



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

SDAASP

**Préambule** : Le SDAASP : Définitions, objectifs,

## 1 Le diagnostic et les enjeux identifiés

---

- Méthode d'élaboration
- Données de diagnostics
- Cartographie des principaux services au public
- Focus sur les Maisons de Services Au Public
- Les enjeux identifiés

## 2 Synthèse des enjeux

---

## 3 Questions - débat

---



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



## PRÉAMBULE



ASADAC-MDP, association savoyarde d'ingénierie et d'expertise, intervient auprès de ses 300 adhérents (communes, EPCI, ...), de ses partenaires (Agglomérations, Département), et en tant que prestataire, pour :

- **Développement territorial** (diagnostics territoriaux, projets et démarches de territoire, organisation institutionnelle, évaluation, animation/concertation...)
- **Observation** (habitat, déplacements, économie, social, foncier) et **prospective**
- **AMO et suivi des documents d'urbanisme** (SCOT, PLU(i), UTM, ...)
- **Gestion locale** (expertise juridique, financière, fiscale, informatique...)
- ...



Association centre de ressources et d'appui pour le développement de l'accès des services au public dans les Alpes et dans les territoires ruraux : élaboration de diagnostics participatifs et schémas de services, réponses innovantes aux besoins de services des habitants, animation de réseaux ...



## PRÉAMBULE

### Article 98 de la loi NOTRe

 **Territoires concernés**  
Chaque département avant le 31/12/2017

 **Copilotes**  
L'État et le Département

 **Associés**  
Les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre

 **Durée**  
6 ans

### Impulser une dynamique locale

- Identifier les zones présentant un déficit d'accessibilité en matière de SAP
- Parvenir à une vision partagée des enjeux et des priorités sur le territoire départemental,
- Éviter l'uniformisation des réponses
- Apporter des réponses partenariales (Etat, opérateurs, Départements, EPCI, associations, usagers, ...) aux principaux déséquilibres et fournir aux usagers des services accessibles et efficaces,
- Pas de caractère opposable, ni prescriptif

## PRÉAMBULE

### Les services au public, une notion élargie :

« L'ensemble des services, publics ou privés, marchands ou non marchands, délivrés par des opérateurs nationaux et locaux, essentiels pour les habitants » »

### L'accessibilité du service au public, une notion pluridimensionnelle

- ⚙️ temps et facilité d'accès (chronodistance et mobilité)
- ⚙️ disponibilité du service (horaires d'ouverture, etc.)
- ⚙️ coût et niveau du service
- ⚙️ possibilité de choix

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



1

## Le diagnostic

## Méthode d'élaboration du SDAASP en Savoie

### Identification des carences et enjeux liés aux services au public :

---

- par des rencontres avec :
  - les services de l'Etat et du Département
  - les principaux opérateurs de services et acteurs ressources
  - Les EPCI réunis au sein des 7 territoires de Savoie
  
- par la prise en compte des schémas et dispositifs existants
  
- en s'appuyant sur quelques données quantitatives :  
offres de services INSEE et les évolutions démographiques
  
- en prenant en compte le contexte :
  - de fusion des intercommunalités avec modification des compétences
  - d'une contraction des offres de services

## Calendrier et instances de travail

### Diagnostic

### Stratégie et plan d'actions

Octobre 2016/ janvier 2017

Janvier/ avril 2017

Avril / septembre 2017

Septembre /décembre 2017

Identification  
des  
carences,  
état des lieux

Définition et  
approfondissement  
des enjeux

Orientations  
et plan  
d'actions

Validation

Comité de  
pilotage de  
lancement du  
27/06/16

Comité de pilotage  
du 19/01/17

Comité de  
pilotage

Comité de pilotage

Rencontres  
opérateurs, acteurs  
locaux et territoires

Rencontres,  
chantiers et enjeux  
à approfondir

Comités  
techniques

Comités  
techniques

## ELÉMENTS DE DIAGNOSTICS

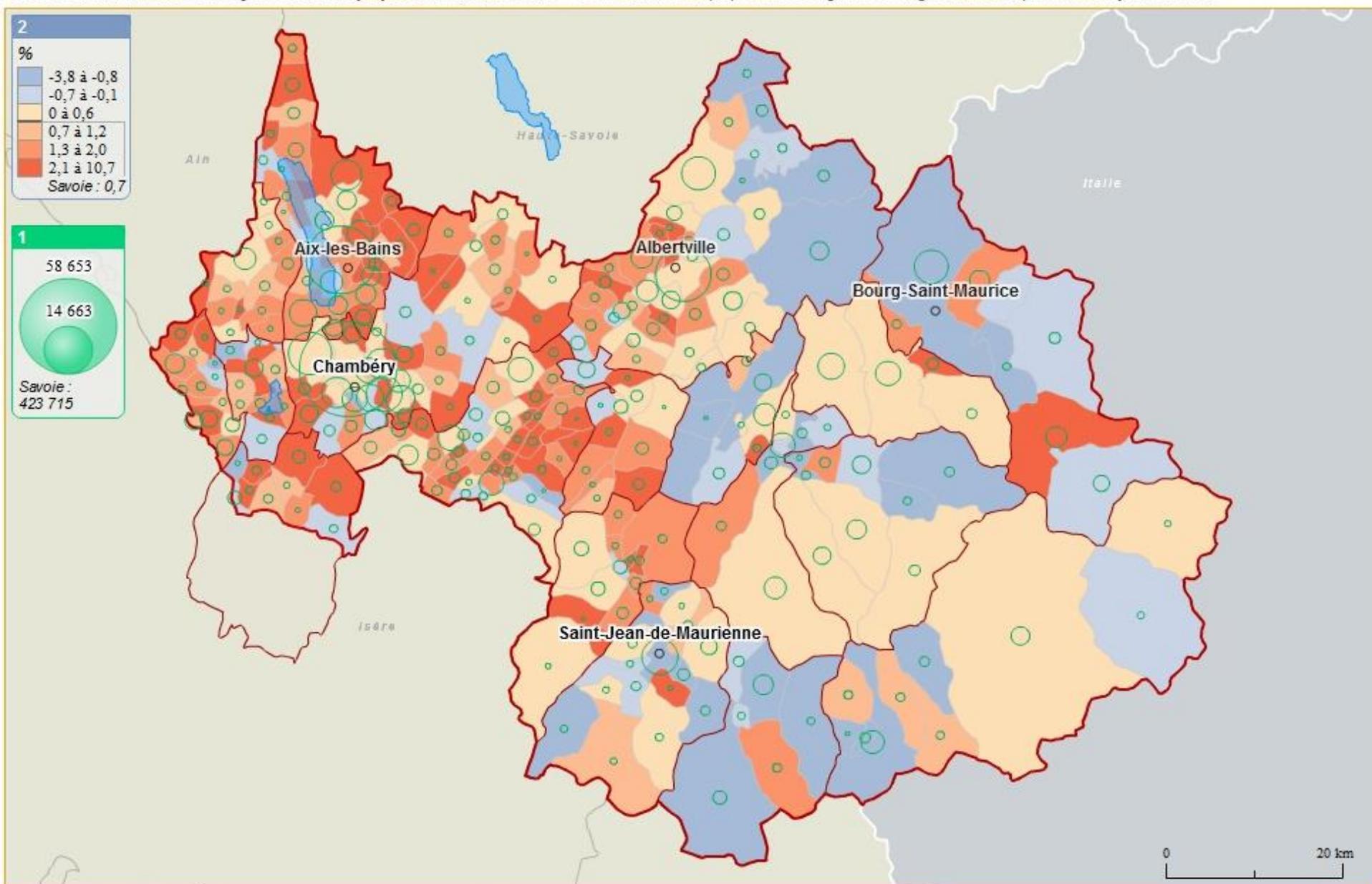
- Croissance démographique déséquilibrée entre territoires et au sein même du territoire (urbain et péri-urbain, vallée et station, ...)
- Vieillesse importante de la population (population jeune en baisse),
- Une part de la population savoyarde éloignée des services plus importante que la moyenne nationale (21 % contre 10 %) dû à l'enclavement de certains territoires ([INSEE](#))
- Niveau d'équipement globalement bon ([INSEE](#))

Besoins de services différenciés selon les publics et les territoires

# Evolutions démographiques entre 2008 et 2013

1 - Population municipale, 2013 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013

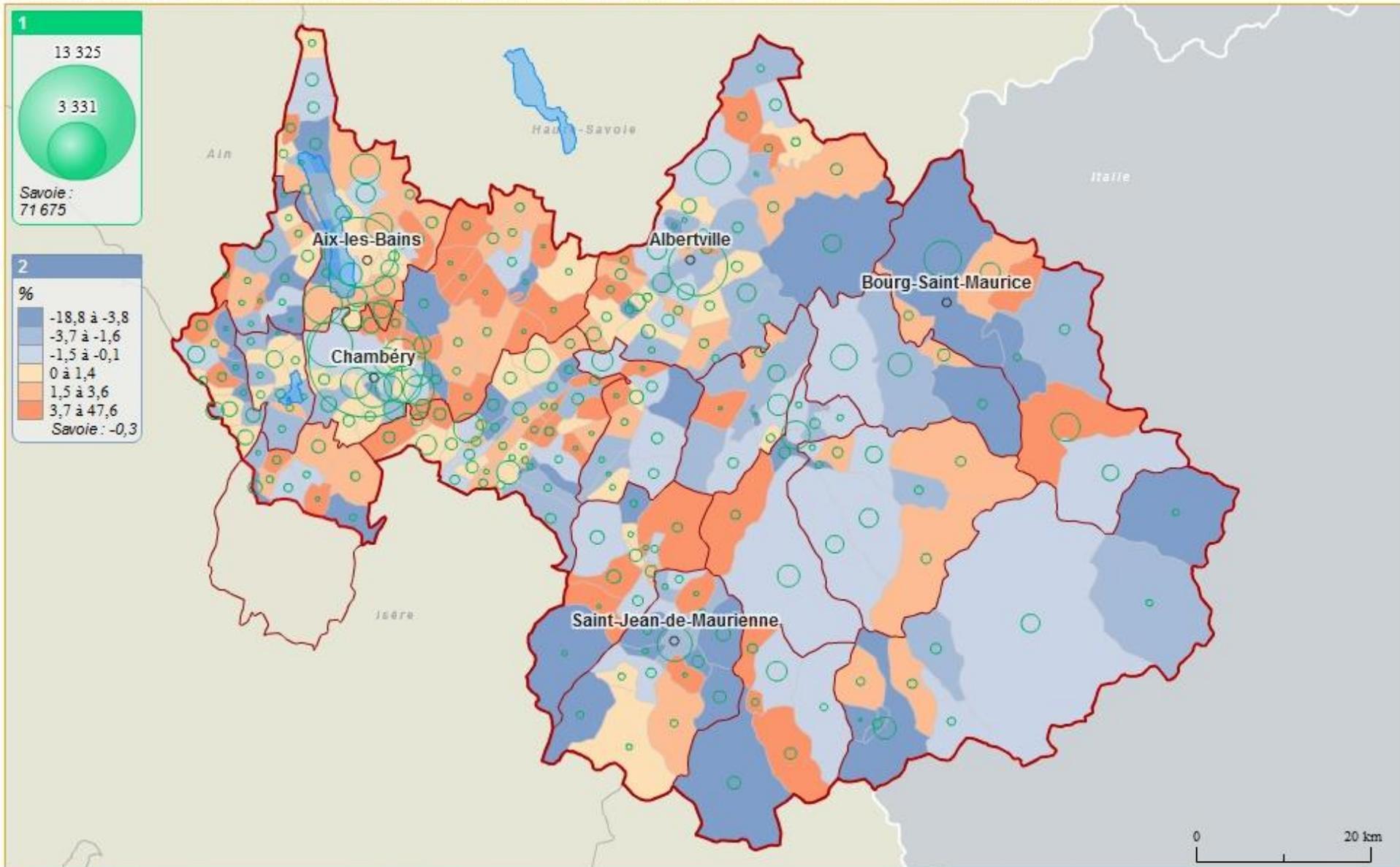
2 - Évolution annuelle moyenne de la population, 2008-2013 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013



