



**SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES  
SERVICES AU PUBLIC DES HAUTES-PYRENEES**

22 novembre 2017

## **SCHEMA DES SERVICES A LA POPULATION EN HAUTES-PYRENEES**

**PLAN D' ACTIONS**

**CAHIER N° 1**

**« DEFINITION, METHODE ET ENJEUX »**

## SOMMAIRE

EDITO	PAGE 3
SDAASP : DE QUOI PARLE-T-ON ?	PAGE 4
LES ENJEUX ISSUS DU DIAGNOSTIC	PAGE 6
LES ENJEUX GENERAUX	PAGE 7
LES ENJEUX TERRITORIAUX	PAGE 8
LES ENJEUX THEMATIQUES	PAGE 9
DES ENJEUX AUX OBJECTIFS ET AU PLAN D' ACTIONS	PAGE 10
RESUME DU PLAN D' ACTIONS	PAGE 11
5 AXES, 17 OBJECTIFS	PAGE 12

### « CONFORTER L'OFFRE DE SERVICES AUX HAUTS-PYRENEENS ET RENDRE ENCORE PLUS ATTRACTIF NOTRE TERRITOIRE »

Le département des Hautes-Pyrénées présente de nombreux atouts appréciés tant par ses habitants que par les nombreux touristes qui viennent pour son cadre de vie, ses paysages, ses richesses naturelles, patrimoniales et humaines.

Pour le rendre encore plus attractif, le Département a engagé le « Projet de Territoires 2020-2030 » qui constitue désormais la ligne directrice du développement des Hautes-Pyrénées pour les années à venir.

En réalisant le « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au public » prévu par la loi NOTRE, le Conseil Départemental et l'État s'engagent pour améliorer la vie quotidienne des hauts-pyrénéens, notamment en renforçant la présence des services au public qui constitue un enjeu, parfois un défi.

En effet, le maintien de la vie dans certains territoires passe par notre capacité commune à y maintenir les services de base à la population et à les rendre plus facilement accessibles. Cela touche aux difficultés de mobilité, à la coordination de l'offre des opérateurs, à la mutualisation des moyens ou tout simplement à un manque d'information de la population. L'offre de services doit être adaptée aux besoins des populations et prendre en compte l'évolution de notre société et des nouveaux moyens technologiques et modes de consommation.

Nous avons souhaité une démarche de partenariat qui associe les services de l'État et ceux du Département, les élus départementaux, communaux et intercommunaux, les opérateurs de l'État, les acteurs privés porteurs de services indispensables aux habitants et la population qui a été appelée à se prononcer sur ce projet.

L'ambition de ce schéma est de faire en sorte que les services proposés répondent aux besoins réels de chaque territoire et tiennent compte de ses spécificités. C'est pourquoi, nous avons souhaité que les actions contenues dans ce schéma soient portées avec les établissements publics de coopération intercommunale qui sont l'échelon le plus adapté et le plus proche des préoccupations de la population.

