seraient en situation d'orienter. Le Schéma souligne un fort enjeu de connaissance des services, notamment par le grand public, et de porter à connaissance : connaître un service pour le mobiliser ou pour en donner l'information, et s'inscrire ainsi dans un processus d'orientation responsabilisant l'ensemble des parties prenantes du territoire.

De fait, l'accessibilité des services au public nécessite bien un engagement de tous sur le territoire ; or la problématique est diversement appréhendée sur les territoires et parmi les acteurs. Au-delà de la connaissance même des services, c'est une information sur les enjeux et les problématiques liées à l'amélioration des services au public qui constitue un enjeu-clé pour le Schéma, sa mise en œuvre et sa réussite. L'atteinte des objectifs du Schéma sera facilitée par une appropriation des raisons d'agir.

Principes retenus

La mise en œuvre du Schéma représente une opportunité pour communiquer assez largement autour de la question de l'accessibilité des services et des services eux-mêmes. Il paraît donc pertinent de saisir les obligations d'information notamment liées à la validation du Schéma pour enclencher un processus d'information – sensibilisation qui permette de toucher tout à la fois le grand public, des cibles plus particulières au regard de leurs situations (notamment des populations qui ont pu être identifiées dans l'élaboration du Schéma comme des publics plus particulièrement vulnérables ou fragiles au regard des problématiques d'accessibilité) et des acteurs susceptibles d'être des facilitateurs à l'échelle d'un territoire pour l'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Objectifs opérationnels

Les résultats attendus en termes de prise en charge globale des usagers sont les suivants :

- **Objectif 1 : Mettre à disposition du grand public une information adaptée** : il s'agit, à partir d'une information collectée, compilée et qualifiée, de mettre à disposition du grand public une information à son attention, notamment par des outils de localisation géographique.
- **Objectif 2 : Communiquer sur les services existants et les enjeux d'accessibilité** : il s'agit de se saisir du Schéma comme d'une opportunité pour communiquer sur les services existants et les enjeux de l'accessibilité, dès la phase de validation du Schéma mais aussi sur toute la durée du Schéma.
- **Objectif 3 : Sensibiliser les acteurs aux problématiques de l'accessibilité des services au public** : il s'agit de sensibiliser et mobiliser largement les acteurs du territoire avec une attention forte en direction de l'échelon local, notamment des acteurs en charge du premier accueil, et des acteurs économiques.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Il s'agit de mettre en place les actions suivantes en lien avec les objectifs énoncés :

Objectif 1 : Mettre à disposition du grand public une information adaptée :

- Mise en commun des données Système d'Informations Géographiques et des informations des opérateurs : un travail est mis en place en relation avec l'ensemble des acteurs détenant des données susceptibles d'être collectées et mises en forme dans le SIG départemental afin de nourrir la connaissance des services sur le territoire. Ce travail identifie la nature et la qualité des données à transmettre, met en place les modalités de transmission des données et valide un processus d'actualisation des données. La mise en commun des données doit alimenter le suivi de l'évolution des services présents et numériques (fonction d'observation) et servir à la mise en place d'une cartographie interactive.
- Création d'une cartographie interactive des services au public à destination des usagers. Il s'agit de mettre en place un outil accessible au grand public par un portail numérique ou une application. Cet outil permet de repérer les services présents sans tenir compte des « limites administratives ».

Objectif 2 : Communiquer sur les services existants et les enjeux d'accessibilité :

- Mise à disposition du public des documents de diagnostic et de plan d'actions, puis des données clefs de l'observatoire : il s'agit d'inscrire le Schéma dans une logique de transparence des données qu'il permet de rassembler et de tenir à disposition du grand public l'ensemble des éléments constitutifs du Schéma.
- Réalisation d'une communication spécifique vers certains publics cibles (personnes âgées, en difficulté sociale notamment) : des actions d'information spécifiques sont envisagées à l'attention de publics plus particulièrement fragiles et / ou plus particulièrement visés et intéressés par les orientations du Schéma. Il s'agit notamment de garantir la diffusion des informations auprès de ceux qui en ont potentiellement le plus besoin. Les canaux existants pourront être utilisés, qu'il s'agisse des institutions compétentes et / ou des acteurs de terrain en place et en relation directe avec ce public.
- Campagne d'information pour le grand public par différents média (sites internet, magazines, campagne d'affichage...) : la réussite du Schéma passe notamment par sa capacité à créer, autour de lui, un système d'informations propre à renforcer la connaissance des services par le grand public et l'appropriation des enjeux d'accessibilité par le plus grand nombre d'acteurs. Au-delà des obligations de communication liées à la validation du Schéma, il sera envisagé durant la durée du Schéma des outils de communication de type newsletter ou *via* l'usage des outils existants (les magazines des collectivités locales par exemple, ou les sites Internet) pour donner lecture des avancées du Schéma et notamment des actions mises en place.

Objectif 3 : Sensibiliser les acteurs aux problématiques de l'accessibilité des services au public :

- Sensibilisation des professionnels et des responsables politiques au niveau local : il s'agit de favoriser l'appropriation des enjeux du Schéma à court terme et l'engagement de tous dans l'amélioration de l'accessibilité des services au public à moyen / long terme. La sensibilisation pourra notamment prendre la forme de réunions dédiées à la mise en place du Schéma élargies aux professionnels de l'accueil et aux élus des communes.
- Association du monde économique (consulaires en particulier, branches) aux réflexions du Schéma et dans les fonctions d'observation : l'action consiste à ouvrir plus concrètement le Schéma et les initiatives locales à la prise en compte des enjeux d'accessibilité des services au public du point de vue des entreprises, avec l'attention d'inscrire le Schéma comme un levier du développement économique des territoires.

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma, pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Dans quelle mesure le Schéma a-t-il favorisé une meilleure connaissance des services existants ?	Fréquentation des services Niveau de connaissance des services par les habitants / usagers Nombre de connexions à la plateforme interactive de cartographie des services	Entretiens avec les opérateurs et les professionnels de l'accueil Enquête auprès des usagers et professionnels des structures Instances de pilotage par territoire
Dans quelle mesure la communication et la sensibilisation autour du Schéma ont-elles permis d'impliquer un large réseau d'acteurs ?	Nombre d'actions de communication et de sensibilisation mises en place Diversité des acteurs parties prenantes au sein des instances de travail au niveau local et départemental Diversité des actions mises en place Degré de prise en compte de l'enjeu d'accessibilité des services au public dans les stratégies locales	Enquête auprès des professionnels et des usagers Instances de pilotage par territoire
Etc.	Etc.	Etc.

4.2 VOLET 2 : ACCUEIL DES PUBLICS

OBJECTIF STRATEGIQUE N°3 :

4.2.1 Professionnaliser les agents d'accueil

Contexte et enjeux d'intervention

Au-delà de l'accès physique ou à distance d'un service, il convient de s'assurer de la disponibilité effective du service pour l'utilisateur : possibilités d'accueil ou de rendez-vous, jours et horaire d'ouverture, délais d'attente et de prise en compte des demandes, coût et niveau du service proposé (accompagnement des démarches administratives), possibilité de choix ou non entre plusieurs opérateurs, qualité de l'information sur l'existence et les modalités de recours aux services, etc. Le Schéma répond à un réel besoin de prise en compte globale des problématiques de qualité d'accueil des usagers, quelque soit la structure, le service ou l'opérateur concerné. Par ailleurs, si les MSAP sont particulièrement concernées en tant que structures d'accueil polyvalentes, l'ensemble des acteurs relais auprès du public doivent être associés à ce travail sur la qualité de l'accueil.

Plusieurs objectifs peuvent être poursuivis dans le Schéma dans le cadre d'un partenariat renforcé entre opérateurs, pilotes du Schéma et acteurs des services au public sur les territoires : celui d'une meilleure définition des missions et responsabilités des personnels d'accueil à travers une démarche commune de professionnalisation des agents et de qualification de l'offre des lieux d'accueil sur les principes d'une démarche qualité.

Par ailleurs, si les stratégies des différents acteurs locaux des services au public demeurent très segmentées, avec des réflexions encore peu partagées à ce stade, le Schéma a fait émerger des intérêts et demandes réciproques d'échanges de pratiques, d'interconnaissance des structures et de leur offre de service, pouvant permettre d'améliorer à terme l'accueil des usagers.

Principes retenus

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil du public, le Schéma invite les acteurs à inventer de nouvelles modalités de travail décloisonnées entre services et opérateurs au niveau départemental et, en complément, à l'échelon des territoires (EPCI), en impliquant les acteurs relais des services au public : communes, associations, autres acteurs privés ou publics chargés de l'accueil et/ou de la délivrance de prestations de services au public...

Le Schéma pose aussi une alerte sur la délimitation des missions des lieux d'accueil du public, en particulier les MSAP, qui ne doivent pas se substituer aux missions d'accompagnement et de services des collectivités territoriales ou des opérateurs, risquant d'aggraver la désertification déjà parfois importante des services au public sur certains secteurs en déprise : il s'agit donc de bien définir les fonctions de médiation et d'accompagnement des usagers permettant d'accéder à l'offre de services des opérateurs (fonction dénommée de « niveau 1 »), fonctions qui se distinguent de l'accompagnement social des travailleurs sociaux ou de la délivrance de prestations aux usagers pour le compte d'opérateurs.

Objectifs opérationnels

Les résultats attendus en termes de professionnalisation de l'offre de premier niveau sont de plusieurs ordres :

- **Objectif 1 : Renforcer les compétences des personnels d'accueil** : il s'agit d'améliorer en continu la capacité des agents d'accueil à assurer un accueil de qualité par une information précise et adaptée aux besoins des usagers.
- **Objectif 2 : Renforcer le travail en réseau entre structures pour mieux orienter et guider les usagers** : il s'agit de renforcer la capacité des structures à travailler en réseau et à faire relais notamment pour l'orientation et le suivi des démarches des usagers.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Les orientations de travail proposées relèvent d'actions de qualification des agents et d'actions de mise en réseau des acteurs des services au public :

Objectif 1 : Renforcer les compétences des personnels d'accueil :

- Elaboration d'un référentiel commun de l'accueil précisant les différents niveaux de services (information, orientation, accompagnement, suivi), à l'appui d'un groupe de travail dédié avec les différents opérateurs : cette action pourra s'inspirer des travaux déjà conduits en la matière au niveau national par l'Union Nationale des PIMMS et faire appel aux expertises d'association telles que l'ADRETS intervenant dans l'accompagnement opérationnel des projets de maisons de services au public.
- Mise en place de temps de formation et d'échanges de pratiques associant opérateurs et structures d'accueil sur des thématiques ciblées (public fragile par exemple) au niveau de regroupements territoriaux (par exemple à l'échelle des Maisons de Territoire du CD38).

Objectif 2 : Renforcer le travail en réseau entre structures pour mieux orienter et guider les usagers

- Structuration d'une offre de formation mutualisée entre opérateurs à partir d'une approche commune de la qualité de service à définir au sein des différents points d'accueil du public (à coordonner avec les dispositifs de labellisation/charte/démarches qualité des opérateurs et services au public).
- Réalisation de temps d'immersion dans les structures d'accueil du public (notamment par l'accueil des opérateurs au sein des lieux d'accueil).