# Evolutions démographiques des 15 à 29 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 15 à 29 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

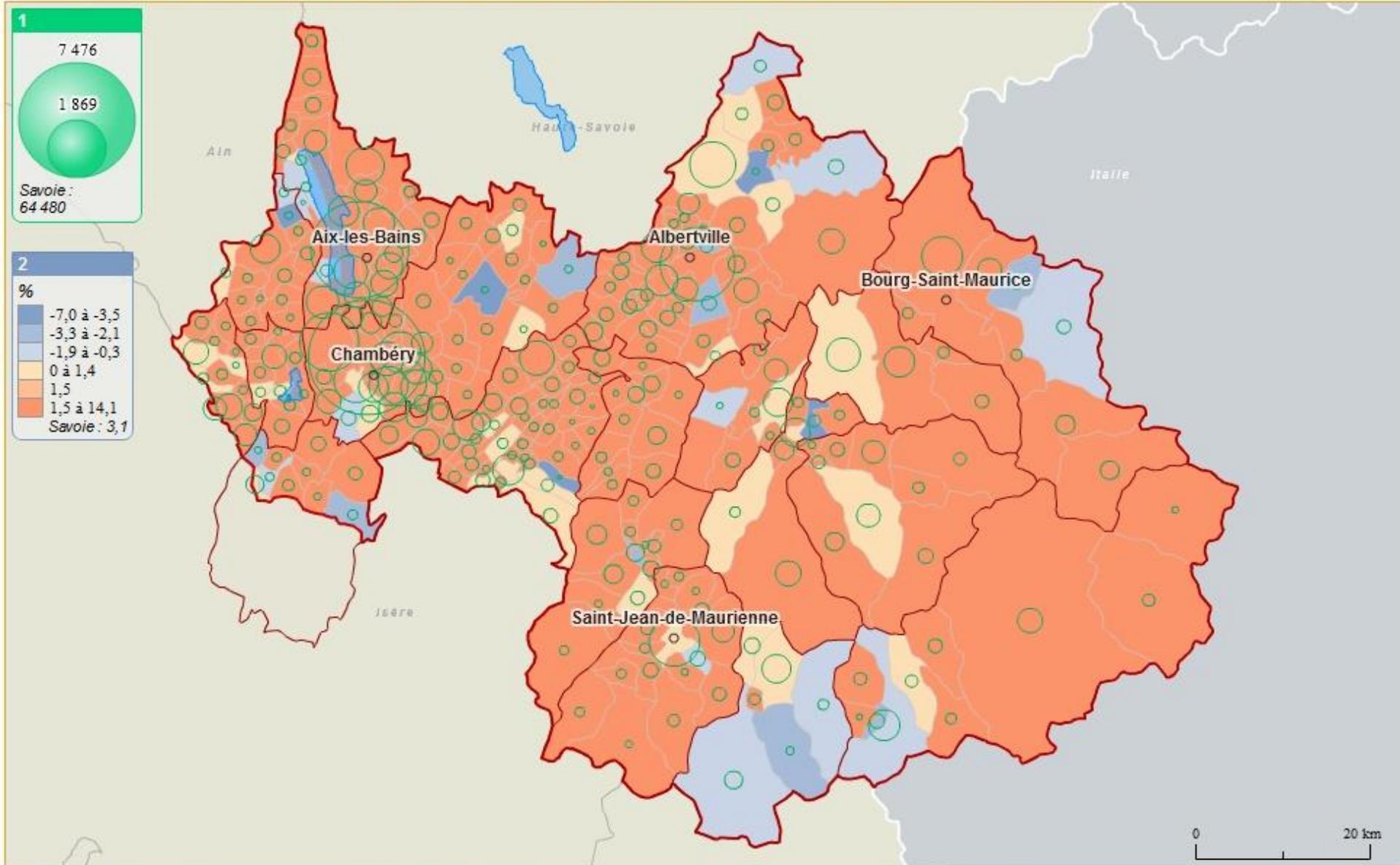
2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 15 à 29 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011



# Evolutions démographiques des 60 à 74 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 60 à 74 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 60 à 74 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011



# Identifier les territoires les plus éloignés des services

Niveau d'équipement et éloignement des communes au panier « vie courante »

## Panier de la vie courante

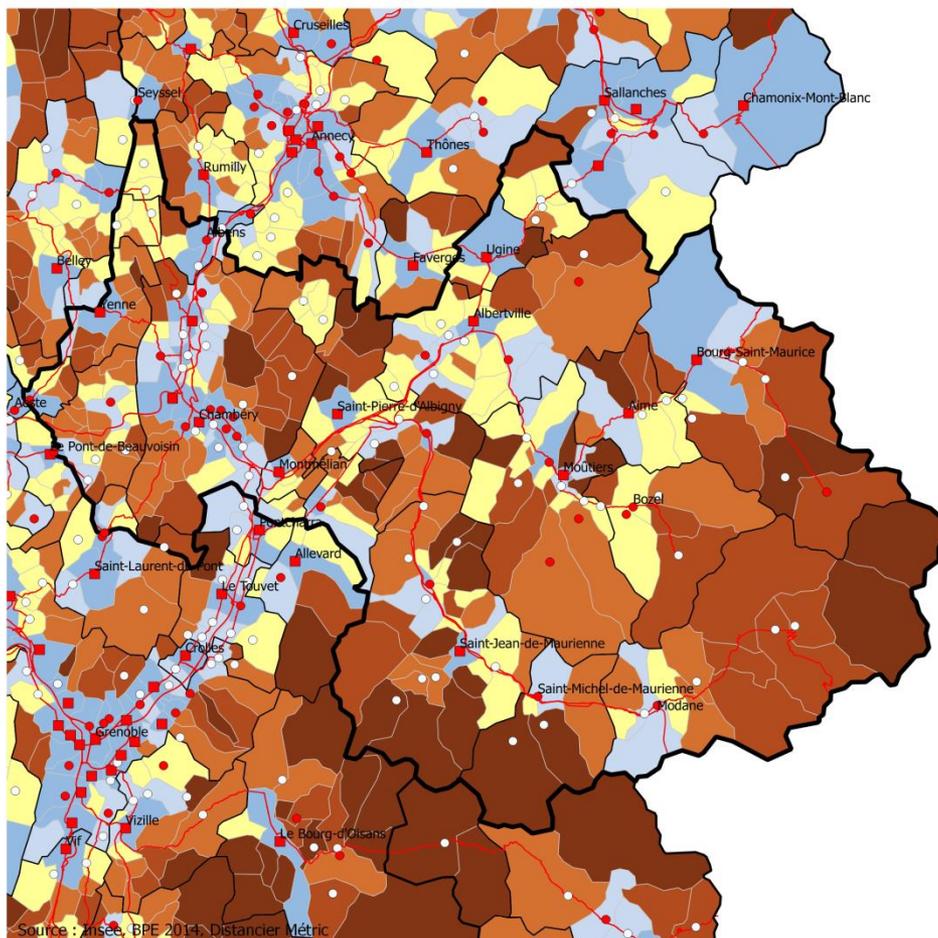
Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 20 à 22
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 14,5
- 10,7
- 7,7
- 5,5
- 4,2