Le Président du Conseil Départemental  
**Michel PELIEU**

La Préfète  
**Béatrice LAGARDE**

## SDAASP : DE QUOI PARLE-T-ON

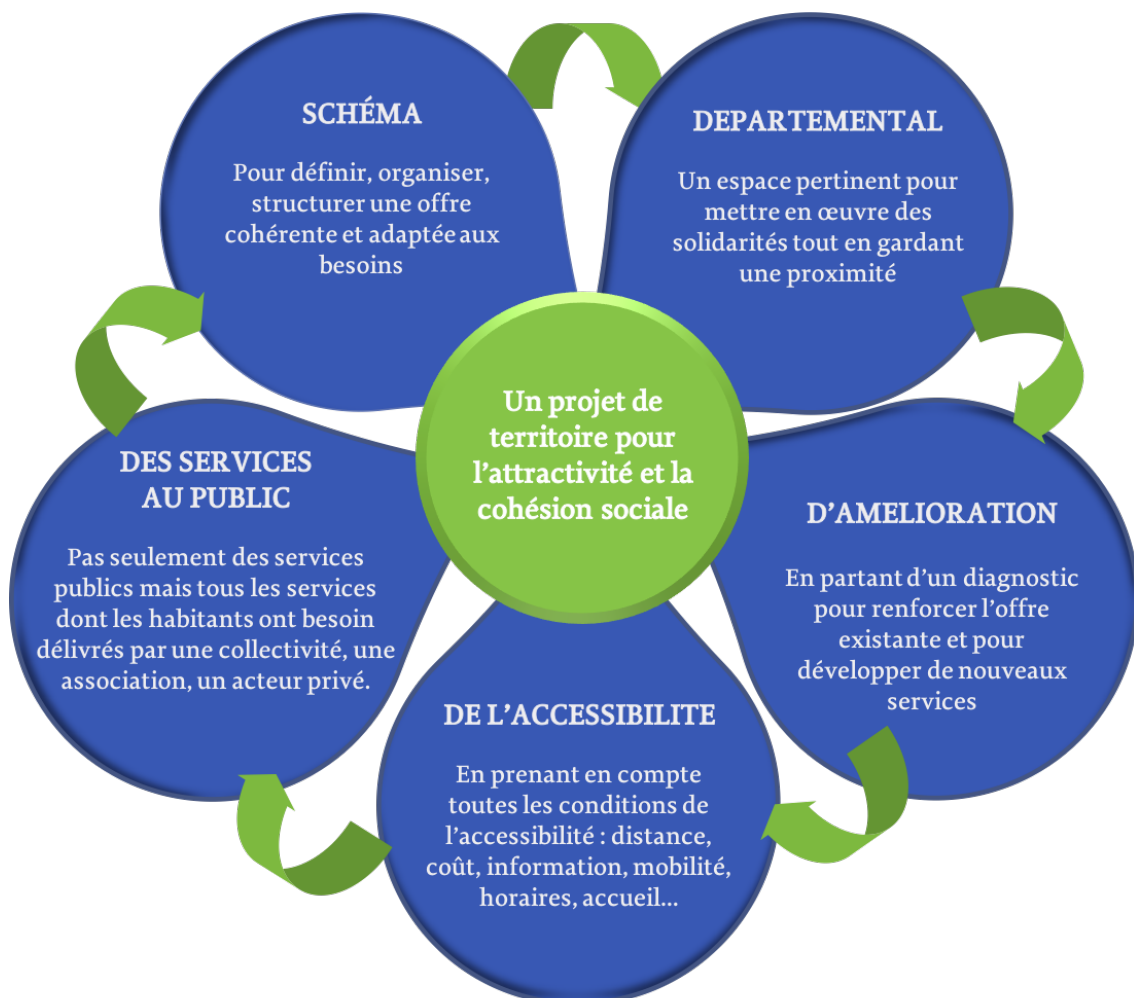
Sur impulsion et avec le soutien de l'État, le Département des Hautes Pyrénées a engagé une démarche d'élaboration d'un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

Derrière ce long intitulé, un enjeu simple pour le département : comment assurer à tous ses habitants et en tous points du territoire, un accès le plus simple possible aux services, publics ou privés, qui conditionnent sa vie au quotidien, des plus basiques aux plus complexes ? Comment adapter les services aux besoins de la population, comment les organiser mieux dans une perspective d'attractivité et de développement économique et social ?

