



**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° 3

« LES AXES, LES OBJECTIFS ET LES ACTIONS »

PLAN D' ACTIONS

SOMMAIRE

AXE 1 – ASSURER UNE PRESENCE DES SERVICES SATISFAISANTE DANS TOUS LES TERRITOIRES PAGE 3

- Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil PAGE 4
- Objectif 2 : Repenser l'offre commerciale de proximité indispensable à la vie quotidienne PAGE 5
- Objectif 3 : Prendre en compte les besoins des saisonniers dans l'offre de services des territoires touristiques PAGE 6
- Objectif 4 : Renforcer la présence des services dans les territoires les plus dépourvus PAGE 7

AXE 2 – AMELIORER L'ACCES AUX SERVICES PAGE 9

- Objectif 5 : Disposer d'une offre de transports capable de garantir la mobilité indispensable à l'accessibilité aux services PAGE 10
- Objectif 6 : Garantir l'accès aux hauts-débits PAGE 11
- Objectif 7 : Accompagner aux usages du numérique et assurer la fiabilité des démarches dématérialisées PAGE 12

AXE 3 – GARANTIR DES SERVICES POUR TOUS PAGE 13

- Objectif 8 : Articuler les actions du Schéma avec les 5 priorités du Schéma Départemental de Développement Social PAGE 14
- Objectif 9 : Garantir l'accès des services et leur usage aux réalités particulières des personnes les plus fragiles ou les moins expérimentées PAGE 16
- Objectif 10 : Favoriser la collaboration entre les services sociaux de proximité et les inscrire ensemble dans une logique de développement social local PAGE 17

AXE 4 – PORTER UNE ATTENTION PRIORITAIRE SUR DEUX THEMATIQUES PAGE 19

- Objectif 11 : Engager de manière partenariale une stratégie départementale de santé pour préparer l'offre médicale de demain. PAGE 20
- Objectif 12 : Préserver l'accès aux écoles primaires dans un rayon raisonnable PAGE 22

AXE 5 – ORGANISER UNE GOUVERNANCE ADAPTEE POUR LE SUIVI DU SDAASP PAGE 23

- 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 PAGE 24
- 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 PAGE 26
- Objectif 15 : Organiser, au travers d'une Conférence départementale et de Conférences territoriales des services, une gouvernance simplifiée et plus globale des services PAGE 28
- Objectif 16 : Développer à l'intention de tous les habitants, une information de qualité et utile sur les services PAGE 29
- Objectif 17 : Mettre sur pied un mode original et permanent de veille sur les services PAGE 30

LA PLAN D' ACTIONS PROPOSE 33 ACTIONS DONT 13 A METTRE EN ŒUVRE DES 2018. CES DERNIERES SONT IDENTIFIEES EN FOND ORANGE AVEC LA DESIGNATION DU PORTEUR DE L' ACTION VALIDEE PAR LE COPIL DU 22 NOVEMBRE 2017.

AXE 1

ASSURER UNE PRESENCE DES SERVICES SATISFAISANTE DANS TOUS LES TERRITOIRES

L'efficacité d'une offre de services repose essentiellement sur une bonne couverture territoriale et une accessibilité facile pour l'ensemble des habitants du département. Malgré la faible densité de certains de ses territoires, les décideurs des Hautes-Pyrénées souhaitent offrir à toute la population les services nécessaires à de bonnes conditions de vie, en sécurité et en sérénité.

Mais personne ne peut croire que chaque Haut-Pyrénéen disposera de tous les services à la porte de sa maison ou de son immeuble. Il est de la responsabilité des pouvoirs publics d'organiser la meilleure répartition territoriale possible des services, publics ou privés, sur le territoire. Et cette ambition doit être partagée avec tous les acteurs institutionnels, économiques et sociaux du département afin qu'elle ait toutes les chances de réussite.

Bien que les collectivités et l'Etat n'aient pas toujours tous les leviers sur les services privés, l'objectif est de faire en sorte que l'accès en temps qui sépare chaque habitant de ces services, soit véritablement adapté à leurs réalités de vie et à leurs besoins. Les statistiques mesurant les taux d'équipements ou de services en fonction de la densité de la population ne sont pas toujours les meilleurs indicateurs de la qualité des services disponibles.