Modalités de suivi/ évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire prévu dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que les formations mises en place ont produit les effets escomptés sur la qualité de l'accueil ?	Nombre de formations mises en place en commun par les opérateurs Nombre, catégorie, origine géographique des agents formés Niveau de satisfaction des professionnels sur les formations réalisées Capacité à répondre aux demandes des usagers (évaluation des pratiques) Taux de satisfaction des usagers accueillis	Entretiens avec les organismes formateurs, les opérateurs et les professionnels de l'accueil Suivi des actions mises en œuvre et évaluation au niveau des lieux d'accueil du public Enquête auprès des usagers et professionnels des structures Instances de pilotage par territoire
Le Schéma a-t-il permis une meilleure interconnaissance des acteurs et de leur offre de services ?	Mise en place de temps d'immersion et d'échanges de la pratique Suivi des orientations et prescriptions faites par les structures d'accueil au public	Outils de suivi des structures d'accueil Enquête auprès des professionnels et des usagers Instances de pilotage par territoire

OBJECTIF STRATEGIQUE N°4**4.2.2 Renforcer la qualité de l'accueil par la prise en charge globale des usagers****Contexte et enjeux d'intervention**

Il s'agit d'améliorer l'offre d'accueil des usagers en créant des passerelles entre les opérateurs de services et les lieux d'accueil (mise en réseau, synergies, etc.), en expérimentant et en diffusant de nouvelles pratiques de travail, et en associant fortement les territoires (EPCI, communes, acteurs des services au public), dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de l'accueil du public.

Principes retenus

Les principes d'intervention sur ce volet reposent sur une animation du partenariat au niveau des territoires, relativement à des sujets jugés prioritaires par les partenaires du Schéma. Il paraît pour autant important de ne pas démultiplier les réunions au niveau local, source de difficultés de mobilisation des opérateurs, et de chercher plutôt à fonctionner par regroupement de territoires (cf. chapitre 5.1 relatif à la gouvernance du Schéma).

Objectifs opérationnels

Les résultats attendus en termes de prise en charge globale des usagers sont les suivants :

- **Objectif 1 : Stimuler les partenariats entre opérateurs** : il s'agit de décloisonner le fonctionnement en silo des services, créer des relais, des synergies, des mutualisations entre opérateurs et acteurs des services au public.
- **Objectif 2 : Adapter les services en fonction des usagers** : il s'agit d'outiller les professionnels des informations nécessaires à l'accueil de niveau 1 : Fournir une méthodologie de la pratique professionnelle et des outils communs pour l'accueil de niveau 1 / Permettre une meilleure information et un gain de temps dans l'accueil et l'orientation des usagers sur les territoires en s'appuyant sur un réseau qualifié d'acteurs / Evaluer la qualité de l'accueil via ce réseau d'acteurs et par mesure des effets auprès des usagers. Il s'agit également d'encourager les démarches d'expérimentation sociale : une prise en charge globale des publics nécessite d'adapter les services en fonction des usages différenciés qu'en font les usagers. En particulier, on peut différencier les besoins d'usagers actifs ou inactifs qui n'ont pas les mêmes contraintes horaires ou de mobilité.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Il s'agit de mettre en place les actions suivantes en lien avec les objectifs énoncés :

Objectif 1 : Stimuler les partenariats entre opérateurs

- Organisation de séminaires et de temps d'échanges interprofessionnels et inter-structures qui favorisent la mise en place de projets communs, la diffusion de bonnes pratiques.

Objectif 2 : Adapter les services en fonction des usagers :

- Elaboration de guides des professionnels à l'échelle des territoires (répertoire des professionnels et des offres de services par EPCI, en lien avec l'Observatoire-lieu ressources départemental).
- Création et mise à disposition des professionnels d'une mallette (guide méthodologique et outils) décrivant les modalités et procédures concrètes de travail des différents opérateurs, ceci afin que les agents s'approprient les logiques et techniques, et puissent mieux informer et orienter les publics.

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

- Réalisation de réunions d'information collective à l'échelle des EPCI, destinées aux élus des communes et leurs partenaires pour informer et suivre les actions engagées par les opérateurs et acteurs des services au public.
- Réflexion sur l'adaptation des horaires, des périodes d'accueil des publics et test de nouveaux types d'horaires.

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire prévu dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que le Schéma a permis une professionnalisation des missions des agents d'accueil ?	<p>Outils créés et déployés dans les structures d'accueil</p> <p>Temps dédié dans chaque structure à la formation et la professionnalisation des agents</p>	<p>Autoévaluation des structures d'accueil</p> <p>Entretiens individuels opérateurs et responsables des lieux d'accueil</p> <p>Enquête usagers</p>
Le Schéma a-t-il stimulé le partenariat entre acteurs des territoires et permis l'émergence d'une nouvelle offre de service ?	<p>Mise en place de projets de services communs dont services mutualisés</p> <p>Déploiement d'outils de travail partagés</p> <p>Temps de travail dédié aux séminaires, échanges de pratiques, au sein des structures d'accueil, opérateurs et acteurs des services au public, etc.</p>	<p>Enquête auprès des opérateurs et collectivités</p> <p>Autoévaluation des structures d'accueil</p> <p>Usagers</p> <p>Instances de pilotage par territoire</p>
Etc.	Etc.	Etc.

4.3 VOLET 3 : UN ACCES POUR TOUS

Afin de faciliter l'accès aux services dans un contexte de diminution de leur présence physique, les outils numériques sont de plus en plus développés par les administrations et opérateurs de services au public. La question qui se pose alors est : « *Comment conjuguer offre de service en présentiel et en dématérialisation et comment l'adapter aux besoins des publics ?* »

La transition rapide vers l'offre numérique interroge la capacité des publics et des territoires à s'adapter à ces mutations. En particulier, les habitants des secteurs « rurbains », éloignés des villes ou bourgs centres et de leurs périphéries, sont particulièrement concernés par les questions de mobilité, notamment les publics jeunes et les familles, tandis que les secteurs de montagne présentent un besoin d'accessibilité au numérique et d'actions de proximité pour les publics les moins autonomes, renforcé dans un contexte de déprise démographique sur certains secteurs.

Au-delà de ces spécificités territoriales, le Schéma veille de manière globale à l'accessibilité des services pour les publics les plus contraints pour diverses raisons liées à l'autonomie (grand âge, handicap, affections de longue durée), aux difficultés sociales (précarité, illettrisme, isolement, etc.)... Ce volet du Schéma regroupe ainsi un ensemble d'actions dédiées à ces publics « empêchés » pour faciliter l'accès aux outils numériques et leur usage, ainsi que l'accès à des moyens de déplacements alternatifs au véhicule individuel, ou encore le recours aux services à distance ou à domicile.

L'accès aux droits et services pour ces publics empêchés recouvre également les dispositions que peuvent prendre les partenaires à l'échelon local pour faciliter l'information et l'orientation des usagers, simplifier les démarches administratives et être plus efficaces en termes de gestion de dossiers usagers (relais entre services, suivi de situations particulièrement complexes, etc.). Ces adaptations de l'offre de service aux besoins d'un public spécifique nécessitent d'apporter des réponses à l'échelle locale.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°5

4.3.1 Simplifier et favoriser l'accès numérique aux services

Contexte et enjeux d'intervention

Au-delà de la couverture territoriale en Très Haut Débit recherchée par les différents acteurs des services au public, il convient de s'assurer de l'accessibilité aux équipements pour les publics non équipés et des capacités d'usage du numérique de la population. Favoriser le recours et le bon usage du numérique par le plus grand nombre nécessite :

- De renforcer la présence des équipements numériques à proximité des usagers, là où ils font défaut, en complément des points d'accès existants afin de mailler le département.
- D'améliorer la couverture des réseaux de téléphonie mobile et d'internet⁴.

Principes retenus

Les actions développées en faveur d'un meilleur accès aux réseaux et équipements numériques s'inscriront dans une complémentarité avec le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique du département de l'Isère, notamment dans le cadre du développement des réseaux Très Haut Débit. Les partenaires du Schéma veilleront à améliorer la couverture des zones blanches numériques, à ne pas installer des pôles de services au public dans des zones blanches numériques, et à équiper les points d'accueil du public en THD (suivi à mettre en place dans le cadre du Schéma).

⁴ 50 % des réponses des EPCI au questionnaire d'enquête soulignent le besoin prioritaire d'amélioration de la couverture et de la connexion en téléphonie et l'accès à internet

La mise en place de ces actions doit s'accompagner d'une démarche de qualité et de suivi du niveau de service, pouvant également être intégrée dans une charte qualité de service des MSAP, et plus largement des lieux d'accueil des services au public.

Objectif opérationnel

Il s'agit de **développer les services à distance en améliorant la couverture territoriale et l'accès aux usages du numérique.**

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Rapprocher les "non équipés - non connectés" des outils numériques

Il s'agit d'assurer l'accès aux outils numériques aux publics qui n'en sont pas équipés par des points d'accès numériques qui pourraient être identifiés par EPCI, sur des lieux préexistants ou à créer, en fonction des besoins sur les différents bassins de vie. Ces points d'accès fixes pourraient être complétés par des outils mobiles de type tablettes, mis à disposition des publics qui ne peuvent se déplacer. La Poste a développé en ce sens des outils qui peuvent être déployés à domicile via les facteurs.

Accompagner la mise en place de guichets numériques pour l'accueil des usagers

Les accueils usagers en Visio-guichet et le développement de permanences Webcam dans le cadre d'un réseau de communication numérique entre communes et EPCI pourraient améliorer l'accès aux services tout en évitant des déplacements inutiles. Les MSAP et autres structures mutualisées de services au public pourraient, lorsqu'elles sont présentes sur les territoires EPCI, être identifiées comme têtes de réseaux ; d'autres structures de services au public peuvent jouer ce rôle lorsqu'il n'existe pas de MSAP.

Développer les solutions de services à distance

Il s'agit de tester, suivre et mettre en place des rendez-vous en visio-conférence sur des lieux mutualisés de services au public. Ces solutions doivent être sécurisées en assurant une bonne connexion internet dans les structures d'accueil du public et une maintenance des matériels. Ces services à distance s'accompagnent en général de moyens humains chargés d'aider les publics dans l'usage de ces nouveaux outils de communication (cf. objectif stratégique n°2).

La définition de ces actions implique d'analyser avec les EPCI et les opérateurs les solutions à mettre en place au niveau local. Il convient de s'appuyer sur les solutions qui existent et qui ont fait leurs preuves en tenant compte des résultats, atouts et inconvénients en termes d'accessibilité numérique des services. Des expériences ont été déployées sur certaines régions ou départements depuis une dizaine d'années dont il faut tirer parti (Auvergne, Midi Pyrénées, Loire Atlantique).

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire prévu dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que le Schéma a favorisé l'accès aux équipements et outils numériques pour les publics empêchés ?	Points d'accès complémentaires créés sur le département et suivi des fréquentations des publics	Tableau de bord de suivi de la mise en œuvre des actions du Schéma

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

	Evolution du nombre de dossiers créés et demandes traitées via internet par les opérateurs et services au public	Traitement des demandes par les opérateurs Enquête auprès des usagers et lieux d'accueil du public
Le Schéma a-t-il permis de développer des solutions de services à distance pour l'accueil et la prise en charge des usagers ?	Mise en place de projets de services à distance et de visioguichet Développement de services numériques à distance ou itinérants (type tablettes la Poste)	Enquête auprès des opérateurs et collectivités Autoévaluation des structures d'accueil Usagers Instances de pilotage par territoire
Etc.	Etc.	Etc.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°6

4.3.2 Développer la culture numérique

Contexte et enjeux d'intervention

Faciliter l'usage des outils numériques apparaît essentiel pour compléter les accueils physiques des collectivités et opérateurs. Cet usage du numérique nécessite un apprentissage par des aides concrètes, un accompagnement humain à l'utilisation des outils en lien avec la qualification des professionnels de l'accueil.

Principes retenus

Sur le numérique, il paraît important d'apporter aux usagers un accompagnement adapté, qui parte de l'évaluation de leurs compétences numériques. Il peut exister différents besoins d'accompagnement en fonction de la plus ou moins grande autonomie des utilisateurs.