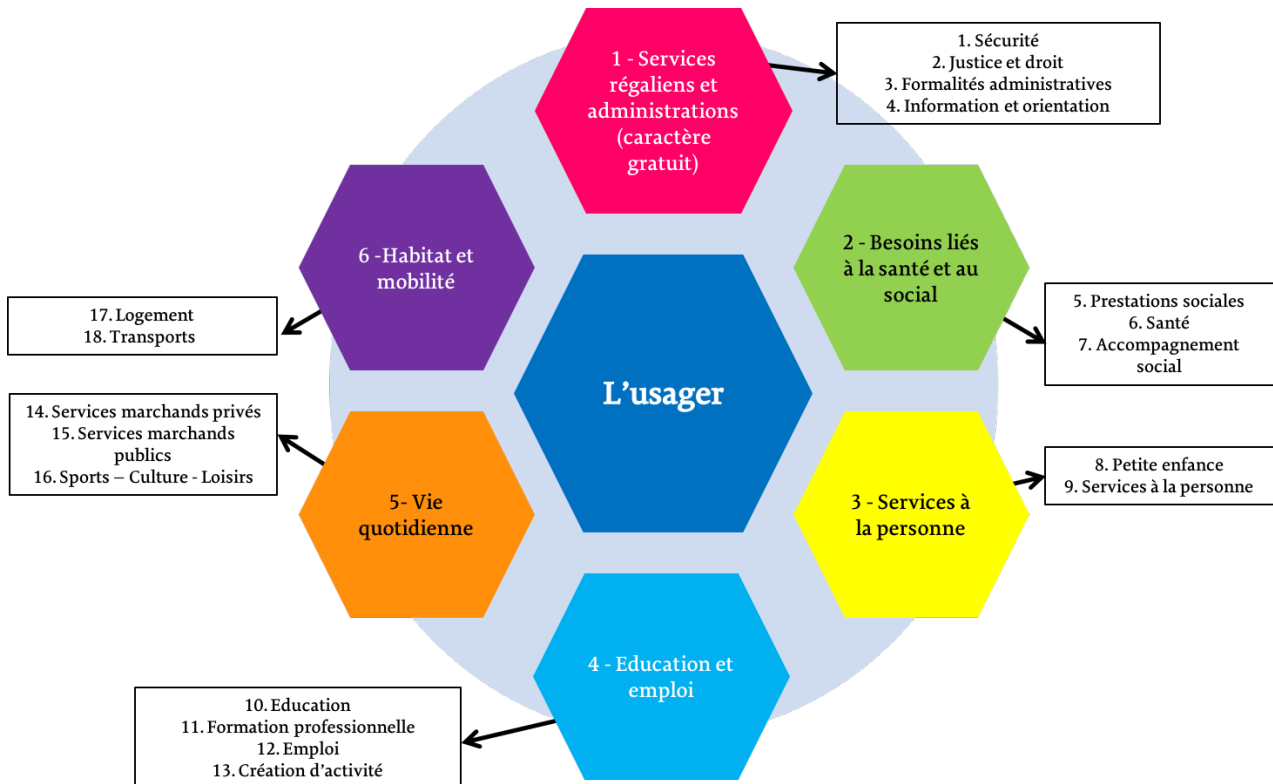
Au plan national, la loi portant nouvelle organisation territoriale de la république (NOTRe), prévoit deux points qui sont précisés :

- Les schémas de services ne visent pas exclusivement le rural mais l'ensemble du territoire départemental, et devront mettre en évidence les territoires déficitaires, éventuellement en zone urbaine et périurbaine.
- Ils devront comporter un volet développement de la mutualisation qui contribuera, entre autres, au renforcement du réseau de maisons de services au public.

Le schéma départemental se traduit par la mise en œuvre d'un plan d'action couvrant une période de 6 ans et visant l'amélioration de l'accessibilité des services dans toutes les dimensions.