- réseau routier principal
- ▭ Département
- ▭ Bassins de vie



# Identifier les territoires où la part de la population éloignée des services est importante

## Temps d'accès aux équipements du panier « vie courante »

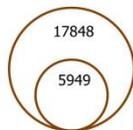
### Panier de la vie courante

#### Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

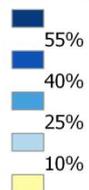
- de 20 à 22
- de 15 à 19
- de 7 à 14

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

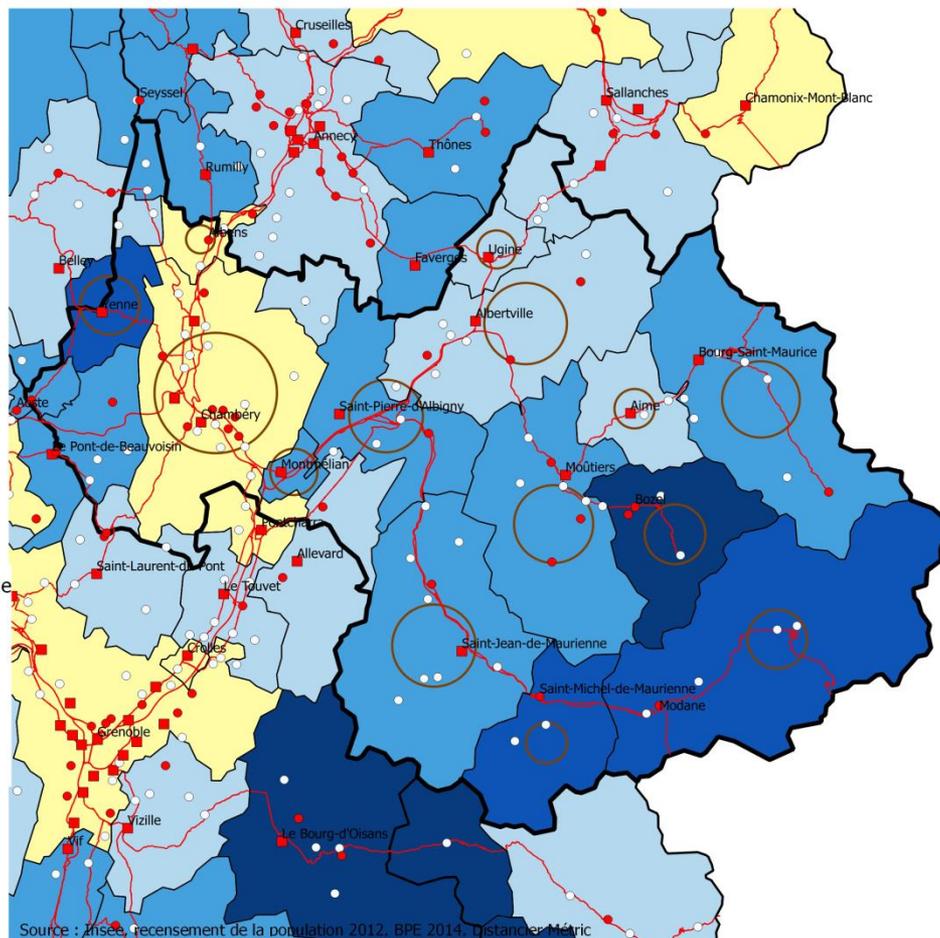
effectifs par bassin de vie



en % de la population du bassin de vie



- réseau routier principal
- ▭ Département
- Bassins de vie



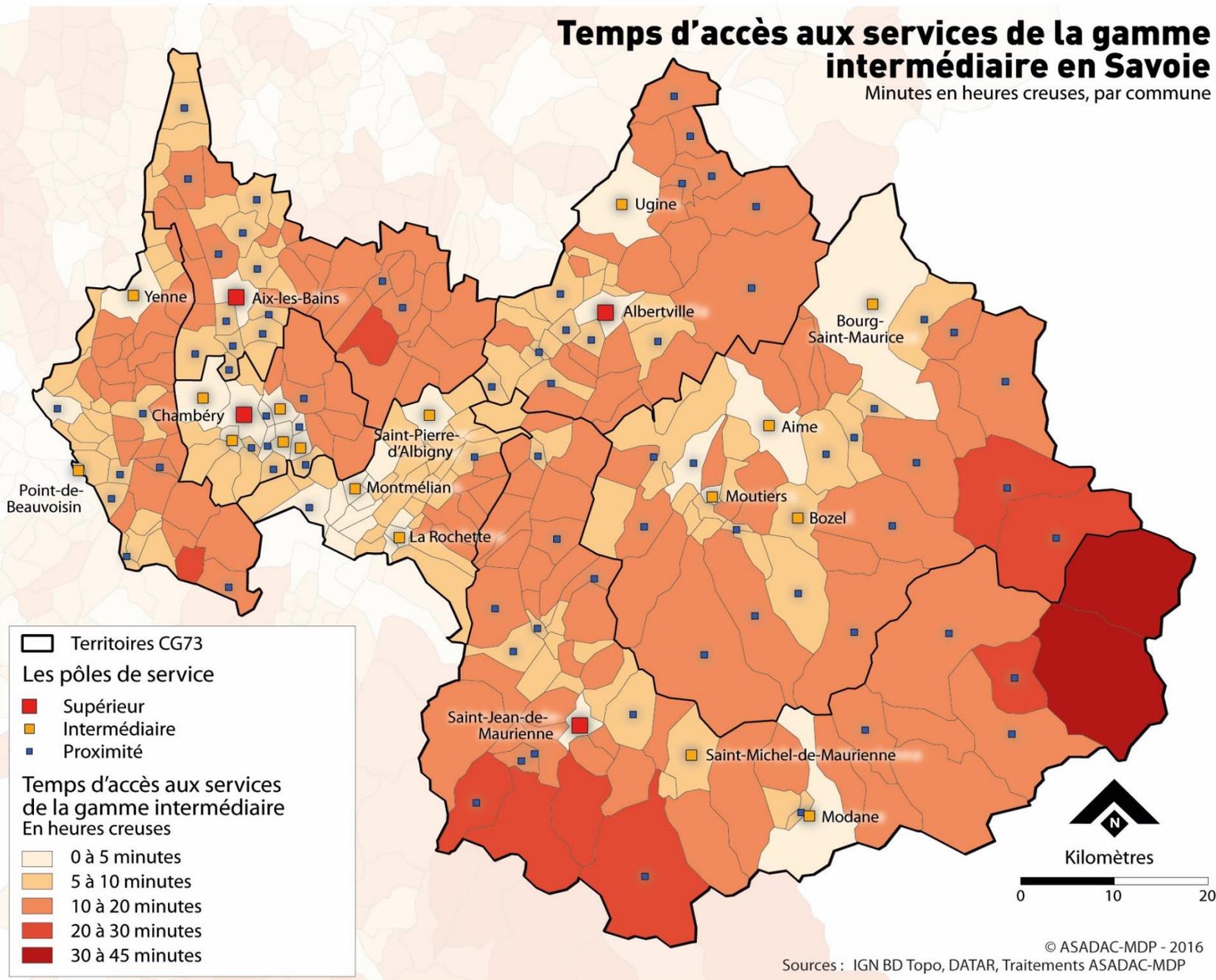
Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distances Méric

(c) IGN - Insee

# Niveau d'équipement des communes et temps d'accès aux services

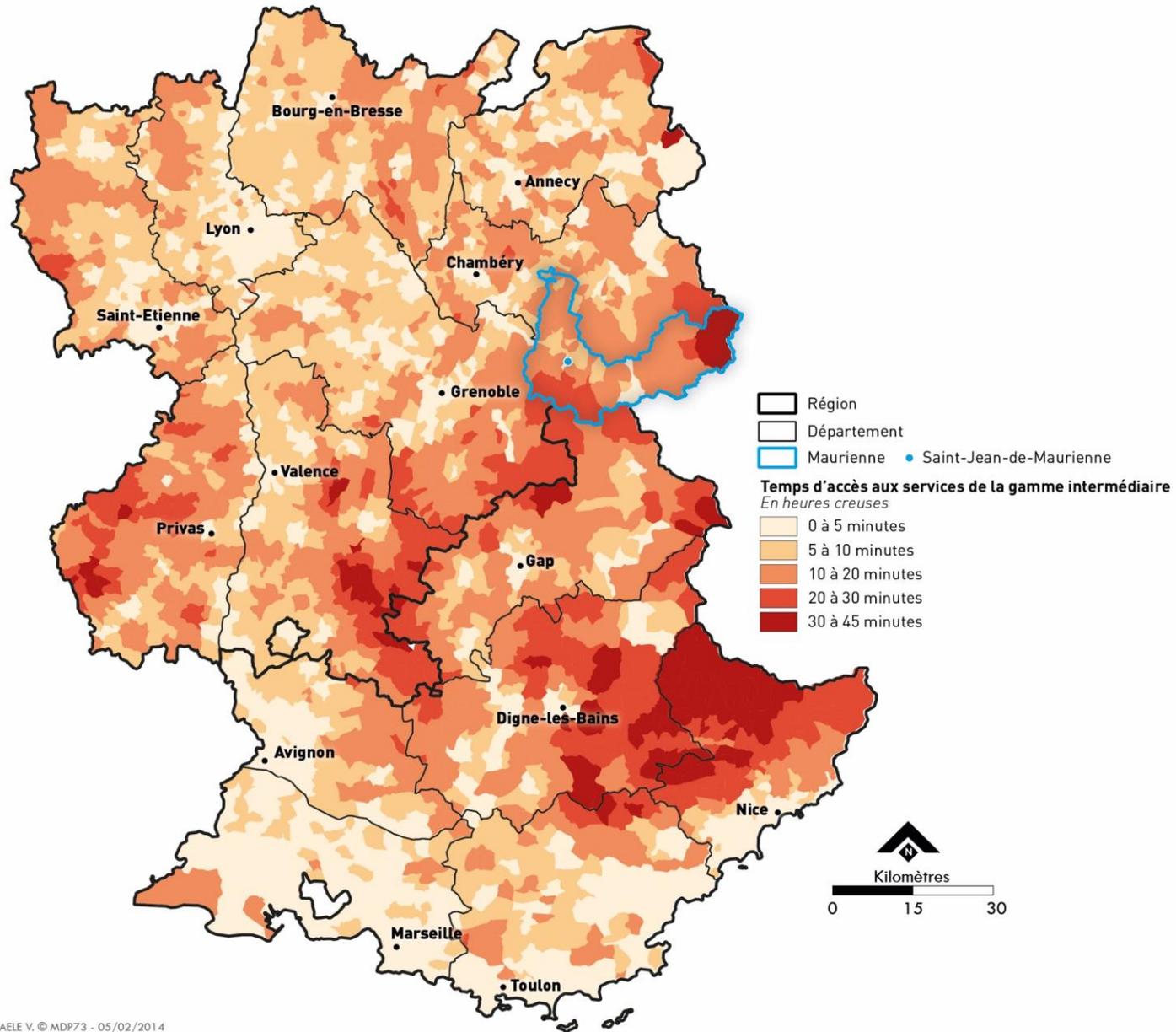
## Temps d'accès aux services de la gamme intermédiaire en Savoie

Minutes en heures creuses, par commune



# Temps d'accès aux services de la gamme intermédiaire en Rhône-Alpes et PACA

Minutes en heures creuses, par commune



## LES RENCONTRES AVEC LES EPCI

### 7 Rencontres territoriales :



Tarentaise

Cœur de Savoie

Maurienne

Avant Pays Savoyard

Chambéry métropole et Cœur des Bauges

Grand Lac

Arlysère

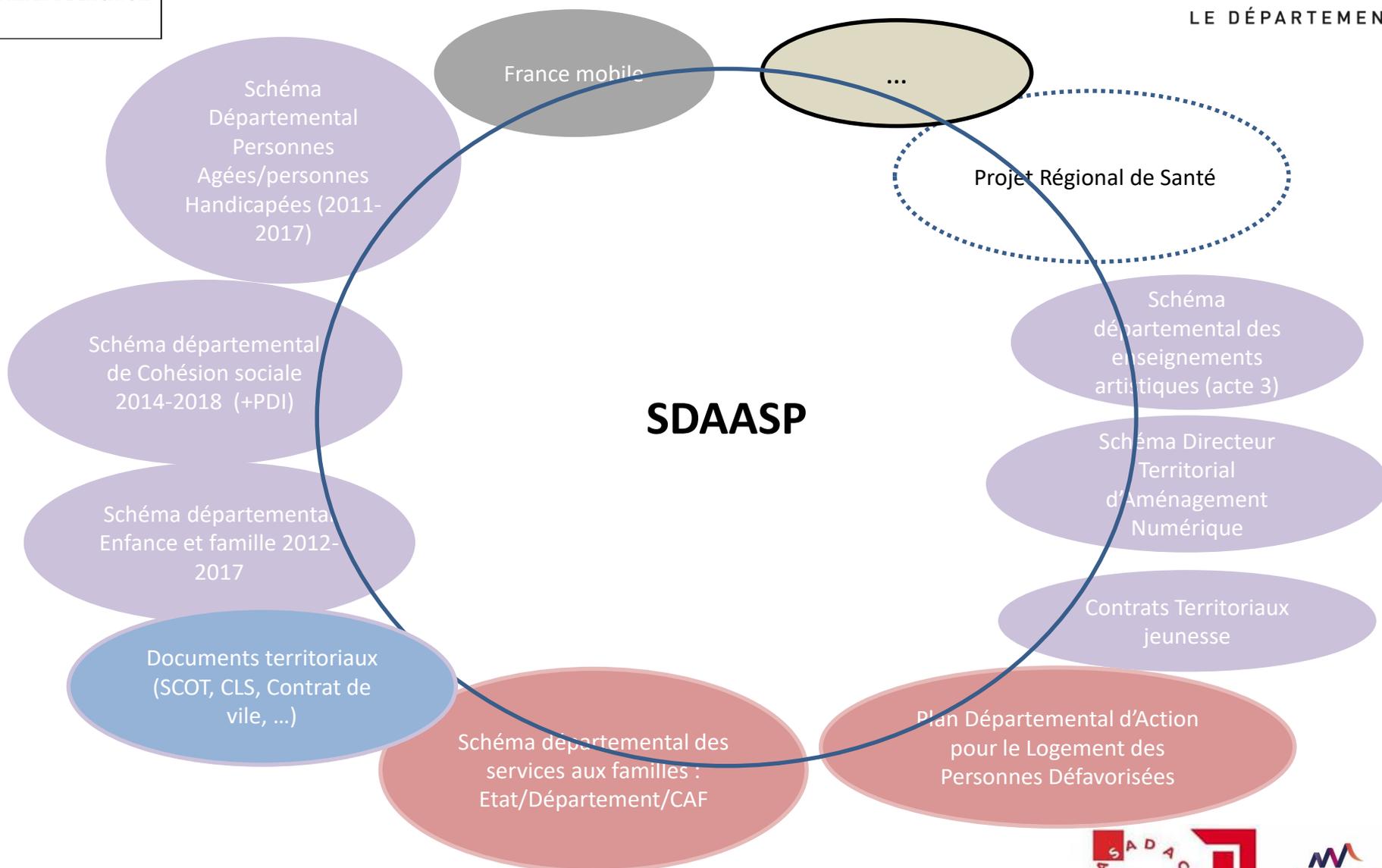
# Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public