Il est également essentiel de former en continu les agents d'accueil ainsi que les travailleurs sociaux à ces nouveaux outils numériques, en intégrant des formations transversales sur l'accès à internet, l'accompagnement des usagers à l'appropriation des outils numériques (cf. volet 2 du Schéma sur la qualité de l'accueil). Par exemple, la CAF travaille avec l'association Emmaüs Connect pour les publics empêchés. Un travail conjoint pourrait être conduit avec les Maisons de Territoire et les EPCI sur la médiation numérique pour l'accès aux services.

Les actions portées par le Schéma pourront s'inspirer et contribuer à déployer sur le département les projets d'initiatives locales tels que le plan d'action « numérique pour tous » dans la ville de Grenoble ou la mise en place de l'action « Pass Numérique » (formation au numérique) dans la ville de Bourgoin-Jallieu.

Objectifs opérationnels

- **Objectif 1 : Développer les solutions numériques d'usage simplifié**
- **Objectif 2 : Sensibiliser et éduquer au numérique le grand public via différents outils éducatifs**

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Objectif 1 : Développer les solutions numériques d'usage simplifié

Il s'agit de mettre à disposition des publics les plus éloignés (précaires/isolés/dépendants) des services, des outils numériques simples d'usage guidés par des professionnels intervenant auprès de ces publics, soit dans des lieux d'accueil soit directement au domicile/lieu de résidence de ces personnes.

Qu'il s'agisse de tablettes mobiles, avec accompagnement proposé par les facteurs (La Poste) ou des intervenants à domicile, il faudra veiller à ce que tout ou partie du coût de ces services soit pris en charge et mutualisé afin qu'ils ne renforcent pas les inégalités entre publics et territoires. Il conviendra également de mettre en place un suivi des résultats/ une évaluation de l'impact de ces services pour l'accès aux services de ces usagers, en y associant par exemple les professionnels ou bénévoles travaillant à leur contact.

Ces nouveaux services doivent s'inscrire dans des projets d'accompagnement et de médiation au numérique, visant une plus grande autonomie des usagers. Il conviendra également de veiller au respect de la confidentialité des données usagers tout en facilitant et garantissant l'accès aux données pour les accompagnants.

Objectif 2 : Sensibiliser et éduquer au numérique le grand public via différents outils éducatifs

Afin d’avoir une approche éducative et d’aller au plus près des publics concernés, plusieurs actions permettraient de les sensibiliser :

- Actions de sensibilisation dès l’école sur la fonction « servicielle » du numérique de manière à permettre de combiner action éducative et sociale auprès des enfants et familles concernées ;
- Tour de l'Isère d'un « Bus numérique » : sur le principe du ludobus, ou des bus de prévention santé/dépistage, mettre en place un bus itinérant pour aller au plus près du public pour sensibiliser au numérique et à ses usages pour l’accès aux services ;
- Informations directes des différents publics dans les centres d’accueil des opérateurs de services en profitant des guichets et salles d’attentes existantes ;
- Formation des agents d’accueil à l’outil numérique (cf. volet 2).

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l’évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l’Observatoire prévu dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d’indicateurs pour le suivi et l’évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l’information (exemples)
En quoi le Schéma a-t-il permis de renforcer l’accès numérique aux services ?	Nombre d’usagers utilisant de manière autonome les outils numériques Fréquentation du bus numérique	Enquête auprès des usagers et lieux d’accueil
Les modalités déployées pour l’accès au numérique ont-elles permis de prendre en compte les publics les plus « empêchés » ?	Indicateurs sur l’accès aux services via le numérique à domicile dans les structures ou lieux d’accueil du public	Enquête auprès des opérateurs et collectivités Usagers
Etc.	Etc.	Etc.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°7

4.3.3 Optimiser la mobilité des usagers vers les services

La mobilité constitue à la fois une condition pour accéder aux services et un besoin lié à l'offre de transports lorsque les usagers n'ont pas de véhicule personnel. La mobilité est nécessaire pour accéder aux services de la vie courante au niveau local (commerces, santé, administration...) ainsi que pour accéder aux services moins fréquemment utilisés (établissements d'enseignement supérieur, structures de formation professionnelle, équipements culturels et sportifs, hôpitaux, etc.).

Améliorer la mobilité c'est agir en amont sur le maillage et l'organisation territoriale des services de transport mais c'est aussi, en complément, soutenir de nouveaux modes de déplacements tels que le propose l'économie collaborative (co-voiturage) à organiser à l'échelle locale. Prendre en compte l'éloignement et les problèmes de mobilité des usagers nécessite de travailler avec les communes pour améliorer l'accès aux pôles de services : Prenons le cas de la Matheysine évoqué dans un des séminaires territoriaux :

« Quel lien entre l'animateur d'une MSAP située à la Mure avec un territoire très grand et très dispersé ? Comment établir ce lien ? Avec des centres secondaires et quels relais ? Fait-on appel à un personnel communal pour assurer ce relai ? Propose-t-on un service itinérant ? Cela peut poser un problème de budget de fonctionnement.... Si itinérance, cela ne peut pas être une permanence sur toutes les communes, lesquelles ? Quels relais alors ? quels relais dématérialisés avec des personnes ressources ? Comment fait-on pour que la MSAP soit desservie pour ceux qui ne savent pas se déplacer ? Comment faciliter la mobilité pour des personnes qui n'ont plus de véhicule de venir à la rencontre des MSAP ? »

Contexte et enjeux d'intervention

A partir d'un point central de service sur un territoire par exemple comment irrigue-t-on, dessert-on un territoire éclaté, à faible densité, et comportant une part importante de personnes peu mobiles ? Quels points secondaires/relais physiques et/ou dématérialisés organiser et en complément quelle accessibilité aux différents pôles de services avec quels services de mobilité ?

Principes retenus

Les coûts importants des dispositifs de transport à la demande incitent à réaliser des études de faisabilité insistant sur la mutualisation à rechercher entre services de transport. Les actions devront être définies par les EPCI avec les communes et opérateurs de services.

Objectifs opérationnels

- **Objectif 1 : Faire connaître les solutions de transport et les aides à la mobilité :** Avant de développer de nouveaux services, la priorité est d'améliorer à l'échelon intercommunal et départemental (en lien avec l'Observatoire) la lisibilité des transports et dispositifs existants, ainsi que la connaissance des initiatives privées (fonction de veille), qui ne sont pas toujours bien connues par le public (Transisère, covoiturage, autostop solidaire, Transport A la Demande,...).
- **Objectif 2 : Développer les solutions alternatives de déplacement :** Il s'agit de développer l'autopartage sur l'ensemble des secteurs sur lesquels l'offre de transport collectif ne peut être mobilisée.
- **Objectif 3 : Ouvrir l'accès de certains modes de transport à des publics isolés :** Ce type d'actions a déjà été expérimenté sans arriver à un véritable déploiement sur les secteurs de la Matheysine et de l'Oisans. Il s'agit d'identifier les professionnels qui font des navettes pour leurs déplacements réguliers pour proposer d'accompagner des personnes sur ces trajets. Un usager pourrait par exemple sur le principe du covoiturage profiter du retour du facteur ou du déplacement d'une assistante sociale pour sa permanence, etc...

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Objectif 1 : Faire connaître les solutions de transport et les aides à la mobilité

- Travail sur le recensement des offres alternatives et la communication des offres existantes.
- Renforcement du rôle d'information sur les transports dans les lieux d'accueil du public notamment via les MSAP.

Objectif 2 : Développer les solutions alternatives de déplacement

- De multiples solutions alternatives au véhicule individuel ou au transport collectif se développent sur les territoires ruraux. Il s'agit ici d'accompagner les solutions telles que le covoiturage dont le réseau Pouce, l'autopartage, voire de développer un transport à la demande sur des besoins ciblés (ex : recherche emploi, accès aux soins) sur un ou plusieurs bassins de vie, EPCI, en fonction des besoins.
- Pour la mise en place du transport à la demande en secteur périurbain, un préalable est de mieux connaître les zones en besoin et de s'assurer d'une cohérence d'ensemble pour l'accès aux services (par exemple en structurant les questions de mobilité sur un ensemble de publics ou de thématiques : personnes âgées/handicapées/ accès aux services, aux loisirs, aux soins), de manière à mutualiser les réponses à mettre en place.

Objectif 3 : Ouvrir l'accès de certains modes de transport à des publics isolés

- Un des premiers leviers, déjà activé sur certains secteurs, est l'ouverture du transport scolaire aux autres usagers sur des secteurs géographiques peu desservis en offre de Transport Public, voire par l'ajout de créneaux horaires supplémentaires en journée car l'offre de transport scolaire est limitée au début de journée et fin d'après-midi.
- Un autre type de réponses est la mise en place d'un dispositif organisant le covoiturage d'usagers et de professionnels vers les pôles de services.

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation sur cet axe, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire prévu dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que le Schéma a permis d'améliorer la connaissance et le recours des usagers aux différents moyens de transport pour accéder aux services ?	<p>Niveau de connaissance des usagers sur les offres en transport (dispositifs publics et initiatives locales)</p> <p>Recours aux services mis en place par les opérateurs et acteurs du transport</p> <p>Appréciation des usagers sur l'accessibilité physique (en distance, en temps, en moyen de transport) aux services par panier de service</p>	<p>Veille des initiatives et dispositifs de mobilité vers les services par EPCI</p> <p>Traitement des demandes par les opérateurs de transport</p> <p>Enquête auprès des usagers et des opérateurs/lieux d'accueil</p>
Etc.	Etc.	Etc.

4.4 VOLET 4 : DISPOSITIFS TERRITORIAUX

Le quatrième volet du Schéma constitue une déclinaison territoriale du Schéma. Il regroupe les propositions relatives à l'élaboration et la mise en œuvre de réponses adaptées aux besoins et caractéristiques spécifiques des différents territoires de l'Isère.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°8

4.4.1 Améliorer le maillage territorial des services au public

Contexte et enjeux d'intervention

Le département de l'Isère recouvre une diversité de problématiques d'accessibilité suivant les territoires qui le composent (zones périurbaines, de montagne, etc....), ainsi que des configurations très variées au niveau de chaque intercommunalité (densité de population, nombre et variété des services présents sur les communes, multipolarité et appartenance à des bassins de vie plus ou moins élargis, parfois situés en frange d'autres départements, etc.). Cette diversité induit des inégalités d'accessibilité importantes d'un secteur à l'autre, relevant de multiples facteurs, et impactant de manière différenciée l'accès aux services pour les populations présentes sur ces territoires.

Ainsi, les réponses à apporter aux problématiques d'accessibilité ne sont-elles pas uniformes d'un secteur à l'autre du département. Elles doivent être définies à partir d'une analyse affinée des enjeux et besoins locaux. Le diagnostic conduit au niveau départemental a permis de rassembler un certain nombre de ressources qu'il conviendrait de compléter et d'affiner par territoire d'EPCI⁵.

L'enjeu est donc, à partir du cadre départemental posé, d'engager les EPCI, les opérateurs et les acteurs locaux à aller plus avant dans la démarche d'analyse territoriale afin de proposer des réponses adaptées aux besoins identifiés localement. C'est donc une approche locale qui doit prendre corps dans le partenariat avec les EPCI tout au long des 6 années de mise en œuvre du Schéma⁶.

Le Schéma porte ainsi un enjeu d'accompagnement des acteurs des territoires afin qu'ils s'approprient la question de l'accessibilité des services au public et qu'ils contribuent à structurer une stratégie partagée au niveau local entre les collectivités, les opérateurs et les acteurs des services au public (associations, entreprises, usagers).