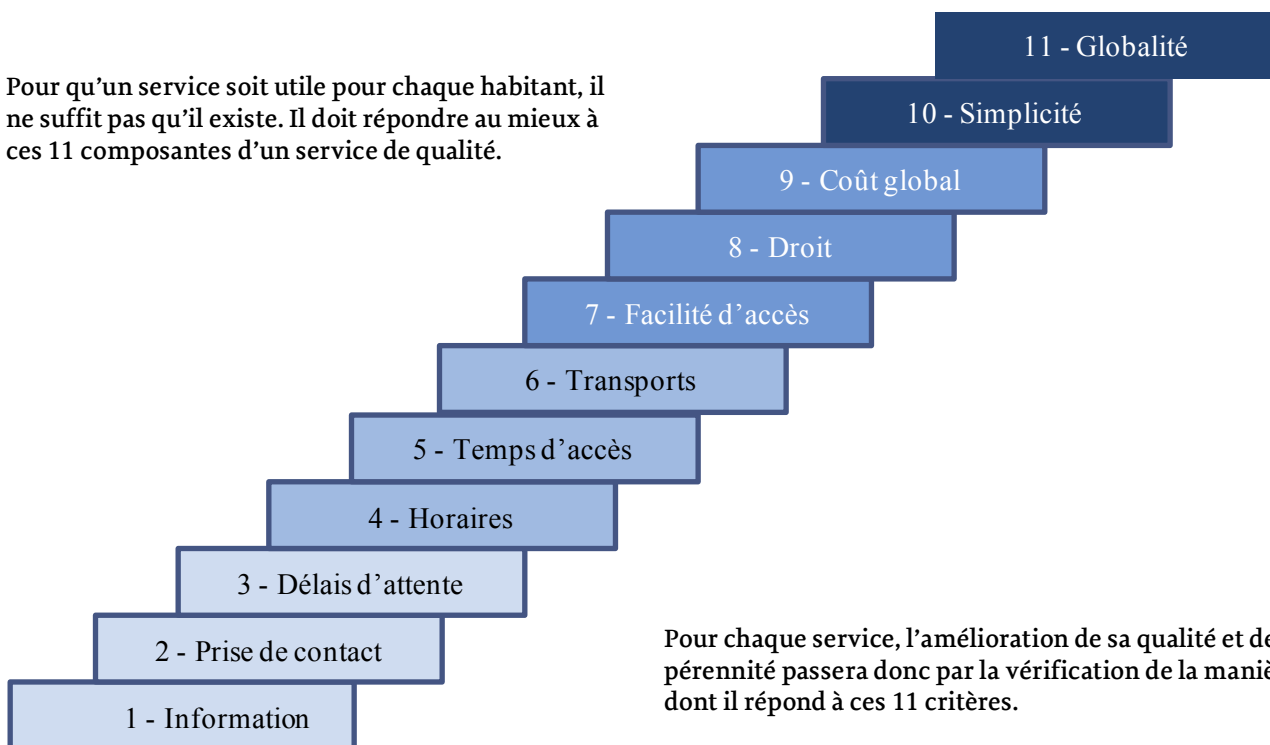


## Les services concernés : 6 pôles de services, 18 bouquets de services



## Les conditions de l'accessibilité aux services

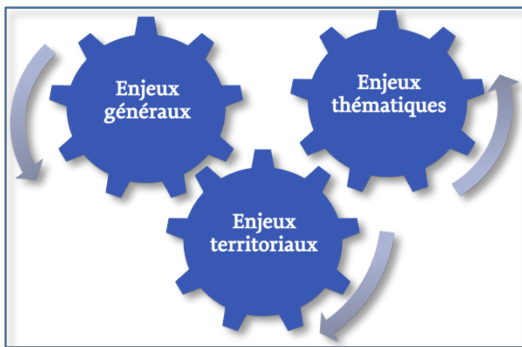
Pour qu'un service soit utile pour chaque habitant, il ne suffit pas qu'il existe. Il doit répondre au mieux à ces 11 composantes d'un service de qualité.



Pour chaque service, l'amélioration de sa qualité et de sa pérennité passera donc par la vérification de la manière dont il répond à ces 11 critères.

## Le diagnostic préalable a permis de dégager 7 enjeux :

- 1- La dématérialisation des services
- 2- Le maintien des services (anticipation des déficits à venir)
- 3- La plus forte exposition des publics fragiles aux risques de dégradation de l'accès aux services
- 4- L'éloignement des services pour les habitants du sud du département
- 5- L'impact de la saisonnalité
- 6- Des initiatives de mutualisation déjà en place ou prévues pour les années à venir.
- 7- L'accès à des services des départements voisins



## Une nouvelle formulation des enjeux

Après analyse croisée des différents documents et des échanges avec les acteurs locaux, ils ont été reformulés et organisés de la manière suivante :