L'objectif du Département et de l'Etat est tout d'abord de maintenir au mieux les services existants. C'est une vraie ambition, elle est complexe à mettre en œuvre car la rentabilité ou l'équilibre qualitatif ne sont pas toujours assurés dans les secteurs peu denses.

C'est pourquoi 4 objectifs ont été définis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

- Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil**
- Objectif 2 : Repenser l'offre commerciale indispensable 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**

Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil

La qualité de l'accès aux services repose beaucoup sur le premier contact physique avec des personnes compétentes en capacité d'écouter les besoins des usagers, d'analyser leurs attentes et de les orienter vers des interlocuteurs pouvant leur apporter des réponses adaptées.

Veiller à conserver un accueil physique, une interface humaine, notamment pour les publics les plus fragiles est une attente forte exprimée par les citoyens et les élus des territoires.

Un bon maillage de ces lieux d'accueil est donc un enjeu majeur pour les Hautes-Pyrénées.

1. Permettre à l'utilisateur de choisir son lieu d'entrée en contact avec les services publics et assurer en conséquence la transversalité de la gestion entre les différents services.

- Associer tous les opérateurs dans une réflexion commune sur la coordination de leur présence territoriale.
- Regrouper les services d'information et d'accès aux droits pour un meilleur accès et une meilleure lisibilité pour le public (en intégrant les modalités d'accès pour s'y rendre).

ACTION N°1

Développer les guichets uniques et les lieux de premier accueil mutualisés sur la base du réseau existant des **Maisons de Services Au Public (MSAP)**.

Animateur :
CC Haute-Bigorre + Etat

2. Organiser des points d'orientation (primo-accueil) vers les services dans les mairies.

- Organiser le développement de l'accueil pour désenclaver le territoire avec des points relais dans les mairies au plus proche des habitants.
- Former les secrétaires de mairie pour accueillir et orienter vers les services publics.

3. Adapter les horaires aux réalités de vie des habitants dans les services publics et les services privés.

- Expérimenter dans certaines administrations et services d'opérateurs des horaires adaptés au rythme de vie des habitants (horaires en fin de journée, samedi).

ACTION N°2

Offrir de nouveaux services sur le modèle des **conciergeries de territoire**.

Animateur :
Pays des Nestes
Portage final :
EPCI/PETR

Objectif 2 : Repenser l'offre commerciale de proximité indispensable à la vie quotidienne

Les modes de vie liés aux migrations domicile/travail ont fortement fait évoluer les pratiques des habitants qui aujourd'hui effectuent souvent leurs achats en fonction de leur itinérance. Les zones de chalandise se sont élargies et le modèle économique des commerces de proximité doit être repensé. L'invention de nouvelles pratiques est donc indispensable notamment autour des offres multiservices associant acteurs publics et privés.

1. Animer une dynamique de partenariat collectivités/commerçants pour dynamiser et revitaliser l'offre commerciale de proximité

○ Innover pour proposer des commerces de proximité adaptés aux comportements commerciaux d'aujourd'hui en formant et motivant les commerçants aux nouvelles attentes de la clientèle (*offre de services élargie, borne internet, information sur les services...*).

ACTION N°3

Proposer un séminaire
« commerce de proximité »

Animateur :
CCI

○ Travailler sur les transmissions de commerces.

ACTION N°5

Soutenir les commerces ambulants
en circuits courts de proximité

Animateur :
Interconsulaire

2. Mettre en œuvre des politiques d'aménagement favorisant l'activité commerciale de proximité.

○ Réfléchir sur les partenariats à établir pour l'aménagement et la rénovation urbaine à partir des questions du logement et des commerces (*articulation avec orientation des SCOT sur les centralités, mettre en cohérence SCOT/PLUI pour faciliter l'offre commerciale, maintien des commerces dans les polarités*).

ACTION N°4

Accompagner les communes « pôles de services intermédiaires » dans la **définition et la mise en œuvre de leur projet de développement et de valorisation de leur bourg centre** et soutenir leur candidature à l'appel à projets de la Région Occitanie.

Objectif 3 : Prendre en compte les besoins des saisonniers dans l'offre de services des territoires touristiques.