Principes retenus

Si le Schéma n'est ni opposable ni prescriptif pour les partenaires concernés par son élaboration (au premier rang desquels les EPCI et les opérateurs), il offre un cadre de travail commun sur les 6

⁵ Dans le cadre du diagnostic préalable au Schéma, un certain nombre de données ont été analysées par intercommunalité relatives aux problématiques d'accessibilité via une enquête de remontée des besoins et enjeux par EPCI et via des travaux de cartographie et d'analyse de données.

⁶ Si peu d'études ou d'enquêtes ont été faites sur le sujet, une majorité d'EPCI se sont fixés des objectifs pour améliorer l'accès aux services sur leur territoire, avec deux niveaux d'approche : une approche globale autour d'un projet de maison de services, articulée en général autour d'un projet de territoire et avec une réflexion interne sur le maillage ; une approche spécifique sur une ou quelques thématiques pointées en particulier (ex : petite enfance, mobilité, santé).

Objectifs opérationnels

L'amélioration du maillage des services au public en Isère repose sur l'atteinte de plusieurs objectifs en réponse aux enjeux identifiés dans le diagnostic, en premier lieu sur des secteurs identifiés comme prioritaires, puis, en second lieu sur l'ensemble des territoires isérois :

→ **Objectif 1 : La mise en œuvre de réponses adaptées sur les secteurs prioritaires du département**, présentant des problématiques d'accessibilité renforcées :

Les secteurs de montagne situés dans le Sud du département :

- Dans le Trièves, au Sud de Monestier de Clermont, de part et d'autre de la RD 1075, autour des bassins de vie de Monestier de Clermont et de Mens,
- Dans la Matheysine, le bassin de vie de la Mure et dans le secteur du Valbonnais,
- Dans l'Oisans, sur l'ensemble du massif autour des différents pôles en lien avec Bourg d'Oisans,
- Dans le Vercors, sur le plateau autour des bassins de vie de Villard de Lans et de Pont en Royans, en lien avec le département de la Drôme,
- Dans la Chartreuse, autour des bassins de vie de Saint-Laurent-du-Pont, de Saint-Pierre de Chartreuse et de Saint-Hilaire du Touvet,
- En Belledonne, autour des bassins de vie de Goncelin, d'Allevard et de Domène.

Les secteurs en plaine situés sur des zones rurales relativement éparses et éloignées des grands pôles urbains, en fort développement démographique notamment avec l'arrivée de familles :

- Dans le nord de l'Isère autour du plateau de Crémieu, en lien avec les secteurs de Saint-Chef et Morestel,
- Sur le bassin de vie de la plaine Ouest, entre Beaurepaire et Roussillon, sur un secteur attractif pour les familles travaillant côté rhodanien, à cheval entre les deux intercommunalités,
- Le secteur autour des bassins de vie de Virieu-sur-Bourbre, situé entre la Tour du Pin et Voiron et de Saint Geoires en Valdaine, situé entre Pont de Beauvoisin et Voiron.

→ **Objectif 2 : L'accompagnement de l'ensemble des EPCI à l'élaboration de stratégies locales** pour renforcer la couverture et le maillage de leur territoire en services via des solutions adaptées aux réalités locales :

- Des solutions mutualisées à développer dans les zones peu denses, afin de conforter et développer la présence des services sur les secteurs les plus fragiles,
- Des solutions itinérantes à expérimenter et déployer pour aller vers les publics empêchés sur les territoires (personnes non mobiles en raison de l'âge, du handicap, personnes en situation de précarité, d'exclusion : enjeu d'accès aux droits),
- L'adossement de la "fourniture" de services marchands ou non marchands à la réalisation d'une autre activité (ainsi renforcée), sur le modèle des relais commerçants de la Poste : il s'agit de s'appuyer sur des relais territoriaux adaptés et bien identifiés par la population pour conforter l'accès à l'offre de services.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Objectif 1 : La mise en œuvre de réponses adaptées sur les secteurs prioritaires du département, présentant des problématiques d'accessibilité renforcées :

Un niveau de réponse qui relève du **soutien (moyens de fonctionnement ou d'investissement nécessaires à la mise en œuvre des solutions préconisées à l'échelon des territoires)**. Le résultat attendu est une adaptation des moyens favorisant l'accès aux services à la population, et une diversification de l'offre de services en relation aux besoins identifiés localement

Cette approche est à conjuguer aux actions du volet 1 du Schéma qui se proposent de mettre en place une fonction d'observation et d'évaluation départementale de l'accessibilité des services au public en lien avec les EPCI et les partenaires des services au public.

La recherche d'une mutualisation de ressources (équipements, personnels...) ou l'orientation de crédits de droit commun sur ces actions afin de soutenir la mise en œuvre des projets partagés par les partenaires au niveau local. Certaines actions pourraient s'inscrire dans des dotations territoriales existantes ou s'appuyer sur des dispositifs de soutien ad hoc dont les contours restent à préciser (sous la forme d'appels à projets partenariaux par exemple), en soutien aux solutions proposées par le partenariat local telles que :

- La création de solutions mobiles, de type Bus des services itinérants,
- L'inscription des services dans des espaces actifs et repérés localement (ex: CCAS, médiathèque, MSA, etc...),
- La création de points de contact, de type relais commerçants ou autres relais locaux,
- L'articulation avec les services à domicile dans le domaine des services à la personne en intégrant les possibilités offertes par les nouveaux services de La Poste (facteurs),
- Toute autre solution proposée par le partenariat local et validée comme pertinente au niveau intercommunal : en effet, il s'agit que les actions proposées au niveau des territoires soient élaborées, validées et mise en œuvre de manière concertée par les partenaires : dans ce but, une instance partenariale locale pourrait jouer le rôle d'une commission ou instance locale de décision, en lien avec le COPIL départemental.

Objectif 2 : L'accompagnement de l'ensemble des EPCI à l'élaboration de stratégies locales

Un niveau de réponse qui relève de l'accompagnement des EPCI, des opérateurs et acteurs des services au public (maisons de territoire départementales, MSAP, maisons de services, lieux d'accueil, mairies...) sur les territoires intercommunaux dans l'élaboration de stratégies de maillage et d'adaptation de l'offre de services au public. Cet accompagnement suppose la mobilisation de moyens d'ingénierie et d'animation de démarches territoriales.

Les résultats attendus sont l'inscription et la prise en compte de l'enjeu d'accessibilité des services au sein des projets des différents partenaires (plans de mandat des collectivités, projets de services et stratégies des opérateurs, organisation des services de l'Etat et du Département (via les Maisons de Territoire du Département notamment) et la définition d'actions partagées à l'échelon des EPCI et des communes concernées. In fine, ces diagnostics et plans d'actions territorialisés pourraient aboutir à **des conventions territoriales globales d'accessibilité des services au public par EPCI**.

Plusieurs actions pourraient être organisées à cet effet dans le cadre du Schéma :

- Accompagnement des EPCI à l'élaboration de plans d'actions territoriaux associant les communes et les différents acteurs des services au public ; des représentants des usagers et des acteurs socioéconomiques (Chambres consulaires par exemple) pourraient également être associés à la démarche par territoire.
- Conduite d'études de faisabilité (pré-opérationnelles) de solutions de services mutualisées sur les secteurs prioritaires du département, parmi lesquelles pourraient figurer des solutions adaptées aux territoires les plus fortement marqués par la saisonnalité (ex : maison des saisonniers).

- Expérimentation de nouvelles organisations des services mutualisés de type MSAP "en étoile" ou « itinérantes » en veillant à être souple dans l'utilisation des lignes de financement dédiées (fonds de financement Etat et inter-opérateurs).

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation du volet 4 du Schéma, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire à déployer dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que le Schéma a permis d'apporter des réponses sur les secteurs pointés comme ayant des difficultés d'accessibilité renforcées en zone de montagne et secteur périurbain ?	Stratégies et plans d'actions mis en œuvre sur les secteurs prioritaires visés par le Schéma Indicateurs sur la qualité de l'accessibilité des services au public sur ces territoires	Enquête auprès de la population Entretiens avec les collectivités et opérateurs Analyse des plans d'actions et de leur mise en oeuvre
Est-ce que la démarche d'accompagnement proposée aux EPCI et aux opérateurs a permis la mise en œuvre de solutions adaptées sur les territoires pour améliorer l'accès aux services ?	Nombre et qualité des solutions mises en place sur les territoires Moyens dédiés (ressources, pilotage, etc.)	Focus Group (groupe technique partenarial par axe de travail du Schéma) Instances de pilotage départementales et par territoire
Etc.	Etc.	Etc.

OBJECTIF STRATEGIQUE N°9

4.4.2 Pérenniser le service rendu

Contexte et enjeux d'intervention

Le diagnostic pointe **plusieurs facteurs de fragilité des structures mutualisées existantes**, qu'il s'agisse des Maisons de Services au Public d'ores et déjà labellisées, ou des Points d'Information Médiation Multiservices situés en zones urbaines, ayant vocation à intégrer le réseau des MSAP. Ces faiblesses sont autant de défis à relever au regard des enjeux d'accessibilité des usagers. Plus largement, l'offre de services constitue également un levier du développement économique local. Ces faiblesses concernent **l'organisation des ressources humaines avec la problématique de turnover** souvent liée au faible niveau de qualification et de reconnaissance professionnelle des agents en charge de l'accueil, **la fragilité des structures liée à l'annualité des conventions** engageant les financeurs, voire **le manque de perspectives de développement de nouveaux services**. Enfin, les moyens dédiés au suivi, à l'évaluation et au pilotage des projets par les différents partenaires (Etat, collectivités, opérateurs) sont jugés insuffisants au regard des enjeux qu'elles portent.

Il s'agit donc ici de **proposer des actions qui permettent de conforter et stabiliser les moyens de fonctionnement des structures tout en renforçant leur pilotage et leur ancrage partenarial sur les territoires**. Liée à cet aspect, leur capacité à développer une offre de services étayée, renouvelée et adaptée aux besoins des publics (notamment en termes d'horaires et de jours annuels d'ouverture) et dans une optique de projet de territoire, serait à la fois un gage de reconnaissance des partenaires de leur valeur ajoutée, et un gage d'utilité pour les usagers. Le SDAASP interroge ainsi la place et **le rôle des MSAP en tant que structures pivot/relais d'un réseau plus vaste des services au public sur les territoires**. La connaissance de l'offre et des modalités de fonctionnement des MSAP reste également encore insuffisante, aussi bien du côté des usagers, que du côté des acteurs locaux.

Augmenter la capacité des MSAP/PIMMS à porter des projets transversaux et évolutifs en fonction des besoins identifiés localement (auprès de la population et des acteurs socioéconomiques des territoires) nécessite de **reposer les bases du partenariat avec les EPCI et les opérateurs, et de renforcer un ancrage territorial plus dynamique**, porté par les acteurs locaux⁷.

Si le Schéma ne se « résume pas aux MSAP », pour autant, ces structures préfigurent un nouveau mode d'organisation des services au public basé sur :

- La mise à disposition d'une offre multi-services, soit en direct, soit par la présence de partenaires (permanences), soit par l'accès et l'accompagnement à une offre numérique,
- L'information des publics sur plusieurs besoins ou services dans une démarche généraliste,
- La médiation et l'accompagnement des publics les plus en difficultés notamment quant aux démarches numériques.

Par ailleurs, la création de nouvelles structures labellisées portées par des opérateurs divers (associations, La Poste, intercommunalités...) nécessite de mettre en cohérence l'offre de service proposée aux usagers. **Un suivi plus qualitatif et un accompagnement global au portage/développement de projets sont donc à privilégier dans le cadre du Schéma**.

Il s'agit d'une part de **renforcer et de coordonner les modalités de pilotage et de suivi des structures mutualisées de services au public** (MSAP et PIMMS) et d'autre part de **planifier les**

⁷ Les travaux de l'ADRETS et de l'ex association nationale ETD, Entreprise Territoire et Développement, ont notamment montré la capacité des MSAP les plus dynamiques en termes de partenariat, à porter des projets de services généralistes des collectivités locales, et des acteurs locaux, dont les acteurs économiques, dans une logique de mutualisation (ex : plateformes de coworking, etc....)