LE DÉPARTEMENT

## DISPOSITIFS ET SCHÉMAS À PRENDRE EN COMPTE

PRÉFET DE LA SAVOIE



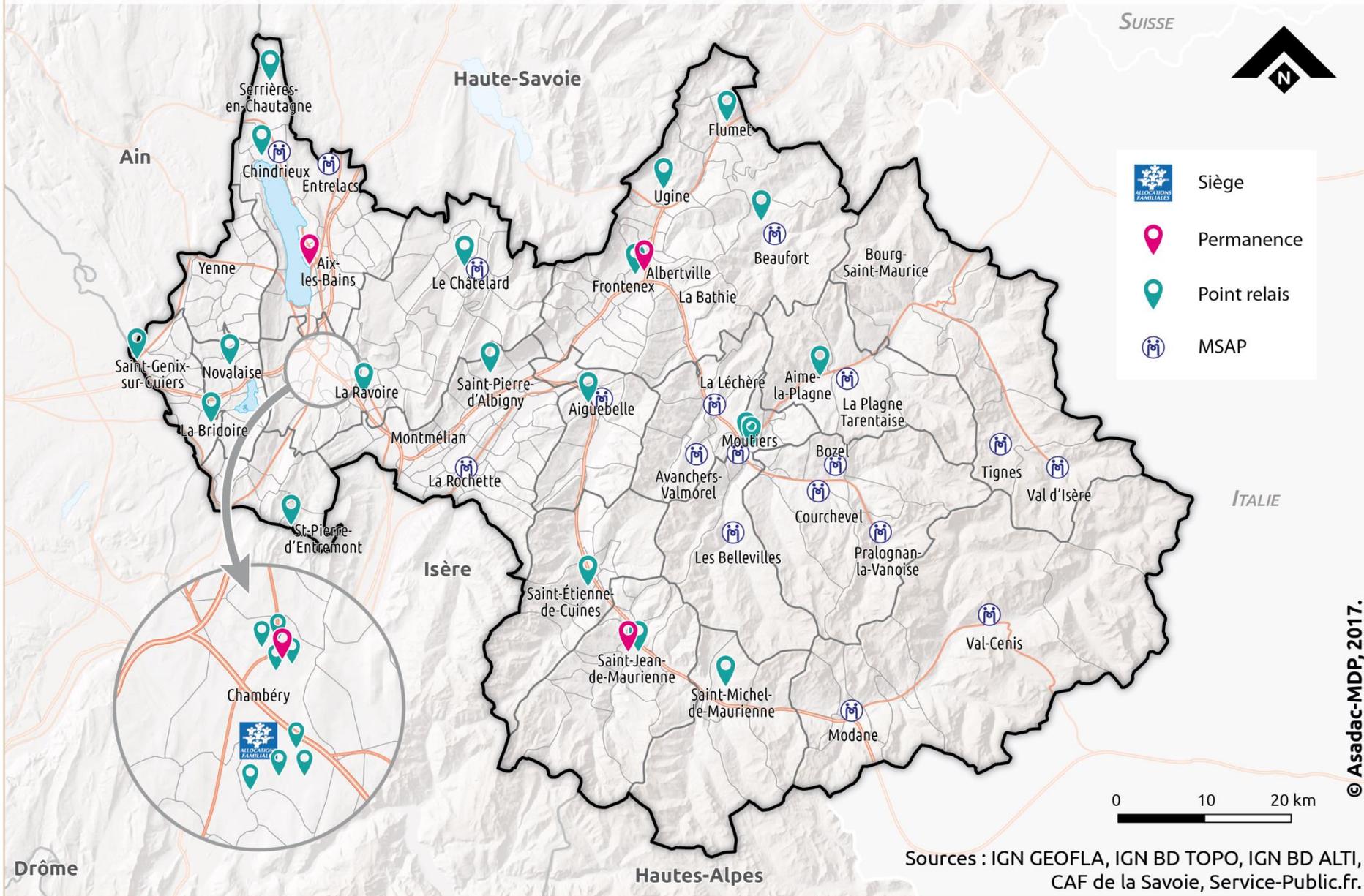
## ASSOCIATION DES PRINCIPAUX OPÉRATEURS

### Les opérateurs de services publics rencontrés :

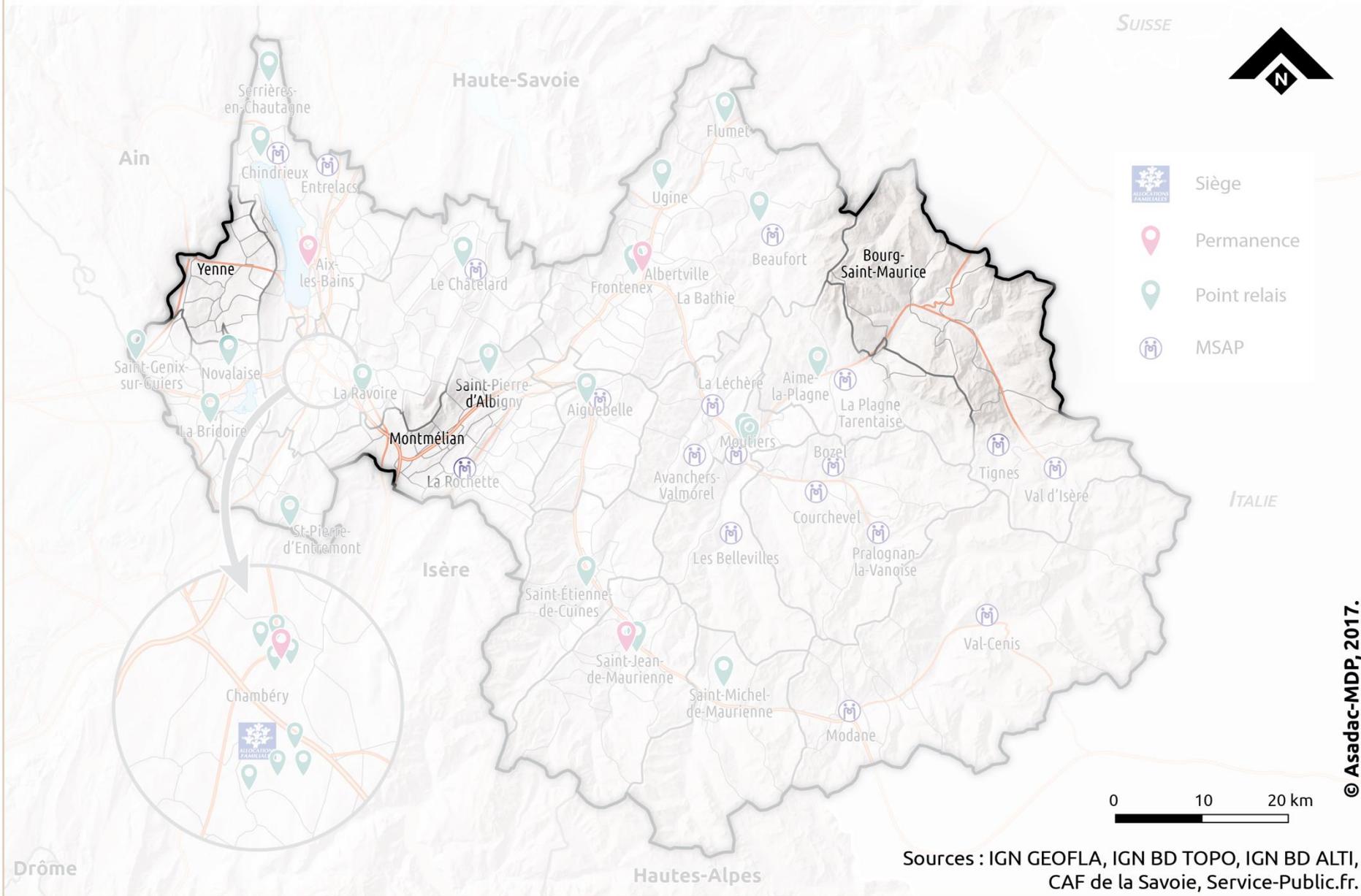


- Département et ses services
- L'Etat et ses services : *La Direccte, la DDFIP, l'Education nationale, la DDCSPP, les Services préfectoraux, la DDT, l'ARS, ...*
- Pôle Emploi
- La Poste
- La MSA
- La CAF
- La CPAM
- L'ARS
- La CARSAT
- Représentants des MSAP
- L'UDAF 73
- ...