### 1- Enjeux généraux

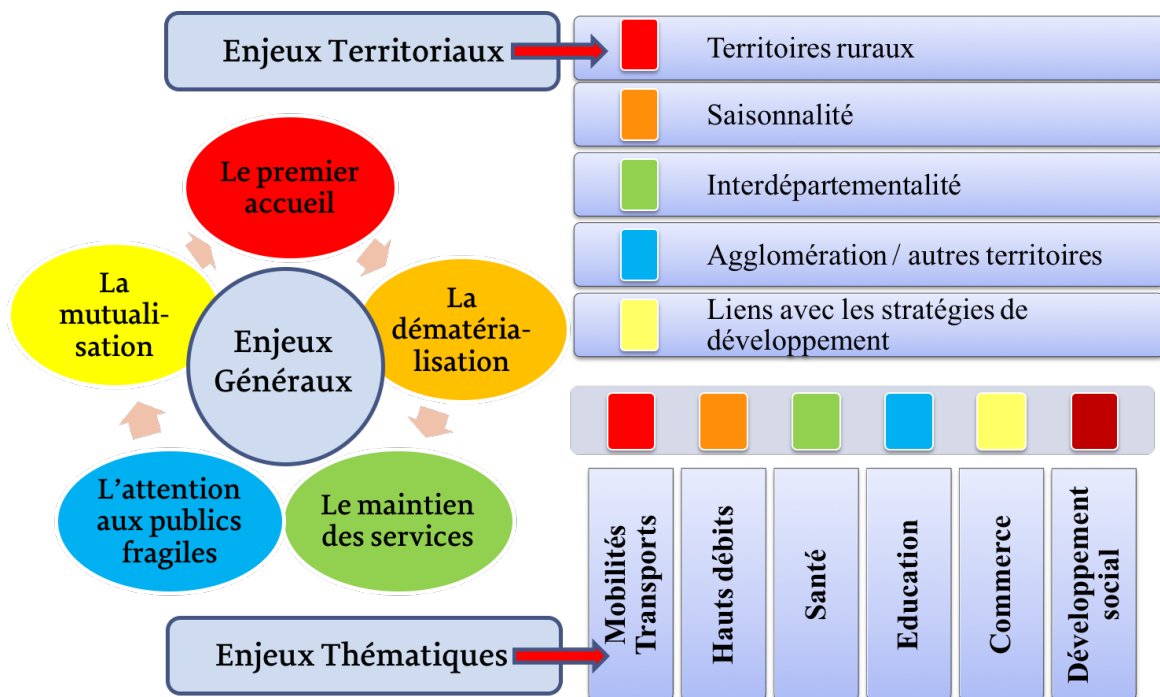
Il s'agit d'identifier des enjeux communs à tout le département, plus ou moins forts selon les thématiques ou selon les territoires, mais qu'il sera nécessaire de traiter à l'échelle de tout le département et pour toutes les thématiques.

### 2- Enjeux territoriaux

Il s'agit d'enjeux spécifiques à certains des territoires. Ils nécessiteront une approche particulière en lien avec les acteurs de ces territoires et contribueront à résorber les inégalités territoriales vécues par certains habitants. Ils seront particulièrement précieux pour construire la contractualisation avec les 9 EPCI.

### 3- Enjeux thématiques

Il s'agit d'enjeux spécifiques à certaines thématiques particulièrement sensibles selon les éléments du diagnostic et des autres documents analysés.



### Ces enjeux relèvent de problématiques que l'on retrouve pratiquement dans tous les territoires des Hautes-Pyrénées.

Ils nécessitent donc des réponses dont la conception et la mise en œuvre soient pensées à l'échelle départementale, même si les actions proposées pourront faire l'objet, si nécessaire, d'adaptations spécifiques à certains territoires.

- **Le premier accueil**

La qualité de l'accès aux services passe très souvent par le premier contact physique avec les personnes aptes à analyser les demandes des citoyens et les orienter vers les bons interlocuteurs. Un bon maillage des points d'accueil dans le département est donc un enjeu majeur.

- **La dématérialisation**

De plus en plus de services sont digitalisés et nécessitent donc un accès à Internet et une capacité à utiliser les procédures numérisées. Il est donc essentiel de pouvoir accompagner les publics peu formés à de telles pratiques et ainsi éviter la « fameuse » fracture numérique.

- **Le maintien des services**

La vitalité des bassins de vie repose beaucoup sur leur capacité à offrir des services pour la vie quotidienne. Or la rationalisation amène souvent à réduire et réorganiser cette offre de services. Le maintien des services passera par une

mobilisation des capacités d'innovation dans chaque territoire pour inventer des solutions adaptées à ces réels risques de désertification.