Principes retenus

Il ne s'agit pas d'agir ou de décider à la place des structures MSAP, qui sont dotées d'organes décisionnels propres, mais de proposer un cadre de réflexion et d'évolution des projets au niveau départemental associant les différents partenaires du Schéma. Faire évoluer des dispositifs qui montrent des résultats probants au niveau local (en termes de fréquentation, de services proposés, de qualité des relations partenariales, etc.) est un enjeu important pour améliorer l'accessibilité des services au public.

Objectifs opérationnels

Deux objectifs sont ici recherchés :

- **Objectif 1 : Renforcer le pilotage et l'animation d'un réseau de structures mutualisées :** En termes de pilotage, il s'agit d'instaurer une coordination au niveau départemental des **structures mutualisées** et notamment des MSAP afin de s'assurer d'une qualité de service minimum.

Il conviendra toutefois de ne pas supprimer le pilotage par structure qui demeure indispensable pour être au plus proche des besoins du bassin de vie, de la volonté des porteurs du projet MSAP, et des besoins des opérateurs partenaires sur le secteur couvert par cette dernière.

- **Objectif 2 : Consolider les moyens techniques et financiers des structures existantes :** En termes de pérennité des services, il s'agit d'élaborer un projet d'adaptation de l'offre aux besoins des publics et des territoires, par un travail sur la qualité des services au public, sur l'ancrage local et partenarial des structures et le développement de projets.

Axes prioritaires de travail et actions proposées

Les axes de travail proposés peuvent ainsi être regroupés en deux catégories d'actions :

Objectif 1 : Renforcer le pilotage et l'animation d'un réseau de structures mutualisées :

- Conditionner la labellisation de nouvelles MSAP à l'implication de l'EPCI dans le pilotage du projet.
- Mise en place d'un pilotage stratégique dédié (organisation d'un Comité de pilotage départemental annuel des structures) associant les EPCI des territoires concernés et le Département, en complément de l'Etat et des opérateurs.
- Mise en place d'un réseau des structures mutualisées avec un pilote/animateur dédié : ce réseau pourrait se concrétiser à la fois par des moyens/temps d'échanges inscrits dans le temps de travail des agents, à distance ou en présentiel : intranet des professionnels, séminaires de travail, temps de formation et d'échanges de pratiques entre structures.

Objectif 2 : Consolider les moyens techniques et financiers des structures existantes :

- Suivi des financements et des moyens attribués aux MSAP (et des autres structures mutualisées).
- Formalisation des engagements mutuels des partenaires au niveau départemental, en veillant que les MSAP ne se substituent pas aux missions des opérateurs et collectivités territoriales en termes d'accompagnement et de prise en charge des publics (précision des rôles et engagements de chacun, cf. volet 2 du Schéma sur la qualité de l'accueil et de la prise en charge du public).

- Mise en œuvre d'engagements pluriannuels assortis d'outils d'évaluation, en cohérence avec le calendrier de mise en œuvre du Schéma (6 années).
- Pour les nouvelles structures labellisées, information systématique des présidents d'EPCI et de l'ensemble des partenaires opérateurs du Schéma, des initiatives locales de mutualisation de services dont les MSAP, en lien avec l'Observatoire (Volet 1 du Schéma).

Modalités de suivi/évaluation

Le tableau de bord de l'évaluation du volet 4 du Schéma, à compléter/affiner dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma (en lien avec l'Observatoire à déployer dans le cadre du Volet 1), pourrait partir du référentiel suivant :

Questions évaluatives (exemples)	Types d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation du Schéma (exemples)	Modalités de collectes de l'information (exemples)
Est-ce que les nouvelles modalités de pilotage des MSAP mises en place ont permis d'assurer une homogénéisation des niveaux de service des structures et d'améliorer la qualité des services proposés ?	Nouvelles orientations décidées par les instances de pilotage des MSAP Nouveaux services proposés dans les structures	Enquête auprès des MSAP Enquête usagers Entretiens opérateurs Instances de pilotage
Est-ce que le suivi des MSAP a permis de mieux connaître les résultats de leurs actions auprès des publics ?	Origine géographique et types de demandes traitées dans les MSAP Evolution du volume des fréquentations Etc.	Autoévaluation des structures et enquête Entretiens opérateurs Instances de pilotage départementales et par territoire
Etc.	Etc.	Etc.

5 LES ORIENTATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA

5.1 La gouvernance du Schéma

La gouvernance du Schéma repose sur des principes clés pour assurer sa cohérence et son efficacité :

- **La mobilisation et l'implication du territoire à ses différentes échelles**, du local au départemental, en lien avec les territoires voisins lorsque les « réalités de vie » débordent des limites départementales ;
- **L'articulation entre un pilotage stratégique départemental et des échelles d'opérationnalité à adapter** selon les orientations et les actions, qui s'appuieront principalement sur le niveau local ;
- **La poursuite d'une approche intégrée et partagée** telle qu'elle a été suivie au cours de l'élaboration du Schéma, s'appuyant sur une implication large des parties prenantes du territoire et en lien permanent avec l'ensemble des stratégies, dispositifs et mesures concourant à l'accessibilité des services ;
- **L'installation d'un système de suivi et d'évaluation** étroitement connecté aux dispositifs de pilotage stratégique et d'animation technique ;
- **Une connexion continue au plus près des besoins des territoires** *via* une implication forte des habitants et usagers des services.

5.1.1 Le pilotage départemental du Schéma

Dans la continuité de ce qui a été mis en place pour l'élaboration du schéma, le Département de l'Isère et l'Etat assurent le pilotage du Schéma dans son ensemble. A ce titre, ils assurent la coprésidence de deux instances départementales clés au sein desquelles ils associent fortement leurs partenaires, parmi lesquels notamment les opérateurs de services, y compris les services marchands, et les EPCI.

Un Comité de pilotage départemental

Concrètement, une instance de pilotage départementale, dans la continuité des Comités de pilotage réalisés au cours de l'élaboration du Schéma, assure le pilotage stratégique dudit Schéma.

Le Comité de pilotage a pour rôle de valider, suivre la mise en œuvre et évaluer le Schéma en continu dans ses différentes dimensions et déclinaisons, depuis les actions impulsées à l'échelle départementale jusqu'aux interventions portées dans le cadre de conventions qui seraient passées avec les territoires.

Il est coprésidé par le Préfet de l'Isère et le Président du Département.

Il est composé des membres suivants : Parlementaires, Vice-Présidents du Département et Directions des Services, Présidents des EPCI, Association des maires de l'Isère, Représentants du Conseil Régional et du Conseil Départemental, Représentants des services de l'Etat, Opérateurs des services au public, Chambres consulaires, Associations d'usagers, Caisse des Dépôts et Consignations, Maisons des Services au public labellisées.

Le Comité de pilotage se réunit a minima une fois par an.

Un Comité technique départemental

Le Schéma s'appuie sur un dispositif de suivi départemental comportant un circuit de communication continue et une instance de travail, un Comité technique départemental.

Le circuit de communication continue permet d'identifier des référents techniques au sein des services du Département et des services de l'Etat, lesquels 1/ pourront être sollicités par les parties prenantes du Schéma et 2/ veilleront à être en étroite et constante coopération. De façon plus formelle, ces référents techniques sont présents au sein d'un Comité technique départemental.

Le Comité technique départemental appuie le travail du Comité de pilotage. A ce titre, il a pour mission de préparer les décisions du Comité de pilotage et d'assurer le suivi et le bilan du Schéma dans son ensemble.

Le Comité technique départemental veille notamment à :

- L'organisation de l'animation générale du Schéma autour de ses volets et, notamment, la déclinaison du Schéma en conventions locales d'application ;
- L'organisation du suivi des actions pour atteindre les objectifs et la mesure des résultats ;
- L'actualisation régulière de la connaissance de l'évolution de l'accessibilité des services et de leur adéquation aux besoins des territoires et de leurs habitants et usagers ;
- La mobilisation de l'ensemble des parties prenantes du territoire en matière d'accessibilité des services au public et notamment l'implication des différents partenaires pour activer leurs ressources et favoriser l'engagement.

Dans ses fonctions de préparation des décisions du Comité de pilotage, le Comité technique propose tout aménagement nécessaire au regard des résultats obtenus et de l'évolution des situations. Il est notamment chargé d'assurer la bonne circulation de l'information à tous les niveaux du Schéma.

Le Comité technique est composé de représentants des services du Département et de l'Etat, auxquels pourront être associés tout acteur et partenaire jugés utiles à la conduite des missions, de façon à assurer une parfaite appréhension de la réalité des acteurs et des territoires. Il pourra être envisagé que le Comité technique identifie et planifie une présence représentative des EPCI et / ou des opérateurs de service en son sein.

Le Comité technique se réunit a minima en prévision de chaque Comité de pilotage et veille, par sa régularité, à répondre tant à la nécessaire continuité de la vie du Schéma qu'à des besoins plus ponctuels. Dans la phase d'installation du Schéma, il veille en particulier à assurer la mise en œuvre des orientations et des actions ainsi que l'appropriation du Schéma par les parties prenantes du territoire.

5.1.2 L'animation du Schéma pour sa mise en œuvre et son suivi / évaluation

Le pilotage et le suivi départemental du Schéma se déclinent au travers d'un dispositif d'animation qui vise à en faire un outil au service du développement des territoires. L'animation du Schéma consiste à favoriser sa mise en œuvre en lien avec les différents partenaires et acteurs concernés, ainsi que son suivi et son évaluation partagés à la fois au niveau départemental et sur les territoires selon ses problématiques et ses axes d'intervention.

L'animation du Schéma s'articule autour de quatre outils principaux : la mise en place d'instances infra-départementales, l'identification de « référents Schéma », la mise en place d'un réseau départemental des services, ainsi que la constitution de groupes de travail.

Des instances infra-départementales

La stratégie départementale est portée au plus près du terrain à l'appui d'instances infra-départementales qui assurent une déclinaison opérationnelle du Schéma, de sorte que les

orientations déterminées par le Comité de pilotage soient prises en compte au niveau des territoires et que ceux-ci puissent faire remonter, en continu, en direction des pilotes, toutes informations qu'ils jugent nécessaires.

Si le niveau territorial préférentiel de déclinaison doit à l'évidence s'adapter aux différents contextes et réalités, avec une notion de territoire dont les contours adéquats dépendent largement des situations (selon les problématiques, les réalités géographiques, les « réalités de vie »...), le Schéma nécessite de s'appuyer cependant sur une architecture territorialisée homogène à l'échelle du département.

En outre, la déclinaison opérationnelle du Schéma vise à s'appuyer sur des instances existantes en évitant de densifier les strates de mobilisation locale dont le nombre contraint l'implication des acteurs et la lisibilité des politiques publiques.

Il apparaît enfin indispensable que la déclinaison opérationnelle du Schéma repose sur une implication forte des EPCI et des acteurs locaux.

Des « référents Schéma »

Elaboré dans une logique partenariale sur laquelle il s'appuiera pour sa mise en œuvre et qu'il cherchera à conforter et renforcer, le Schéma nécessite que chacun des partenaires et acteurs qui en sont partie prenante désigne des référents. L'identification et le contact de ses référents au sein de chaque partenaire et acteur du Schéma sont portés à la connaissance des comités technique et de pilotage notamment.

Parmi eux, il convient de distinguer :

- Des référents qui peuvent être sollicités par les pilotes et instances du Schéma et constituer ainsi un relai, notamment descendant, auprès de tous les acteurs ;

Ces référents assurent le suivi du Schéma au sein de leur institution et favorisent l'appropriation de ses enjeux ainsi que l'implication de leur structure dans les actions et les orientations du Schéma.