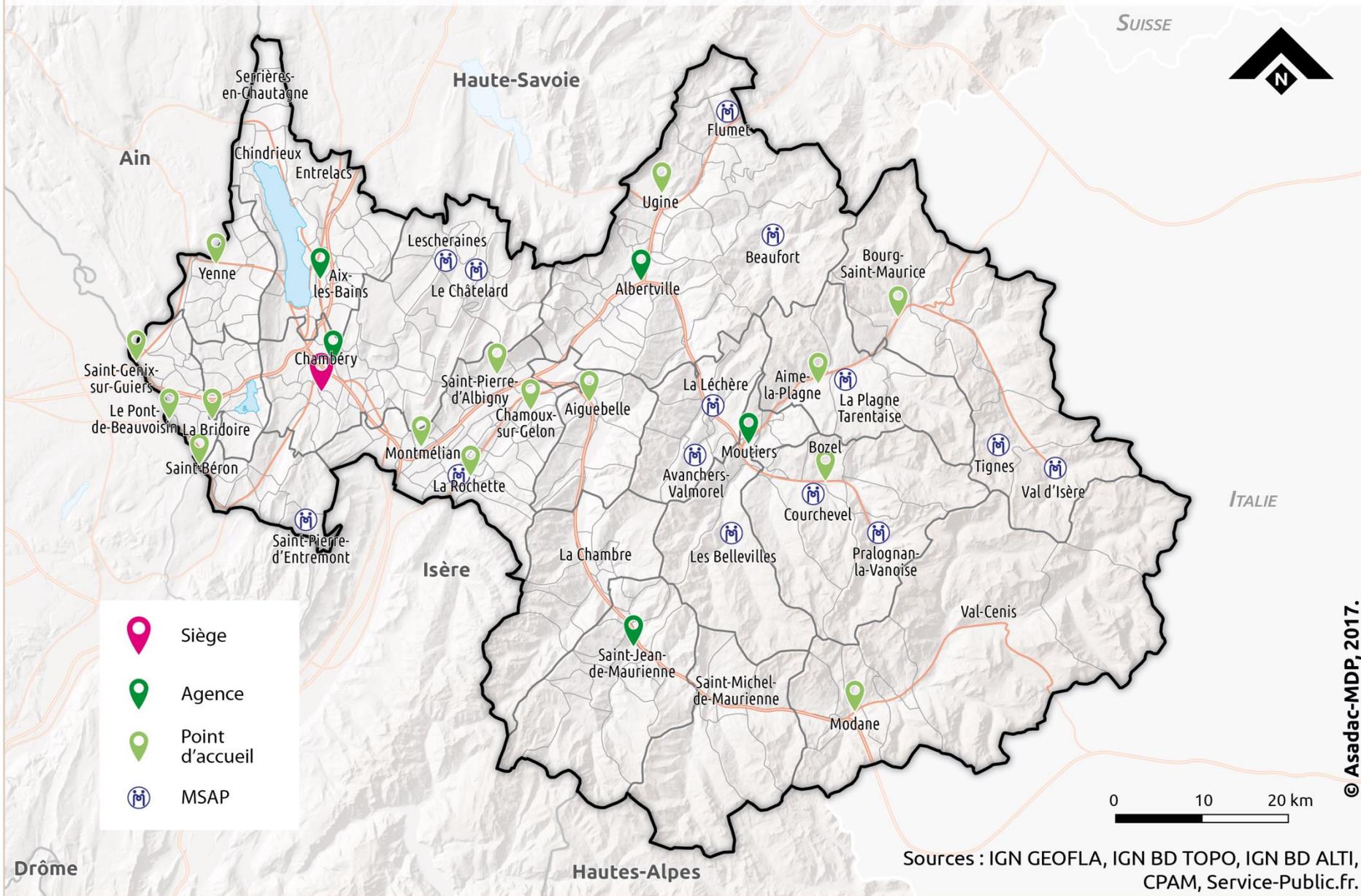
# Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) en Savoie



# Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) en Savoie

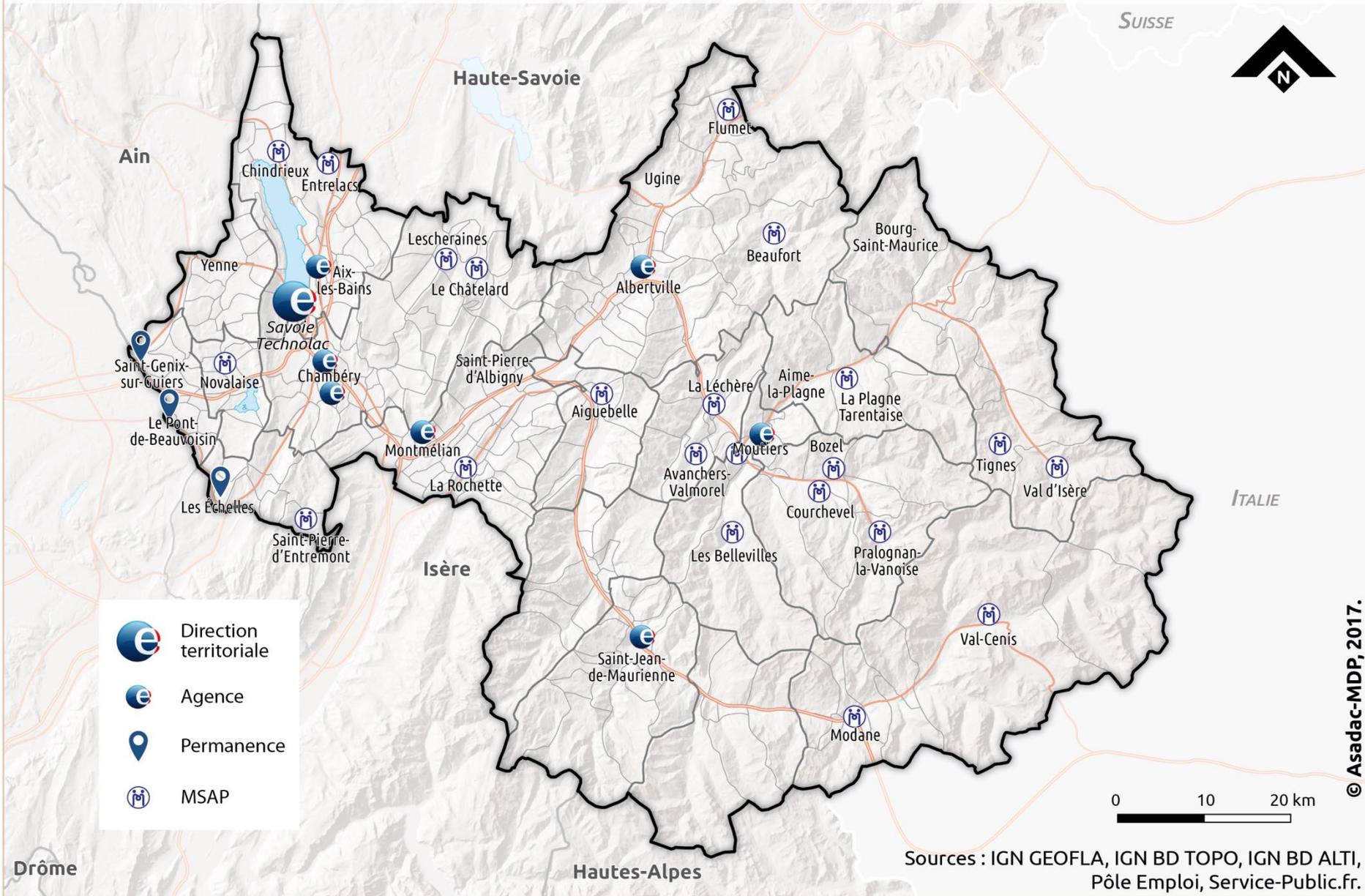


# La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) en Savoie



Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, CPAM, Service-Public.fr.

# Pôle Emploi en Savoie



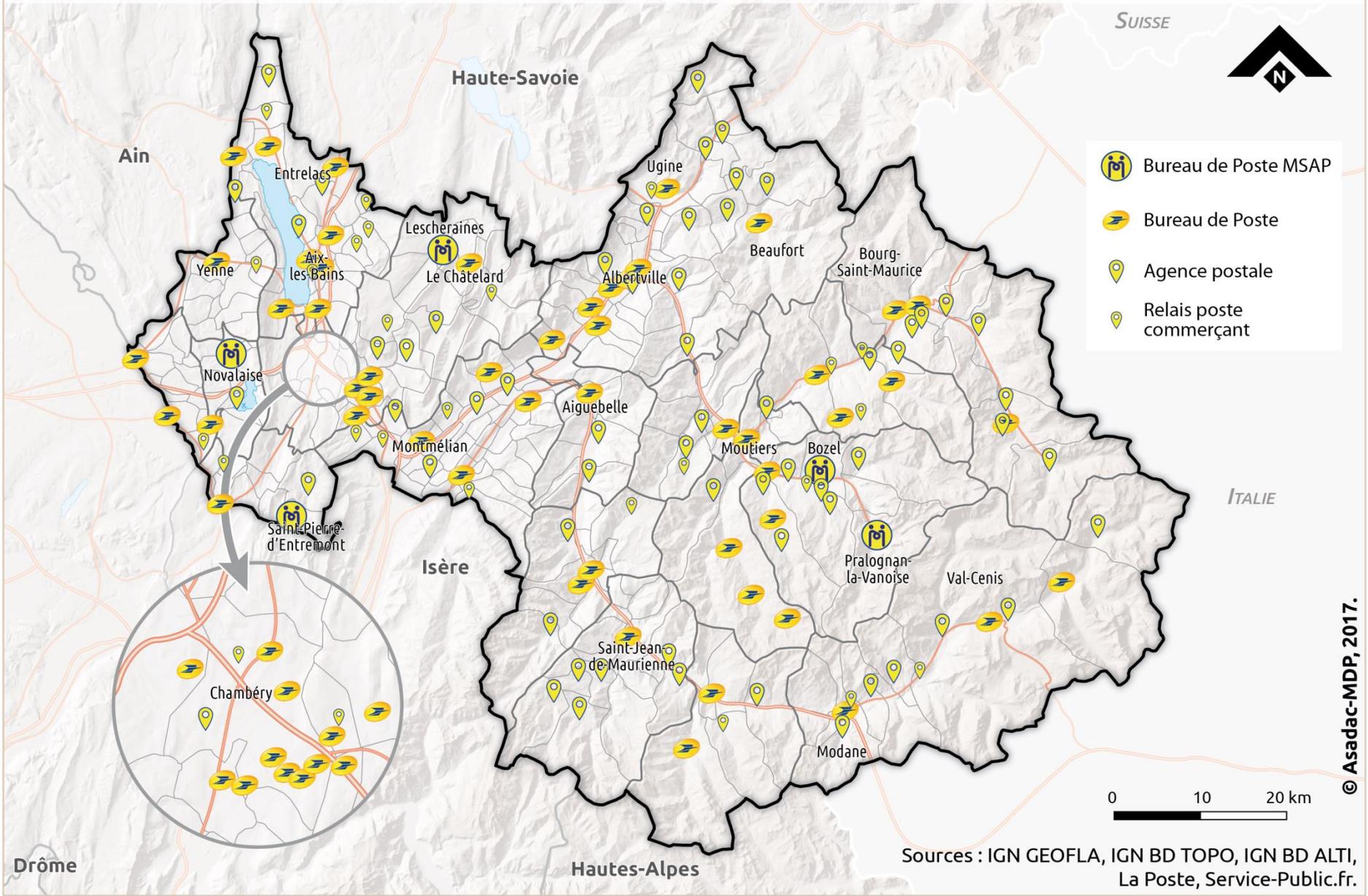
-  Direction territoriale
-  Agence
-  Permanence
-  MSAP

0 10 20 km

Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, Pôle Emploi, Service-Public.fr.