- **L'attention aux publics fragiles**

Dans un contexte économique très tendu, les populations fragiles socialement sont souvent les plus impactées par la suppression ou la réorganisation des services dont elles ont besoin. Il convient donc d'être très vigilants et trouver des solutions pour les soutenir dans leurs démarches auprès des services privés ou publics.

- **La mutualisation**

La plupart des opérateurs de services sont dans la recherche permanente d'optimisation pour offrir des services de qualité au moindre coût. La mutualisation de certains services entre plusieurs partenaires, publics et privés, peut éviter des réductions ou fermetures dans certains territoires. Il convient donc d'encourager ces pratiques de coopération et de mutualisation.



### Certaines problématiques spécifiques à certains secteurs des Hautes-Pyrénées doivent être prises en compte.

Le partenariat avec les nouvelles intercommunalités doit permettre de rechercher, en associant les opérateurs et les usagers, les meilleures réponses aux besoins des habitants du territoire pour leur offrir des services adaptés et de qualité.

- **Les territoires ruraux**

Ce sont très souvent les territoires les moins peuplés qui sont les premiers impactés par la réduction des services. De plus leur faible densité entraîne des temps d'accès assez importants auxquels il convient parfois d'ajouter la mauvaise desserte numérique. Le SDAASP doit afficher une réelle priorité pour ces territoires ruraux.

- **La saisonnalité**

Les activités de montagne et les pèlerinages constituent des secteurs économiques majeurs des Hautes-Pyrénées et sont sources d'une forte attractivité pour des salariés saisonniers. Or ceux-ci ont des besoins spécifiques en terme de services notamment pour leur hébergement et leur mobilité.

- **L'interdépartementalité**

Certains secteurs périphériques du département sont inscrits dans des bassins de vie qui dépassent les limites administratives. La réponse aux besoins de services des populations concernées doit se réfléchir et s'organiser dans un cadre inter

départemental nécessitant une volonté politique de coopérer avec ses voisins.

- **L'articulation entre agglomération et territoires voisins**

La SDCI a impulsé une très forte réorganisation des intercommunalités dans le département. La création d'une agglomération forte réunissant les deux principales villes du département impose de repenser les relations inter-communautaires déjà bien organisées autour des PETR.

- **Les liens entre schéma et stratégies de développement, notamment stratégies et projets territoriaux des 9 EPCI.**

La réussite du SDAASP dépendra en grande partie de la façon dont il associera tous les partenaires institutionnels, notamment les 9 nouvelles communautés des Hautes-Pyrénées. A l'heure où celles-ci construisent leurs projets de territoire, il est judicieux de partager des objectifs communs sur les services entre l'Etat, le Département et ces EPCI et de contractualiser leur mise en œuvre opérationnelle.

**Du diagnostic réalisé et des démarches participatives conduites, il ressort plusieurs préoccupations fortes dans des domaines importants pour la vie quotidienne de hauts-pyrénéens et l'attractivité du département.**

Pour ces thématiques, il convient d'engager des démarches spécifiques avec les opérateurs et les responsables publics et privés pour proposer collectivement certaines solutions aux défis qu'elles doivent relever (notamment économiques et territoriales).