Une base de données de l'ensemble des référents est réalisée au niveau départemental. Cette base est actualisée et placée sous la responsabilité des membres du Comité technique départemental. Elle est complétée de bases infra-départementales placées sous la responsabilité des instances infra-départementales (cf. supra).

- Des référents qui peuvent être sollicités à l'échelle d'un territoire et constituer ainsi un relai, ascendant notamment, auprès des pilotes et instances du Schéma.

Ces référents assurent une fonction de « tête de pont territorialisée » de sorte qu'ils sont capables de renseigner sur l'actualité du Schéma, ses orientations et son organisation, ainsi que sur les différentes possibilités de s'inscrire dans les actions mises en œuvre.

L'identité de ces référents est largement communiquée, à l'installation du Schéma mais également tout au long de la vie du Schéma, pour s'assurer que ces référents soient connus, joignables, et impliqués dans la mise en œuvre du Schéma.

Un réseau départemental des services

L'ensemble des « référents Schéma » identifiés sont intégrés au sein d'une liste de diffusion mail (de type « SDAASP@isere.fr ») constituant un réseau départemental des services, ce réseau devant faciliter la circulation continue de l'information en interservices sur les actualités du Schéma ainsi que celles de ses parties prenantes en rapport avec ses enjeux, orientations et actions. La liste de diffusion (interlocuteur concerné et coordonnée mail associée) est gérée au niveau départemental.

Des groupes de travail spécifiques

Pour travailler à la déclinaison des actions prévues sur des problématiques spécifiques (qu'elles relèvent d'un territoire, d'un groupe de territoires ou d'une thématique en particulier, etc.), des groupes de travail spécifiques peuvent être mis en place aux différentes échelles du Schéma, en lien avec les instances, dans un souci de coordination et de cohérence d'ensemble.

Les groupes de travail fonctionnent en logique projet : à partir de l'identification partagée d'un besoin, ils sont mis en place de façon ponctuelle pour répondre à un objectif précis, à la réalisation duquel l'opportunité de la continuité du groupe est interrogée.

Dans le cas où des groupes de travail relativement similaires seraient mis à place sur des territoires différents, la coopération de ces groupes et la mutualisation de leurs travaux seront recherchés, avec le souci 1/ de maintenir la lisibilité de l'animation du Schéma 2/ de favoriser la transversalité des réflexions à l'échelon départemental et 3/ de renforcer les synergies entre acteurs et territoires.

Ces groupes de travail ont une dimension partenariale et, au niveau local en particulier, ils veillent à impliquer fortement le tissu associatif.

5.1.3 Information et communication au public

Au-delà des obligations légales en matière de communication au public, notamment liées aux phases d'installation du Schéma, l'information et la communication auprès du public constituent un enjeu majeur qui sera pris en compte sur l'ensemble de la période de son animation.

Une communication relayée sur supports physiques

Ainsi il sera procédé à diverses modalités de communication et d'information auprès du public en s'appuyant sur « l'écosystème » d'information existant et en impliquant notamment les acteurs locaux, parmi lesquels les communes peuvent jouer un rôle prépondérant. La mobilisation des magazines d'information des collectivités locales sera envisagée ainsi que des campagnes d'affichage, dont des campagnes grand public.

La stratégie d'information permettra 1/ de promouvoir la mise en place du Schéma et 2/ de favoriser la connaissance des services.

Une communication assise sur un portail numérique

Le Schéma gagnera à asseoir sa communication sur un outil numérique vers lequel convergera l'ensemble des informations concernées : à ce titre, un portail numérique pourrait voir le jour, en veillant à ce qu'il représente une valeur ajoutée dans le paysage de l'offre numérique en la matière, c'est-à-dire sa complémentarité avec les sites existants (des pouvoirs publics, des opérateurs...).

Un système d'information pour favoriser l'implication des citoyens

Par ailleurs, le Schéma incitera ses parties prenantes à développer les pratiques d'open data, de sorte que les publics informés aient la capacité d'aller plus loin dans leur maîtrise des constats, des orientations, des solutions mises en place et de leurs résultats.

5.2 Les engagements des partenaires

Le Schéma définit des priorités départementales ayant vocation à se décliner en actions concrètes à différentes échelles territoriales. Les actions relevant d'un niveau infra-départemental procèdent d'une logique de territorialisation et s'appuient sur un processus de déclinaison du Schéma à l'échelle des intercommunalités. Le processus de déclinaison se concrétise par la mise en œuvre de conventions partenariales locales.

L'objectif consiste à ce que, sur la durée du Schéma, l'ensemble du territoire soit couvert par des conventions partenariales qui peuvent prendre la forme de contrats de ruralité le cas échéant.

Objet et portée des conventions partenariales

Les conventions partenariales sont mises en place pour décliner le Schéma départemental à l'échelle des différents EPCI. Les conventions garantissent la capacité du Schéma à répondre à l'hétérogénéité des contextes, à tenir compte des dynamiques en place et à s'articuler avec les priorités des territoires.

Les contrats de ruralité signés entre l'État et les EPCI répondent également à cet objectif.

Les conventions partenariales permettent en effet de s'accorder sur une déclinaison territoriale du Schéma. Elles consistent ainsi à identifier des priorités d'action à partir d'une contextualisation affinée des enjeux et des besoins ainsi que les engagements possibles des partenaires. Elles identifieront des éléments de gouvernance qu'elles veilleront à articuler avec les dispositions relatives au Schéma, pour en compléter l'architecture.

Les conventions partenariales sont mises en place dans une logique pluriannuelle qui permet d'interroger l'avancée du travail réalisé et d'adapter le contenu et les priorités visées par lesdites conventions.

Elles sont portées et signées à minima par un EPCI, le Département et l'Etat. A ces trois signataires, d'autres acteurs peuvent être associés parmi lesquels les partenaires opérateurs de services au public, à l'image des procédures contractuelles de la Politique de la ville qui permettent de mobiliser largement le partenariat intéressé par le territoire concerné.

Les conventions partenariales ne consistent pas à écrire un projet de territoire de l'accessibilité des services au public pour chaque territoire. Elles visent, à partir du Schéma départemental, de ses orientations stratégiques et opérationnelles, à mettre en œuvre des actions concrètes par territoire, à préciser les modes opératoires et les moyens déployés pour atteindre les résultats attendus par le Schéma. Ces conventions font ainsi le lien avec les objectifs poursuivis en matière d'accès aux services sur les territoires par les intercommunalités, et les stratégies de services des différents partenaires (Etat, Département, Opérateurs, etc.).

Modalités de rédaction et d'actualisation

Les conventions partenariales font l'objet d'un travail de rédaction à l'initiative des territoires, ceux-ci en font la demande auprès des pilotes du Schéma que sont l'Etat et le Département. La rédaction des conventions constitue un travail de co-construction impliquant les territoires et leurs parties prenantes en lien avec les pilotes départementaux du Schéma.

La rédaction des conventions ne doit pas constituer un frein à l'engagement des territoires, aussi les conventions ne se veulent pas des documents formellement trop lourds mais au contraire des supports pour l'action favorisant l'appropriation locale des enjeux d'accessibilité. Le travail de rédaction pourra s'envisager dans un délai qui permette d'aller rapidement en phase opérationnelle sans obérer la nécessité d'infuser localement les enjeux départementaux et d'identifier de façon partagée les priorités locales.

La rédaction des conventions pourra s'appuyer sur une / des réunion(s) locale(s) avec les parties prenantes du territoire, à l'initiative de l'EPCI, pour informer de l'ouverture de la réflexion comme indiquer les priorités ciblées et les solutions envisagées, de sorte que les logiques d'associations partenariales qui ont prévalu à l'élaboration du Schéma et dont relève sa gouvernance, se retrouvent également à l'échelon local.

La formalisation des éléments portés à la convention est rédigée par les territoires, qui les proposent aux pilotes du Schéma pour validation.

Le champ des conventions partenariales

Les actions présentées suivent le cadre stratégique du Schéma (ses volets, ses objectifs) et peuvent plus précisément relever de tel ou tel domaine de service (santé, commerces...).

Les actions prévoient le cas échéant leur articulation avec les actions départementales et leur déclinaison opérationnelle. Pour ce faire, les moyens humains, organisationnels, les équipements mis à disposition, ainsi que toute contribution ou financement engagés par les différents partenaires pour la mise en œuvre des actions sont précisés.

Le plan d'action précise également son articulation avec les différentes stratégies territoriales et sectorielles dont les actions peuvent relever.

En matière d'articulation inter-territoires, qu'il s'agisse d'actions / priorités / enjeux qu'il convient de porter avec des territoires EPCI voisins notamment, mais aussi d'actions / priorités / enjeux qui relèvent d'un travail avec des territoires d'autres départements : des sujets pourront être expressément identifiés comme devant faire l'objet d'une réflexion à une échelle dépassant celle du territoire intercommunal et, en lien avec les pilotes du Schéma, des modalités d'articulation seront envisagées avec les territoires voisins.

Enfin, les conventions prévoient les modalités de mise en place d'un système de remontée des besoins du territoire, pour alimenter en continu l'Observatoire et les tableaux de bord de suivi et d'évaluation du Schéma.

Modalités de gouvernance des conventions partenariales

Les conventions finalisées sont portées à l'information des acteurs au sein des Conférences territorialisées où des points de bilan pourront être conduits.

La gouvernance locale pour la mise en œuvre du plan d'action est laissée à l'appréciation des territoires qui devront dans tous les cas se montrer en capacité de rendre compte de la mise en œuvre du plan d'action tant du point de vue de son effectivité, de ses résultats que de ses effets et ce pour s'inscrire dans une logique de suivi – évaluation d'ensemble du Schéma.

6 ANNEXES

6.1 Éléments relatif au cadre légal

6.1.1 Les articles 98 et 100 de la Loi NOTRe

LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République

- Titre III : SOLIDARITÉS ET ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
 - Chapitre II : Amélioration de l'accessibilité des services à la population

Article 98

ELI: https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2015/8/7/RDFX1412429L/jo/article_98

Alias: https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2015/8/7/2015-991/jo/article_98

I.-L'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire est ainsi rétabli :

« Art. 26.-I.-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.

« Il dresse une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès.

« Le représentant de l'Etat dans le département et le conseil départemental veillent à la publicité du schéma et à son accessibilité à l'ensemble de la population, en assurant notamment une diffusion dématérialisée ainsi qu'un affichage dans les établissements préfectoraux et à l'hôtel du département.

« II.-Le projet de schéma est transmis, pour avis, aux organes délibérants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le projet de schéma, éventuellement modifié pour tenir compte des avis recueillis, est soumis, pour avis, au conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique et, pour approbation, au conseil départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrête définitivement le schéma.

« La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées.

« III.-Le schéma peut, avant l'expiration du délai de six ans mentionné au I, 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.

« IV.-Un décret en Conseil d'Etat détermine les modalités d'application du présent article et précise les délais au terme desquels, en l'absence d'avis donné par les organes délibérants des collectivités territoriales ou des établissements publics de coopération intercommunale consultés, leur avis est réputé donné. »

II.-La deuxième phrase de l'avant-dernier alinéa du III de l'article L. 1111-9-1 du code général des collectivités territoriales est complétée par les mots : « ou lorsqu'elle intervient au titre du premier alinéa du II de l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire ».

III.-Le présent article est applicable à compter du 1er janvier 2016.

Article 100

ELI:

Alias: https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2015/8/7/2015-991/jo/article_100

I.-La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations est ainsi modifiée :

1° A la fin de l'intitulé du titre IV, les mots : « des services publics » sont remplacés par les mots : « de services au public » ;

2° L'article 27 est ainsi rédigé :

« Art. 27.-Les maisons de services au public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics.