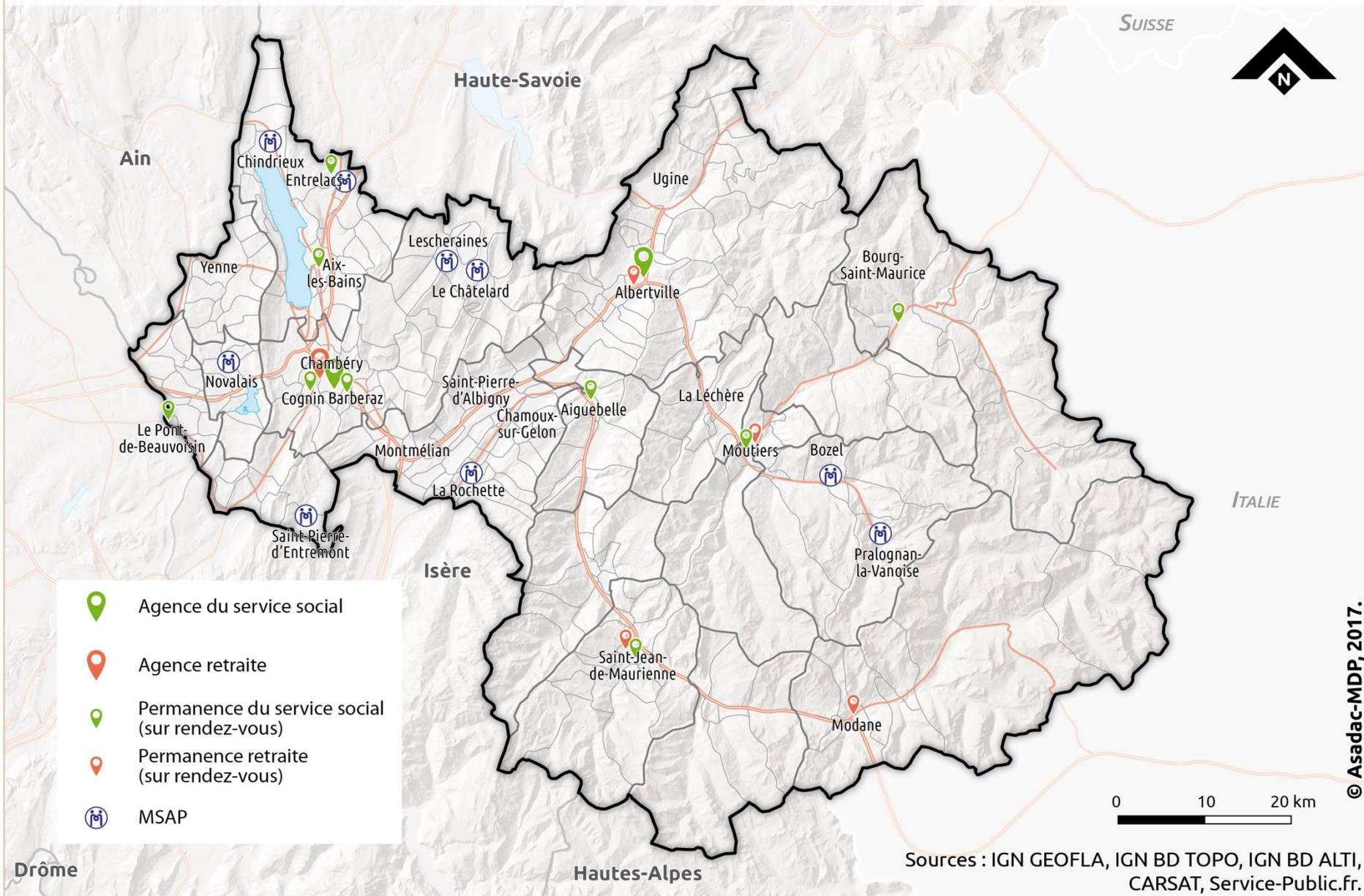
© Asadac-MDP, 2017.

# La Poste en Savoie



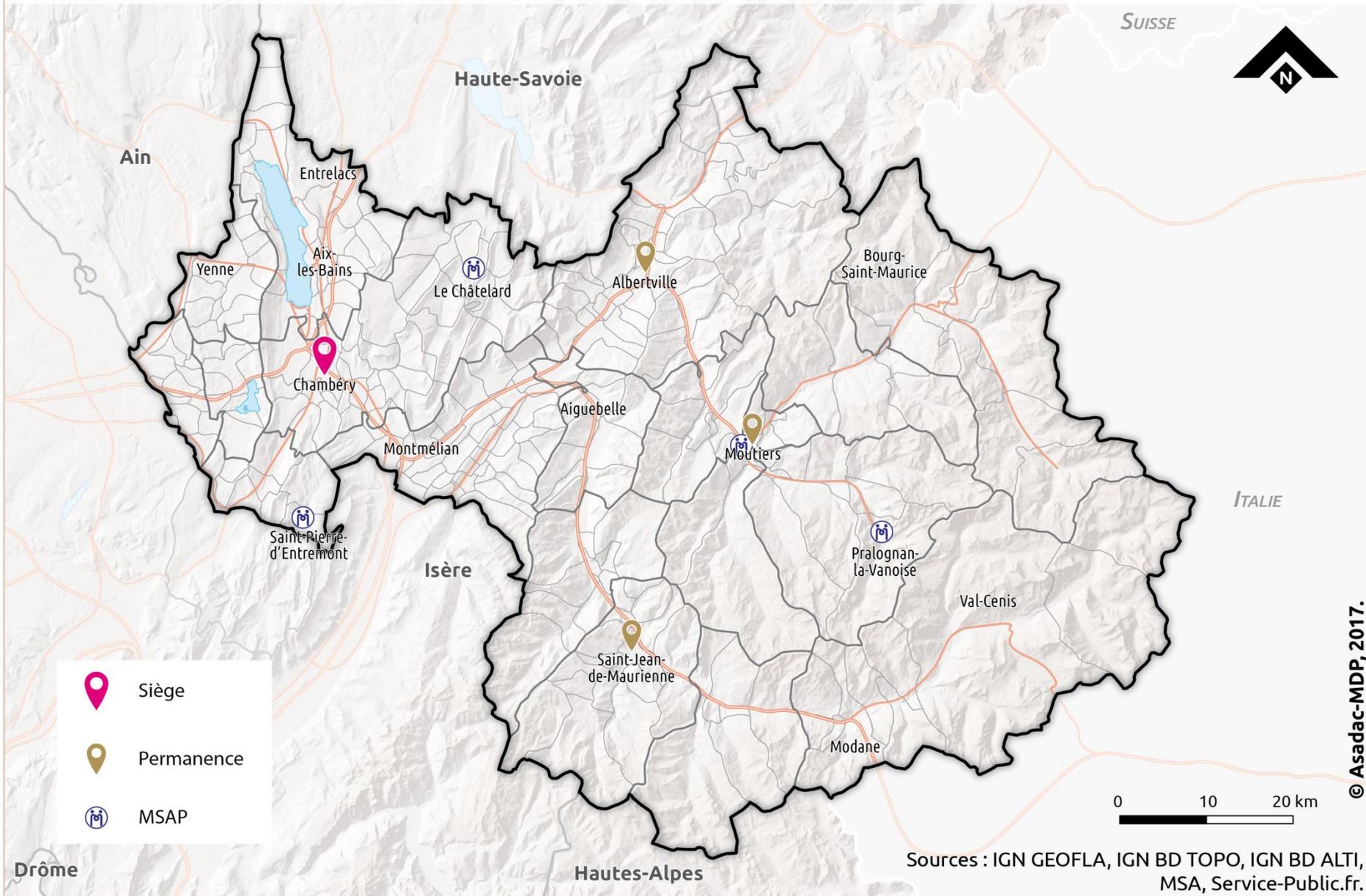
Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, La Poste, Service-Public.fr.

# La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) en Savoie



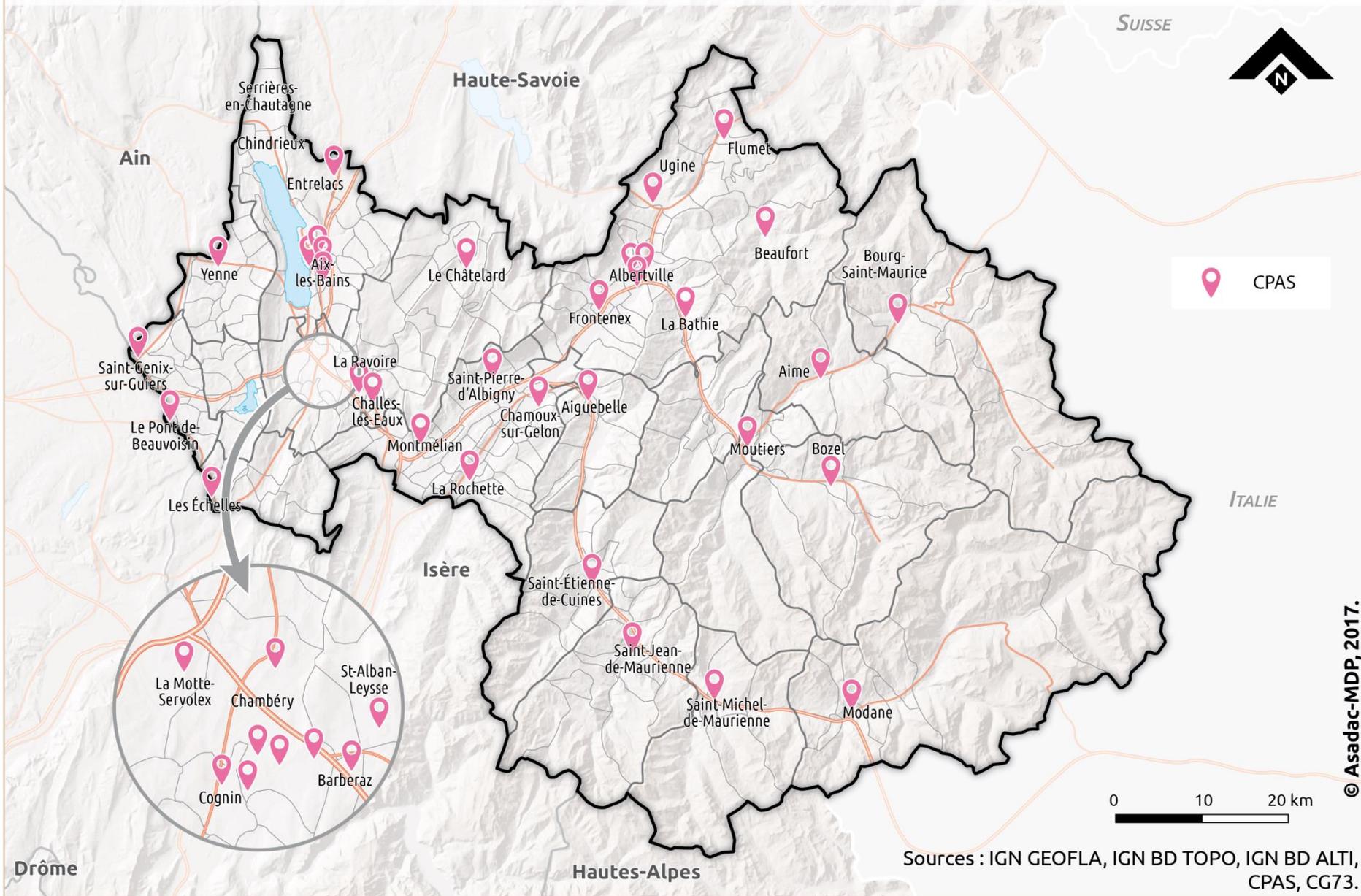
Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, CARSAT, Service-Public.fr.