- **Mobilités – transports**  
Dans un contexte géographique de montagne, il est évident que la question des déplacements est majeure. Et compte-tenu de l'évolution démographique du département, la mobilité sera encore plus cruciale demain notamment pour les personnes âgées. Il convient donc de faire œuvre d'imagination pour trouver des réponses innovantes à la question de la mobilité qui ne passera pas toujours uniquement par les transports en commun.
- **Hauts débits**  
Aujourd'hui et encore plus demain, l'accès aux services se fait et se fera de plus en plus par le numérique. Les réseaux hauts débits sont essentiels mais il ne faut pas minorer les questions tout aussi importantes de l'accompagnement aux usages et l'accès économique aux abonnements Internet.
- **Santé (médecine généraliste notamment)**  
Le diagnostic et les ateliers participatifs ont fortement souligné l'enjeu majeur de l'accès aux soins. Il existe déjà un réseau de Maisons de Santé Pluriprofessionnelles, mais il pourrait être amplifié et surtout ces nouvelles organisations doivent être accompagnées d'actions fortes pour attirer des professionnels médicaux.
- **Education (écoles primaires notamment)**  
La baisse démographique, et son corollaire de diminution des effectifs d'enfants scolarisés, entraîne nécessairement des réorganisations dans le dispositif éducatif du primaire. Les communes directement touchées, notamment dans les zones rurales et montagnardes, doivent penser, au delà des Regroupements Pédagogiques Intercommunaux existants, l'organisation de demain dans un cadre nécessairement intercommunal.
- **Petits commerces**  
Les zones de chalandises de beaucoup de commerces se sont fortement élargies avec la motorisation individuelle entraînant la fermeture de nombreux commerces dans les villages et même les centres bourgs. Malgré plusieurs initiatives autour des multiservices, il convient de réfléchir avec les acteurs économiques les nouveaux modèles économiques permettant de maintenir une offre commerciale de proximité.
- **Développement social**  
Le Département vient d'adopter son schéma de développement social qui affiche une véritable ambition et fixe plusieurs objectifs qui pour partie rejoignent les enjeux des services. Il est donc essentiel d'établir une bonne coordination dans la mise en œuvre des axes stratégiques et des plans d'actions respectifs entre les deux schémas.

## 1. Enjeux généraux

- Le premier accueil
- La dématérialisation
- Le maintien des services
- L'attention aux publics fragiles
- La mutualisation

## 2. Enjeux territoriaux

- Les territoires ruraux du département
- La saisonnalité
- L'interdépartementalité
- L'articulation entre agglomération et territoires voisins
- Les liens entre schéma et stratégies de développement, notamment stratégies et projets territoriaux des 9 EPCI.

## 3. Enjeux thématiques

- Mobilités - transports
- Hauts débits
- Santé (médecine généraliste notamment)
- Education (écoles primaires notamment)
- Petits commerces
- Développement social

Orientation	Déclinaison
Axe 1 : Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires	<p>Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil</p> <p>Objectif 2 : Réguler l'offre commerciale indépendante à la « vitrine »</p> <p>Objectif 3 : Prendre en compte les besoins des saisonniers dans l'offre de services des territoires touristiques</p> <p>Objectif 4 : Renforcer la présence des services dans les territoires les plus dépourvus</p>
Axe 2 : Améliorer l'accès aux services	<p>Objectif 5 : Disposer d'un offre de transports capable de garantir la mobilité indépendante à l'accès aux services</p> <p>Objectif 6 : Carrez l'accès aux biens de consommation</p> <p>Objectif 7 : Accompagner les usagers du numérique et assurer la maîtrise des démarches dématérialisées</p>
Axe 3 : Carrez les services pour tous	<p>Objectif 8 : Animer les actions du Schéma avec les cinq priorités du Schéma Départemental de Développement Social</p> <p>Objectif 9 : Carrez l'accès des services et leur usage aux salariés particuliers des personnes les plus fragiles ou les moins expérimentés</p> <p>Objectif 10 : Prendre la collaboration entre les services sociaux de proximité et les acteurs ensemble dans une logique de développement social local</p> <p>Objectif 11 : Engager de manière permanente une stratégie départementale de santé pour prévenir l'offre médicale de demain.</p>
Axe 4 : Porter une attention particulière sur deux thématiques	<p>Objectif 12 : Préserver l'accès aux écoles primaires dans un rayon raisonnable</p> <p>Objectif 13 : Favoriser des partenariats entre opérateurs de services, publics et/ou privés, pour constituer une offre combinée permanente des services mobiles cohésive et plus globale</p> <p>Objectif 14 : Compléter avec les Départements voisins pour garantir aux habitants hauts-pyréens une offre de services publics en préfecture équivalente à celle des autres territoires</p>
Axe 5 : Organiser une gouvernance adaptée pour le suivi du SDMAASP	<p>Objectif 15 : Organiser, au travers d'une Conférence départementale et de Conférences territoriales des services, une gouvernance simplifiée et plus globale des services</p> <p>Objectif 16 : Développer à l'ensemble de nos territoires, une information de qualité et visible sur les services</p> <p>Objectif 17 : Mettre sur pied un mode organisé et permanent de veille sur les services</p>

### Le plan d'actions s'organise autour de 5 axes eux-mêmes déclinés en 17 objectifs.

Les 5 axes construisent la colonne vertébrale du schéma et s'enchaînent dans une construction stratégique logique.