« Elles peuvent rassembler des services publics relevant de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

« Pour chaque maison, une convention-cadre conclue par les participants mentionnés au deuxième alinéa définit les services rendus aux usagers, la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité, les missions qui y sont assurées et les prestations qu'elle peut délivrer, dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

« Cette convention prévoit également les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y sont parties exercent leurs fonctions. Elle règle les conditions de financement et les modalités de fonctionnement de la maison de services au public ainsi que les modalités d'accès aux services des personnes ayant des difficultés pour se déplacer.

« L'offre de services peut être organisée de manière itinérante ou selon des modes d'accès dématérialisés.

« Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat. » ;

3° Après l'article 27-1, il est inséré un article 27-2 ainsi rédigé :

« Art. 27-2.-Dans le cadre des maisons de services au public, en cas d'inadaptation de l'offre privée, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent, dans leur domaine de compétence, définir des obligations de service public destinées à assurer la présence effective de certains services sur leur territoire.

« L'exécution d'obligations de service public donne lieu au lancement d'une procédure de mise en concurrence en vue de la sélection d'un opérateur de service.

« Les obligations de service public imposées à l'opérateur de service sélectionné font l'objet d'une compensation par l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le montant de cette compensation est indiqué dans l'appel d'offres.

« Les modalités régissant cette procédure de mise en concurrence ainsi que les conditions de sélection de l'opérateur de service sont fixées par décret en Conseil d'Etat. » ;

4° Les articles 30 et 30-1 sont abrogés.

II.-La loi n° 95-115 du 4 février 1995 précitée est ainsi modifiée :

1° L'article 28 est abrogé ;

2° L'article 29 est ainsi modifié :

a) Le I est ainsi rédigé :

« I.-L'Etat établit, pour assurer l'égal accès de tous aux services au public, les objectifs de présence territoriale, y compris de participation à des maisons de services au public, et de services rendus aux usagers que doit prendre en compte tout organisme chargé d'une mission de service public et relevant de l'Etat ou de sa tutelle, dès lors qu'ils ne sont pas déjà pris en compte au titre de ses obligations de service universel.

« L'acte par lequel ces objectifs sont fixés prévoit également le montant et les modalités de contribution de l'organisme au financement du développement des maisons de services au public. S'il s'agit d'une convention, un décret autorise sa signature. » ;

b) Les quatrième et cinquième phrases du deuxième alinéa du II sont remplacées par une phrase ainsi rédigée :

« Cette concertation, dont la durée ne peut excéder trois mois, associe notamment les élus locaux intéressés et les représentants du service public concerné. » ;

c) Le dernier alinéa du même II est ainsi modifié :

-à la première phrase, les mots : « établissements, organismes et entreprises visés par le » sont remplacés par les mots : « organismes chargés d'une mission de service public mentionnés au » et les mots : « qualité de service et d'aménagement du territoire » sont remplacés par les mots : « présence territoriale » ;

-à la deuxième phrase, les mots : « d'aménagement du territoire » sont remplacés par les mots : « de présence territoriale » ;

3° L'article 29-1 est ainsi rédigé :

« Art. 29-1.-L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements et les organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public peuvent, par convention, mettre des moyens en commun pour assurer l'accessibilité et la qualité des services publics sur le territoire, dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

« En outre, les personnes mentionnées au premier alinéa du présent article peuvent participer à des maisons de services au public définies à l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Dans le cadre d'une maison de services au public, les collectivités territoriales ou leurs groupements peuvent également, par convention, mettre à la disposition des personnes y participant ou qui la gèrent des locaux, ainsi que des fonctionnaires ou des agents non titulaires dans les conditions fixées à l'article 61 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

« La convention peut déroger, pour les modalités de remboursement et d'exercice de l'autorité hiérarchique, au régime de la mise à disposition des personnels territoriaux, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

III.-Au IV de l'article 30 de la loi n° 99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire et portant modification de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, les mots : « maisons des services publics » sont remplacés par les mots : « maisons de services au public ».

IV.-L'article 15 de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne est abrogé.

V.-Les I à IV du présent article sont applicables à compter du 1er janvier 2016

6.1.2 Documents associés

Le décret d'application de la loi NOTRe⁸

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

NOR: ARCR1529693D

Version consolidée au 17 janvier 2017

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales,

Vu la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, notamment son article 26, dans sa rédaction issue de l'article 98 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

Décète :

Article 1

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public prévu par l'article 26 de la loi du 4 février 1995 susvisée porte sur l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales.

Le schéma comprend :

1° Pour l'ensemble du département, un bilan de l'offre existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;

⁸ Version en vigueur au 17 janvier 2017

2° Pour les territoires présentant un tel déficit, un programme 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 ;

3° Un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi à l'issue de l'inventaire des mutualisations existantes.

Article 2

Une instance de suivi du programme d'actions est mise en place dans chaque département par le préfet et le président du conseil départemental. Elle comprend notamment les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les signataires de la convention prévue au II de l'article 26 de la loi du 4 février 1995 susvisée.

Article 3

Pour l'élaboration du projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, le préfet et le président du conseil départemental peuvent consulter tout partenaire susceptible d'être concerné, notamment l'association départementale des maires, les organisations syndicales et patronales et les associations d'usagers.

Le délai au terme duquel les avis des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, du conseil régional et de la conférence territoriale de l'action publique sont réputés donnés est fixé à trois mois.

Article 4

Dans chaque département, le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public est arrêté avant le 31 décembre 2017.

Article 5

Le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 4 avril 2016.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales,

Jean-Michel Baylet

L'instruction du 3 août 2016 relative à l'adaptation de l'implantation des services publics de l'Etat dans les territoires du 5 novembre 2015 – Modalités de mise en œuvre – Pouvoir d'alerte des préfets de département



Paris, le 3 août 2016

Le Premier Ministre

N° 5881/SG

à

Mesdames et messieurs les ministres,
Mesdames et messieurs les préfets de région,
Mesdames et messieurs les préfets de département,
Mesdames et messieurs les recteurs,
Mesdames et messieurs les secrétaires généraux de ministères

Objet : Instruction du Gouvernement relative à l'adaptation de l'implantation des services publics de l'Etat dans les territoires du 5 novembre 2015, Modalités de mise en œuvre, Pouvoir d'alerte des préfets de département.

Annexe : I

L'adaptation de l'implantation des services de l'Etat est une nécessité qui répond au principe de mutabilité du service public. Elle permet à l'Etat de s'adapter à son environnement et se moderniser afin de répondre plus efficacement aux attentes qui lui sont adressées dans les territoires.

Pour autant, des évolutions insuffisamment préparées et parfois simultanées dans des territoires déjà fragilisés sont facteurs d'inégalité et d'inquiétude croissante des Français. C'est pourquoi j'ai souhaité mettre en place une démarche permettant d'anticiper et de coordonner les modifications d'implantations territoriales des services de l'Etat et de ses opérateurs, notamment les éventuelles fermetures de sites dans une instruction n°5823/SG en date du 5 novembre 2015.

En complément de cette démarche de coordination nationale, j'ai souhaité renforcer la coordination de ces évolutions dans les territoires avec l'élaboration des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public confiée aux préfets de département.

En effet, dans les territoires les plus fragiles et notamment les territoires ruraux, l'impact cumulé de ces réorganisations n'est pas toujours suffisamment anticipé, ni évalué. Les annonces successives et insuffisamment coordonnées peuvent contrevenir à l'objectif d'égalité d'accès aux services et conduire les élus à douter de la pertinence de l'élaboration des schémas susmentionnés.

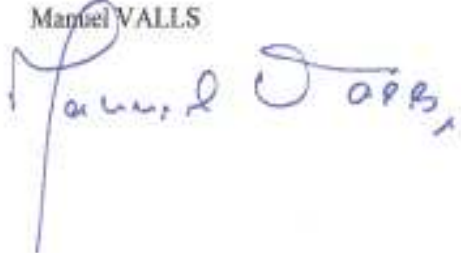
Aussi, les préfets ont été invités à conclure les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services publics dès la fin de l'année 2016, afin de renforcer le dialogue avec les élus locaux relatif à l'implantation des différents services au public, et de faciliter l'adaptation des services de l'Etat et de ses opérateurs dans les territoires.

Afin de renforcer l'information dont disposent les préfets de département et leur permettre de prendre en compte les évolutions des implantations locales de l'Etat et de ses opérateurs dans le cadre de l'élaboration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services publics, il est demandé aux secrétaires généraux des ministères d'établir, avant le 30 septembre 2016, sur une base départementale, un état des lieux prospectif à un an de l'évolution de ces services dans les territoires. Cet état des lieux devra être transmis à chaque préfet de département concerné ainsi

qu'au commissaire général à l'égalité des territoires. Il devra prendre en compte l'évolution des implantations locales de l'Etat mais également celle de ses principaux opérateurs.

Sur la base de ces informations, les préfets disposeront d'un pouvoir d'alerte afin d'obtenir un arbitrage interministériel s'ils estiment que les évolutions envisagées sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives sur l'accès au service public dans leur département, notamment au regard de leur aspect cumulatif, des difficultés économiques et sociales propres au territoire, ou de son caractère particulièrement enclavé.

Je vous demande d'apporter votre concours personnel et actif à cette démarche indispensable à la cohérence de l'action du Gouvernement et à la crédibilité de la parole de l'Etat.

Marc VALLS


6.2 La présentation synthétique des actions du Schéma

PLAN D'ACTION

VOLET 1 : OBSERVATION ET COMMUNICATION				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES / EXISTANTES	PILOTES ET CONTRIBUTEURS	MODALITES DE SUIVI
1. Assurer une veille sur l'évolution des services	Mettre en place un observatoire de l'accessibilité des services <i>Chaque acteur / opérateur informe l'observatoire de ses projets de réorganisation</i>	Suivi de l'évolution des services présents et numériques (inventaire lieux d'accueil des publics, bases de données et cartographie, annuaire des services) Conduite d'un diagnostic en continu (analyse de l'offre et adéquation aux besoins : Département et EPCI) Production d'un tableau de bord annuel pour l'aide à la décision	Services du Département Services de l'Etat EPCI Opérateurs	Instances de pilotage du Schéma Enquête auprès des professionnels et partenaires
	Renforcer et diffuser les bonnes pratiques	Base de données partageable par les acteurs et partenaires du Schéma Publications de portraits d'actions Temps dédiés d'information dans les instances du Schéma et groupes de travail	Services du Département Services de l'Etat Opérateurs Services au public Structures locales EPCI	Instances de pilotage du Schéma Enquête professionnels et usagers

VOLET 1 : OBSERVATION ET COMMUNICATION				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES ET CONTRIBUTEURS	MODALITES DE SUIVI
2. Renforcer la connaissance des usagers	Mettre à disposition du grand public une information notamment via des outils de géolocalisation	<p>Mise en commun des données SIG et des informations des opérateurs, collecte de données auprès des acteurs locaux</p> <p>Création d'une cartographie interactive des services au public à destination des usagers</p>	<p>Services du Département Services de l'Etat EPCI Opérateurs</p>	<p>Entretiens avec les opérateurs et les professionnels de l'accueil</p> <p>Enquête auprès des usagers et professionnels des structures</p> <p>Instances de pilotage par territoires</p>
	Communiquer sur les services existants et les enjeux d'accessibilité	<p>Mise à disposition du public des documents de diagnostic et de plan d'actions, puis des données clefs de l'observatoire (newsletter)</p> <p>Communication spécifique vers certains publics cibles (personnes âgées, en difficulté sociale notamment)</p> <p>Campagne d'information pour le grand public via différents média (sites internet, magazines, campagne d'affichage...)</p>	<p>Services du Département Services de l'Etat EPCI Opérateurs</p>	
	Sensibiliser les acteurs aux problématiques de l'accessibilité des services au public	<p>Sensibilisation des professionnels et des responsables politiques au niveau local (réunions dédiées à la mise en place du Schéma élargies aux professionnels de l'accueil et aux élus des communes)</p> <p>Association du monde économique (consulaires en particulier, branches) aux réflexions du Schéma et de l'Observatoire en particulier</p>	<p>Département/Etat /Opérateurs EPCI/ Communes Acteurs locaux des services au public Acteurs économiques</p>	