# La Mutualité Sociale Agricole (MSA) en Savoie

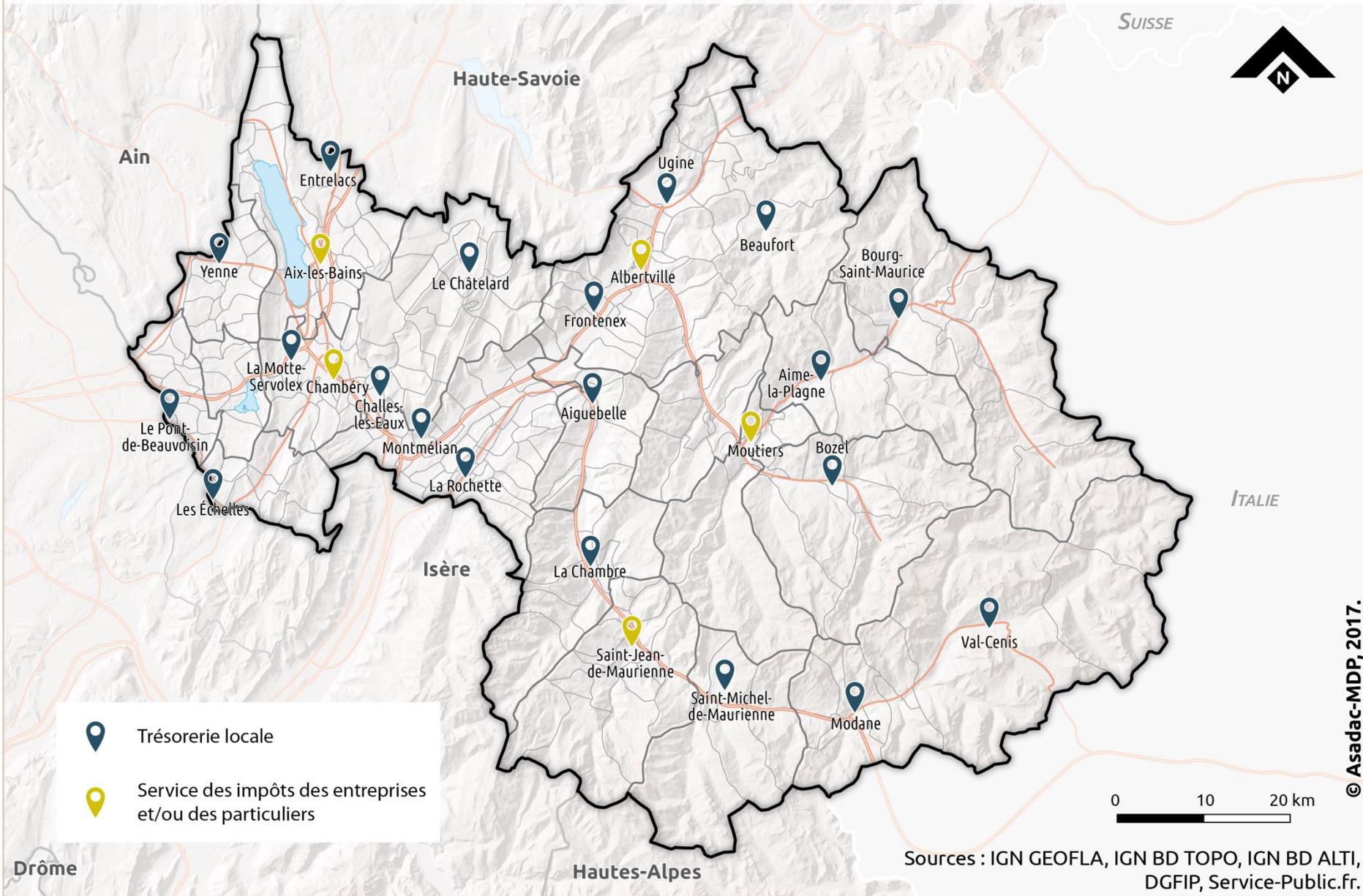


Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, MSA, Service-Public.fr.

# Les Centres Polyvalents d'Actions Sociales (CPAS) en Savoie



# Trésorerie et services des impôts en Savoie



Sources : IGN GEOFLA, IGN BD TOPO, IGN BD ALTI, DGFIP, Service-Public.fr.

## Focus sur les Maisons de Services au Public



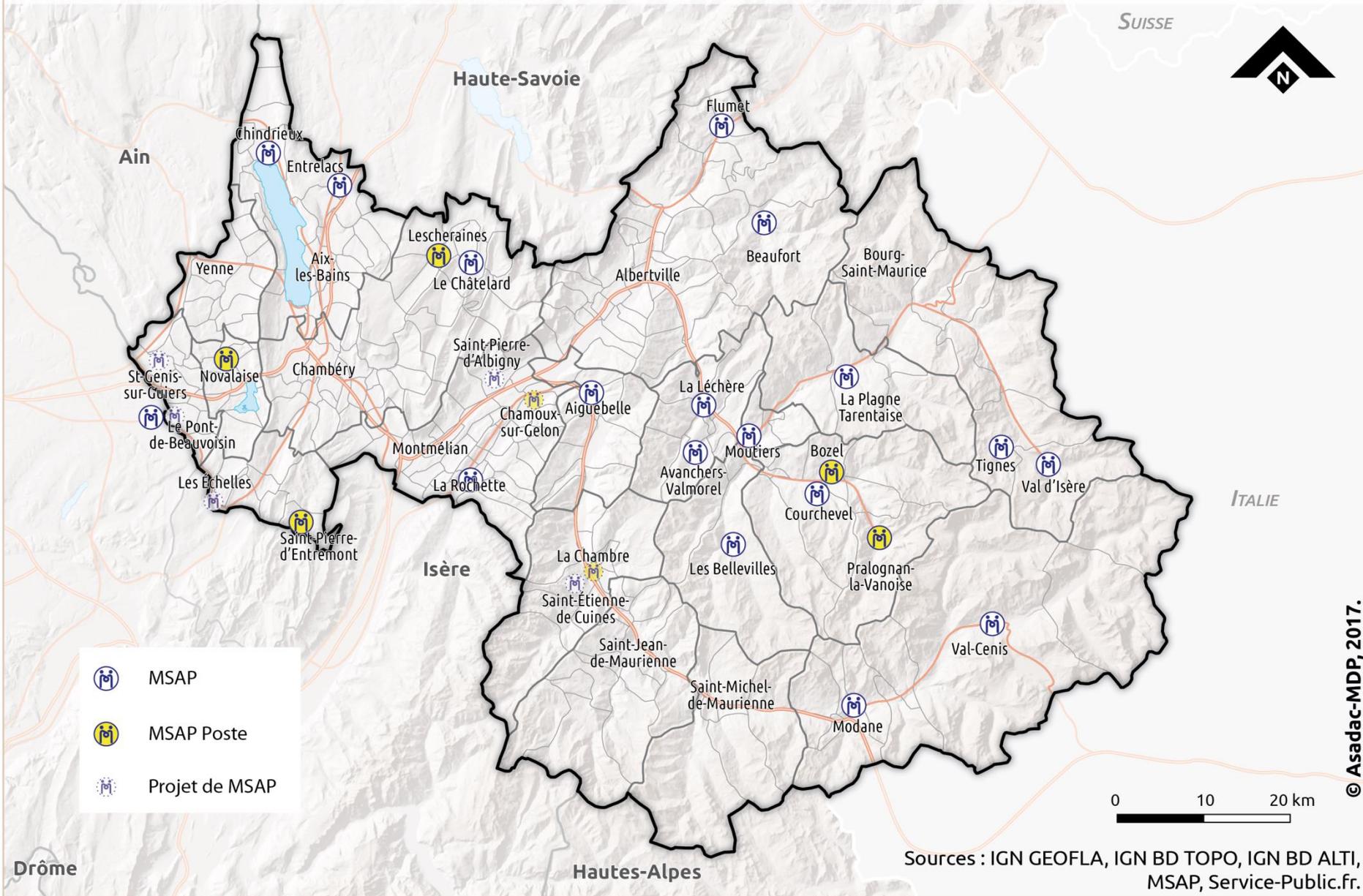
## FOCUS SUR LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

### Rappel des critères nationaux

---

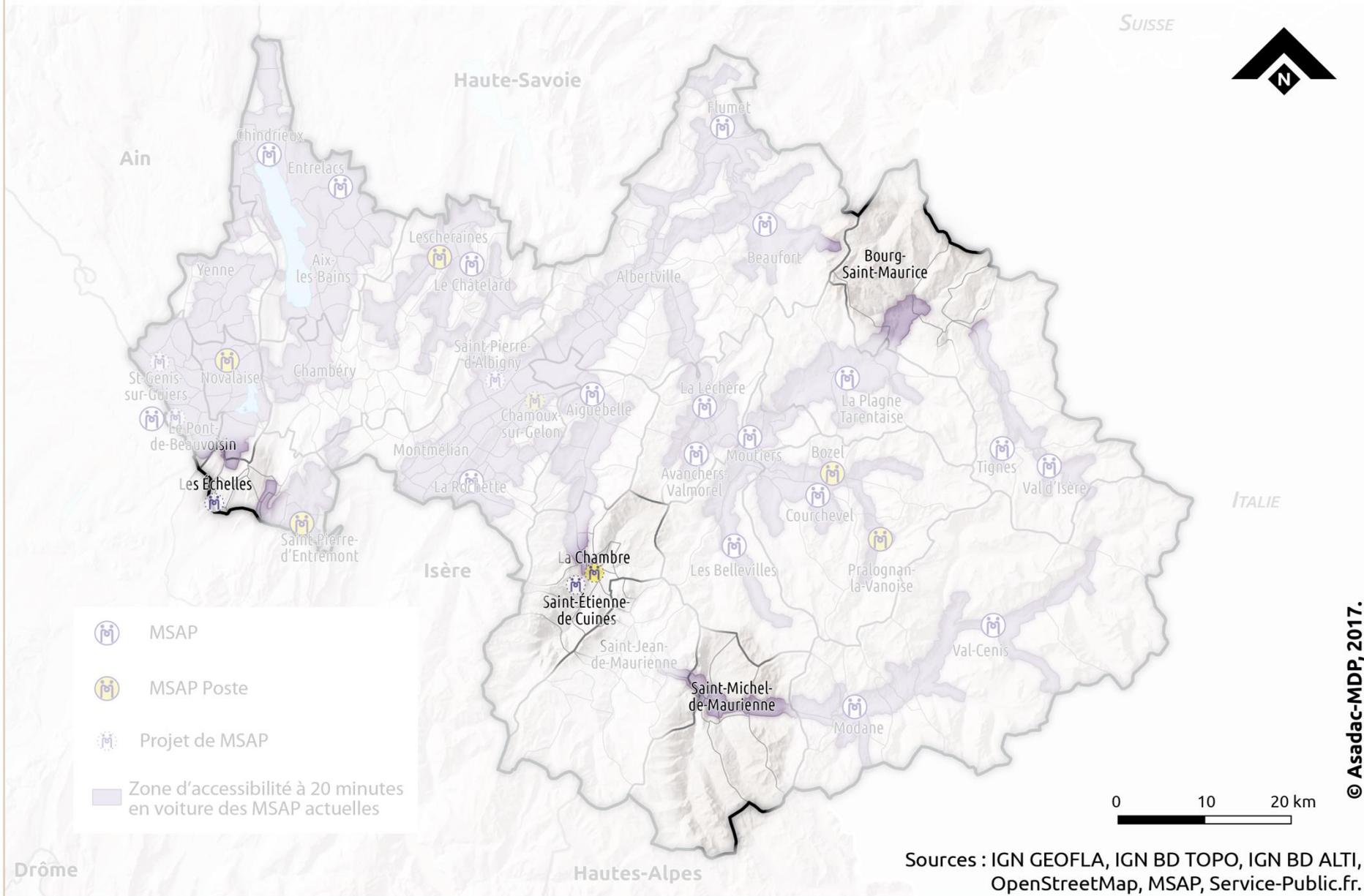
- un accueil avec une ouverture hebdomadaire de 24 h minimum
- un poste connecté internet à disposition du public
- un espace de confidentialité
- deux partenaires minimum (parmi les 7 opérateurs nationaux – Pole emploi, CAF, CARSAT, CPAM, MSA, La Poste, GRDF)
- une distance de 20 mn (en voiture) entre 2 MSAP

# Les Maisons de Services Au Public (MSAP) en Savoie





# Accessibilité des MSAP en Savoie



## FOCUS SUR LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

### Proposition de critères complémentaires :

- Une médiation numérique renforcée (équipement + accompagnement)
- Un rayonnement intercommunal (avis de l'EPCI)
- Un partenariat élargi au-delà de 2 opérateurs
- La prise en compte des acteurs locaux (associations, citoyens, ...) et la capacité à être plus qu'un guichet (approche développement territorial)
- La cohérence avec les documents de planification (SCOT) : un positionnement en priorité dans les pôles de services /bourgs-centres?