Pour pouvoir parler d'une bonne accessibilité aux services et pour tous les publics, il est nécessaire de répondre à plusieurs problématiques.

1. Le premier questionnement nécessaire, et axe proposé, relève de la question de la présence physique des services, de leur répartition, de la proximité relative à chaque habitant.
2. Le deuxième questionnement consiste à améliorer l'accès, physique ou virtuel, à ces services ainsi implantés.
3. Le troisième volet permet d'améliorer l'utilisation des services ainsi constitués pour les personnes les plus fragiles.
4. Le quatrième met l'accent sur quelques thématiques sensibles qui, malgré les trois premiers volets, ne sont pas nécessairement fiabilisées.

5. Enfin le dernier volet vise à rendre pérenne le schéma et le faire fonctionner dans la durée dans toutes ses dimensions.

C'est sur la base de ce « raisonnement logique et progressif » que nous proposons d'ordonner les grands axes du schéma et leurs déclinaisons.

### Les 17 objectifs qui les déclinent se mettront en œuvre de trois manières différentes :

1. En se greffant et s'appuyant sur les **actions, les schémas et plans déjà en cours.**
2. En se traduisant par un **plan d'actions** qui s'étalera sur 6 années et dont les grandes lignes sont données dans chaque partie consacrée à un objectif.
3. Et selon les objectifs, par quelques **premières actions emblématiques** qui ont été co-construites par la démarche participative d'élaboration du schéma.

## 5 AXES, 17 OBJECTIFS

Orientation	Déclinaison
<b>Axe 1 :</b>  <b>Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires</b>	Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil
	Objectif 2 : Repenser l'offre commerciale indispensables à la vie quotidienne
	Objectif 3 : Prendre en compte les besoins des saisonniers dans l'offre de services des territoires touristiques
	Objectif 4 : Renforcer la présence des services dans les territoires les plus dépourvus
<b>Axe 2 :</b>  <b>Améliorer l'accès aux services</b>	Objectif 5 : Disposer d'une offre de transports capable de garantir la mobilité indispensable à l'accessibilité aux services
	Objectif 6 : Garantir l'accès aux hauts débits
	Objectif 7 : Accompagner aux usages du numérique et assurer la fiabilité des démarches dématérialisées
<b>Axe 3 :</b>  <b>Garantir des services pour tous</b>	Objectif 8 : Articuler les actions du Schéma avec les cinq priorités du Schéma Départemental de Développement Social
	Objectif 9 : Garantir l'accès des services et leur usage aux réalités particulières des personnes les plus fragiles ou les moins expérimentés
	Objectif 10 : Favoriser la collaboration entre les services sociaux de proximité et les inscrire ensemble dans une logique de développement social local.
<b>Axe 4 :</b>  <b>Porter une attention prioritaire sur deux thématiques</b>	Objectif 11 : Engager de manière partenariale une stratégie départementale de santé pour préparer l'offre médicale de demain.
	Objectif 12 : Préserver l'accès aux écoles primaires dans un rayon raisonnable
<b>Axe 5 :</b>  <b>Organiser une gouvernance adaptée pour le suivi du SDAASP</b>	Objectif 13 : Favoriser des partenariats entre opérateurs de services, publics et/ou privés, pour construire une offre combinée permettant des services moins coûteux et plus globaux
	Objectif 14 : Coopérer avec les Départements voisins pour garantir aux habitants limitrophes une offre de services publics et privés équivalente à celle des autres territoires
	Objectif 15 : Organiser, au travers d'une Conférences départementale et de Conférences territoriales des services, une gouvernance simplifiée et plus globale des services
	Objectif 16 : Développer à l'intention de tous les habitants, une information de qualité et utile sur les services
	Objectif 17 : Mettre sur pied un mode original et permanent de veille sur les services