VOLET 2 : ACCUEIL DES PUBLICS				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES ET CONTRIBUTEURS	MODALITES DE SUIVI
3. Professionnaliser les agents d'accueil	Renforcer les compétences des personnels d'accueil	<p>Elaboration d'un référentiel métier commun précisant les différents niveaux de service (information, orientation, accompagnement, suivi), à l'appui d'un groupe de travail dédié avec les différents opérateurs</p> <p>Mise en place de temps de formation et d'échanges de pratiques associant opérateurs et structures d'accueil sur des thématiques ciblées (public fragile par exemple)</p>	<p>Opérateurs et responsables des services au public Etat/Département EPCI/Communes</p>	<p>Suivi des actions mises en place dans le cadre du Schéma Instances de pilotage du Schéma</p>
	Renforcer le travail en réseau entre structures pour mieux orienter et guider les usagers	<p>Structuration d'une offre de formation mutualisée entre opérateurs (une approche commune de la qualité de service au sein des différents points d'accueil, labellisation/charte/démarche qualité...)</p> <p>Réalisation de temps d'immersion (notamment des opérateurs au sein des lieux d'accueil)</p>	<p>Opérateurs et structures mutualisées de services au public</p>	<p>Suivi des actions mises en place dans le cadre du Schéma Instances de pilotage du Schéma Entretiens avec les opérateurs et les professionnels de l'accueil</p>

VOLET 2 : ACCUEIL DES PUBLICS				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES CONTRIBUTEURS ET	MODALITES DE SUIVI
4. Renforcer la qualité de l'accueil par la prise en charge globale des usagers	Stimuler les synergies entre opérateurs	<p>Organisation de séminaires et temps d'échanges qui favorisent la mise en place de projets communs, la diffusion de bonnes pratiques</p> <p>Elaboration de guides des professionnels à l'échelle des territoires</p> <p>Mise à disposition des professionnels d'une mallette (guide méthodologique et outils) décrivant les modalités et procédures concrètes de travail des différents opérateurs, ceci afin que les agents s'approprient les logiques et techniques, et puissent mieux informer et orienter les publics</p> <p>Réalisation de réunions d'information collective à l'échelle des EPCI</p>	<p>Département, Etat Opérateurs et services au public EPCI, communes, acteurs des services au public</p>	<p>Enquête auprès des opérateurs et collectivités</p> <p>Autoévaluation des structures d'accueil</p> <p>Entretiens individuels opérateurs et responsables des lieux d'accueil</p> <p>Enquête usagers</p> <p>Instances de pilotage par territoire</p>
	Adapter les services en fonction des usagers	<p>Réflexion sur l'adaptation des horaires/périodes d'accueil des publics</p> <p>Test de nouveaux types d'horaires</p>	<p>Département, Etat et Opérateurs EPCI, communes Acteurs des services au public</p>	

VOLET 3 : UN ACCES POUR TOUS				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES ET CONTRIBUTEURS	MODALITES DE SUIVI
5. Simplifier et favoriser l'accès numérique aux services	Développer les services à distance	Couverture du territoire en points d'accueil numérique Soutien aux projets de type Emmaüs Connect Accueil en visio Permanence Webcam Test, suivi et mise en place de rendez-vous en visio-conférence	Département et EPCI Opérateurs et acteurs du numérique Etat et collectivités locales Région Ensemble des services au publics	Suivi de la mise en œuvre des accès Traitement des demandes par les opérateurs, enquête usagers Enquête opérateurs Autoévaluation structures d'accueil Instances pilotage
6 Développer la culture numérique	Développer les solutions numériques d'usage simplifié pour les publics les moins autonomes	Soutien de projets d'accompagnement et de médiation Sécurisation des interventions d'accompagnement aux usages du numérique	Ensemble des services au public	Suivi de l'autonomie des publics dans l'usage des outils numérique (opérateurs, services, professionnels accompagnant...)
		Mise à disposition d'outils numériques simples d'usage dans les lieux d'accueil ou à domicile	Etat et collectivités territoriales Opérateurs dont la Poste pour les tablettes et outils seniors	Evaluation par les professionnels de l'accessibilité offerte par ces outils
	Sensibiliser et éduquer au numérique le grand public via différents outils éducatifs	Sensibilisation dès l'école sur la fonction « servicielle » du numérique Tour de l'Isère d'un Bus numérique	Département Education nationale (Etat)/ Région Etablissements scolaires (élémentaires / collèges/Lycées) Opérateurs Acteurs économiques	Instances de pilotage du Schéma Enquête auprès des usagers

VOLET 3 : UN ACCES POUR TOUS				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES CONTRIBUTEURS ET	MODALITES DE SUIVI
7. Optimiser la mobilité des usagers vers les services	Faire connaître les solutions de transport et les aides à la mobilité	Travail sur le recensement des offres alternatives et la communication des offres existantes	EPCI Opérateurs de transport Observatoire départemental	Enquête auprès des usagers et lieux d'accueil Veille des initiatives et dispositifs de mobilité vers les services par EPCI Traitement des demandes par les opérateurs de transport
	Développer les solutions alternatives de déplacement	Appui aux solutions TAD, covoiturage dont réseau Pouce, autopartage,...	EPCI Partenaires du Schéma Acteurs économiques	Enquête auprès des opérateurs et collectivités Enquête usagers
	Ouvrir l'accès de certains modes de transport à des publics isolés	Ouverture du transport scolaire aux autres usagers sur les secteurs géographiques peu desservis en offre de TP Mise en place d'un dispositif organisant le covoiturage d'usagers et de professionnels	Partenaires du Schéma Maîtrises d'ouvrage des transports Services au public EPCI	Enquête auprès des opérateurs et collectivités Enquête Usagers

VOLET 4 : DISPOSITIFS TERRITORIAUX

OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES ET CONTRIBUTEURS	MODALITES DE SUIVI
8. Améliorer le maillage territorial des services au public	Sécuriser et adapter l'offre de services en zone périurbaine et en montagne	Etudes de faisabilité (pré-opérationnelles) de solutions mutualisées sur les secteurs à enjeux	EPCI et pilotes du Schéma, Opérateurs, Acteurs des services au public	Instances de pilotage du Schéma Enquête auprès de la population Entretiens avec les collectivités et opérateurs Analyse des plans d'actions et de leur mise en œuvre
		Mise en œuvre de solutions adaptées sur les territoires marqués par la saisonnalité (ex : maison des saisonniers) et la pluriactivité	EPCI et pilotes du Schéma, Opérateurs, Acteurs des services au public	
	Définir des objectifs et plan d'actions par EPCI s'inscrivant dans la stratégie partenariale du Schéma	Ingénierie pour l'élaboration de plan d'actions territoriaux	EPCI et Département Etat, Opérateurs, Région	
		Elaboration de conventions territoriales globales d'accessibilité des services au public	EPCI Partenaires du Schéma	
		Veille sur la présence de permanences ou d'antennes au niveau des différents bassins de vie (en lien avec observatoire)	EPCI et partenaires du Schéma	
	Développer la mobilité de certains services	Création de solutions mobiles , de type Bus	EPCI et partenaires du Schéma	
Inscription des services dans des espaces actifs et repérés localement (ex: CCAS, médiathèque, MSA, etc.)				
Favoriser les bouquets de services (mutualisation)	Points de contact Relais commerçants Articulation avec les services à domicile ou les services de La Poste (facteurs)	Opérateurs Acteurs économiques et structures locales de service au public	Suivi des actions mises en place dans le cadre du Schéma Observatoire	

VOLET 4 : DISPOSITIFS TERRITORIAUX				
OBJECTIFS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS PROPOSEES	PILOTES CONTRIBUTEURS ET	MODALITES DE SUIVI
9 Pérenniser le service rendu	Renforcer le pilotage et l'animation d'un réseau de structures mutualisées	<p>Conditionner la labellisation de nouvelles MSAP à l'implication de l'EPCI dans le pilotage du projet</p> <p>Mise en place d'un pilotage stratégique dédié (organisation d'un Comité de pilotage départemental annuel des structures)</p> <p>Mise en place d'un réseau animé des structures mutualisées</p>	<p>Etat Opérateurs Département et EPCI Structures mutualisées ADRETS, réseau des PIMMS</p>	<p>Enquête auprès des MSAP et structures mutualisées</p> <p>Entretiens opérateurs Instances de pilotage</p>
	Consolider les moyens techniques et financiers des structures existantes	Suivi des financements et des moyens des MSAP (et autres structures mutualisées)	Etat / Opérateurs Structures mutualisées et leurs partenaires	Instances de pilotage du Schéma
		Formalisation et précision des engagements mutuels des partenaires	Etat / Opérateurs/ Services au public intervenant dans les MSAP et structures mutualisées	
		Mise en œuvre d'engagements pluriannuels assortis d'outils d'évaluation	Etat/Opérateurs/Services au public associés (dont Département) / Collectivités territoriales (EPCI)	
Information systématique des présidents d'EPCI des initiatives locales de mutualisation de services dont les MSAP	Etat/Département EPCI			

Tableau récapitulatif

Observation et communication	OS 1 : Assurer une veille sur l'évolution des services	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un observatoire de l'accessibilité des services • Renforcer et diffuser les bonnes pratiques 	Cartographie des services
	OS 2 : Renforcer la connaissance des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition du grand public une information notamment via des outils de géolocalisation • Communiquer sur les services existants et les enjeux d'accessibilité • Sensibiliser les acteurs aux problématiques de l'accessibilité des services au public 	Informations au grand public et à des publics cibles
Accueil des publics	OS 3 : Professionnaliser les agents d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les compétences des personnels d'accueil • Renforcer le travail en réseau entre structures pour mieux orienter et guider les usagers 	Harmonisation des guides professionnels - accueil de 1er niveau
	OS 4 : Renforcer la qualité de l'accueil par la prise en charge globale des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuler les synergies entre opérateurs • Adapter les services en fonction des usagers 	Temps partagés d'échanges de la pratique
Un accès pour tous	OS 5 : Simplifier et favoriser l'accès numérique aux services	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les services à distance 	Points d'accueil numérique
	OS 6 : Développer la culture numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les solutions numériques d'usage simplifié pour les publics les moins autonomes • Sensibiliser et éduquer au numérique le grand public via différents outils éducatifs 	Emmaüs Connect Outils numériques école et biblio.
	OS 7 : Optimiser la mobilité des usagers vers les services	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître les solutions de transport et les aides à la mobilité • Développer les solutions alternatives de déplacement • Ouvrir l'accès de certains modes de transport à des publics isolés 	Agence de la mobilité Soutien aux dispositifs autopartage
Dispositifs territoriaux	OS 8 : Améliorer le maillage territorial des services au public	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser et adapter l'offre de services en zone périurbaine et de montagne • Définir des objectifs et plan d'actions par EPCI s'inscrivant dans la stratégie partenariale du Schéma • Développer la mobilité de certains services 	Mise en œuvre de solutions adaptées sur des territoires ciblés
	OS 9 : Pérenniser le service rendu	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer le pilotage et l'animation d'un réseau de structures mutualisées • Consolider les moyens techniques et financiers des structures existantes 	Animation d'un réseau de structures