## LES ENJEUX IDENTIFIÉS

### Présence territoriale



Retrait des services au public (antenne, permanence) lié à la restructuration des opérateurs (contraction financière) et/ou à la recomposition territoriale qui touchent à la fois les zones rurales, de montagnes et les quartiers urbains



Développement de politiques de partenariats - notamment Maison de service au public mais pas seulement (point relais CAF, missions emploi...).

## LES ENJEUX IDENTIFIÉS

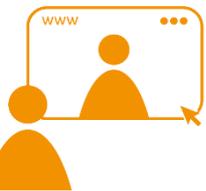
### Dématérialisation

Développement d'une offre numérique par tous les opérateurs selon une logique commune :



- démarches réalisées en ligne pour les usagers les plus autonomes
- accueil en agence avec des services civiques ET/OU des agents professionnels pour accompagner les usagers

Délégation d'accompagnement aux services en ligne via des lieux d'accueil dans les territoires (MSAP, Point Relais CAF, ...)



Développement des dispositifs expérimentaux de rendez-vous en visio (expérimentation CAF)

## LES ENJEUX IDENTIFIÉS

### Développement local / Projets locaux

De nombreux opérateurs (CAF, CPAM, CARSAT, MSA, ...) financent ou accompagnent la formation au numérique des professionnels et usagers, mais sans coordination et selon des règles propres à chacun, en fonction de leur autonomie locale

## LES ENJEUX IDENTIFIÉS

### Principaux constats partagés

**Santé** : pérennité de l'offre de soins (généralistes, spécialistes, paramédicaux, établissements); lien avec le Conseil territorial de santé

**Petite enfance** : développement global des structures d'accueil collectif

**Jeunesse** : des territoires bien dotés en structures, mais des difficultés pour répondre aux besoins des jeunes à partir de 15 ans environ

#### **Services à domicile : des difficultés**

- de recrutement de personnel qualifiés ou non,
- de surcoûts liés aux déplacements (enclavement des territoires, isolement des usagers)
- de structuration des acteurs locaux

**Accès aux droits** : non recours des personnes fragiles

## LES ENJEUX IDENTIFIÉS

### Principaux constats partagés

**Logement/ précarité énergétique** : vers des plateformes de rénovation énergétique sur l'ensemble des territoires

**Le manque d'information sur les services** entre acteurs locaux et à destination du grand public

**Couverture mobile / téléphonie** : des zones de défaillance (France mobile)

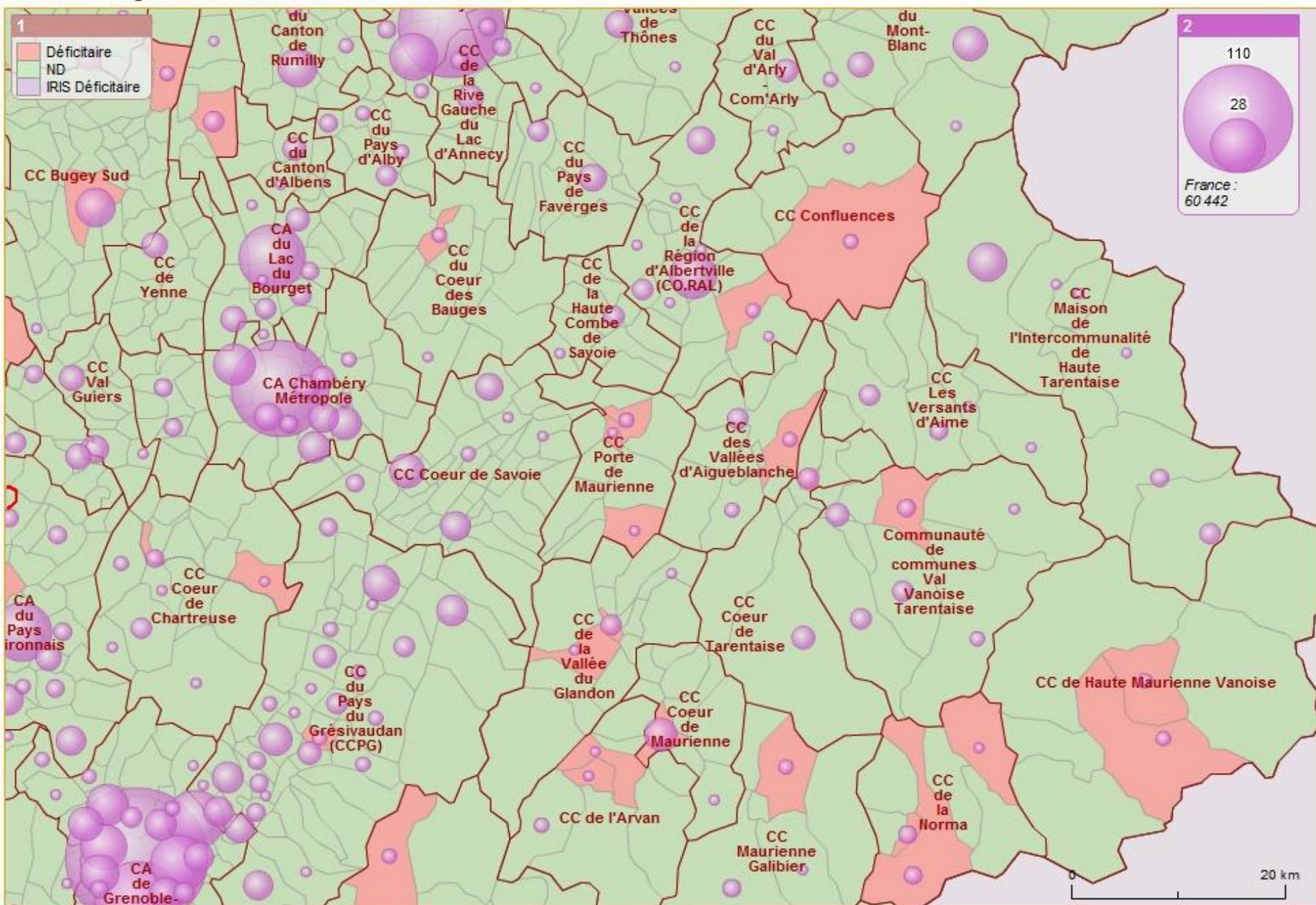
**Commerces** : des carences sur les « derniers commerces » et sur l'accès à l'argent (DAB)

**Equipements sportifs** : l'absence et/ou la difficulté d'accès aux équipements nautiques couverts qui met à mal « le savoir-nager »

**Mobilité** : des difficultés de déplacement des publics fragiles dans les territoires ruraux et périurbains, peu desservis par les transports en commun

1 - Zones déficitaires en médecins généralistes - source : ARS

2 - Nombre de généralistes actifs, 2014 - source : SNIIRAM





2

## Synthèse des premiers enjeux identifiés

## 2- SYNTHÈSE DES PREMIERS ENJEUX IDENTIFIÉS

### Un enjeux transversal

Conforter un niveau de services au public équilibré et équitable, en s'appuyant sur l'armature territoriale

### Des orientations partagées

**Mailler le territoire en lieux d'accueil physique**  
(opérateurs, MSAP, MSP, lieu de médiation numérique, ...)

**Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services**  
(accompagnement des professionnels, des usagers, des CL, outils numériques, ...)

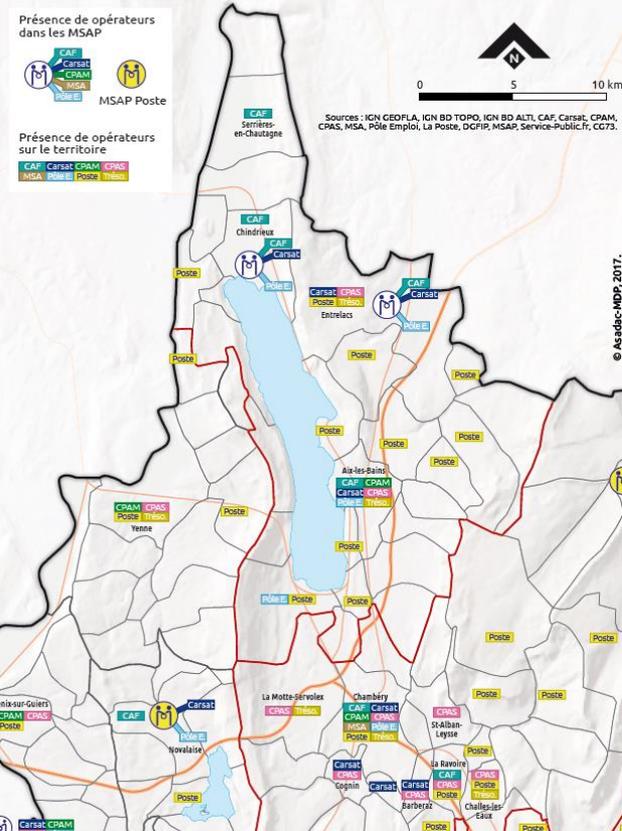
**Innover et expérimenter dans la fourniture de nouveaux services**

**Assurer une dynamique départementale sur la question des services à la population**  
(gouvernance, information/communication/ suivi, ...)

## UN COMITÉ TECHNIQUE PARTICIPATIF

### « Temps d'échanges et de partenariats »

Présence des opérateurs de services au public  
Grand Lac



Positionnement par territoire des MSAP et opérateurs présents

Je suis (opérateur, MSAP, EPCI)	Je cherche/je souhaiterais travailler avec

#### Objectifs :

- Prendre connaissance du diagnostic
- Mieux se connaître entre acteurs
- Exprimer ses besoins de partenariats pour améliorer la présence territoriale

## Temps de travail contributif

### 3 thématiques :

- Coordination/ mutualisation (entre acteurs de services) : financements de projets, formation,
- Dématérialisation des services et accompagnement au numérique
- Place de l'utilisateur (besoins, information, communication)

Problématique formalisée <i>Quels sont les problèmes / besoins / enjeux ?</i>	Outils/ projets existants <i>Acteurs et projets existants</i>
Ce qu'il faudrait dans l'idéal <i>Que seraient des services idéaux ?</i>	Préconisations/ actions <i>Quel peut être le premier petit pas vers l'idéal ?</i>

- 30 mn sur une table
- Les participants tournent sur chacune des deux autres tables (2 fois 15 mn)