Les activités touristiques hivernales et estivales liées à la montagne et pèlerinages sont des marqueurs forts de l'activité économique et de l'emploi dans les Hautes-Pyrénées. Ces activités sont fortement attractives pour de nombreux salariés saisonniers. Leur présence dans les différents territoires touristiques nécessite de penser des offres de services adaptés à leur spécificité, notamment pour leurs besoins en matière de logement et de déplacement. La complémentarité entre les deux principales activités saisonnières - sports d'hiver et pèlerinages l'été - peuvent permettre de proposer certains services sur l'ensemble de l'année.

1. Intégrer la spécificité saisonnière dans l'offre de services proposés dans les territoires concernés.

- Mutualiser les offres de logements sociaux pour les saisonniers (créer une plateforme pour diffuser les offres).
- Mesurer l'incidence de la saisonnalité sur les services à proposer, penser aussi aux touristes et résidents secondaires pour l'offre de services.

ACTION N°6

Mieux faire connaître les services existants pour les saisonniers avec un support de communication pour faciliter leur orientation vers les services existants.

2. Structurer l'offre spécifique en valorisant les complémentarités entre les saisons

- Jouer les complémentarités des saisons montagne/pèlerinages pour conforter l'offre de services aux saisonniers.
- Mettre en place des structures et services mutualisés provisoires et mobiles pour les saisonniers dans les territoires à forte attractivité touristique.
- Proposer des solutions de transports adaptés dans un cadre interdépartemental et en liaison avec la métropole toulousaine.

ACTION N°7

Proposer une extension du périmètre d'intervention sur d'autres territoires du Guichet Initiative Pluriactivité Emploi (GIPE) de Saint-Lary pour fidéliser les salariés saisonniers dans le cadre de parcours professionnels pluriactifs durables.

**Animateur :
CC Aure Louron + GIPE**

Objectif 4 : Renforcer la présence des services dans les territoires les plus dépourvus

La géographie pyrénéenne présente des caractéristiques spécifiques avec des vallées créant des territoires dont l'accessibilité demeure difficile. Ces zones montagnardes ainsi que certains territoires ruraux se dépeuplent et sont très impactés par les réductions de services à la population. La vitalité de ces communes et leur attractivité dépend fortement de leur capacité à maintenir un niveau de services suffisant pour les habitants.

Le SDAASP doit afficher une réelle priorité et solidarité pour ces territoires ruraux.

1. Proposer une offre de services de proximité itinérante et des conditions spécifiques pour permettre le télétravail.

- Conserver les services en fond de vallée en proposant des solutions itinérantes et des services mobiles.
- Organiser les services autrement : itinérance, guichet unique pour accueil de 1^{er} niveau...

2. Inciter à la mutualisation des équipements et des services

- Mutualiser la gestion des équipements culturels et sportifs à l'échelle des vallées pour améliorer la professionnalisation des acteurs et diversifier l'offre.
- Conditionner les aides départementales pour le financement des équipements à une gestion intercommunale de ceux-ci.

ACTION N°8

Concertation entre les communes pour mutualiser et éviter les doublons dans la création et la gestion de nouveaux équipements.

Une bonne répartition des équipements et des services dans l'ensemble du territoire n'est pas suffisante pour garantir une bonne accessibilité. Il convient aussi de mettre en œuvre des dispositifs adaptés et spécifiques à certains publics ou territoires pour être sûr que l'offre de services joue pleinement son rôle au service du développement des communes et du bien-être de leurs habitants.

L'accessibilité aux services concerne les questions de mobilités physiques mais elle dépend aussi de plus en plus de l'accès virtuel.

L'organisation des déplacements, notamment pour les personnes ne disposant pas de moyens de transports ou à mobilité réduite, nécessite une bonne coordination entre les différentes autorités organisatrices des transports. Mais les réponses aux questions de mobilité ne sont pas à rechercher uniquement dans une offre publique de transport, des acteurs privés sont de plus en plus présents et l'organisation communautaire et citoyenne apporte des solutions nouvelles et parfois plus réactives et adaptées aux besoins identifiés dans les territoires éloignés.

A l'heure de la digitalisation de nombreux services, il est essentiel d'assurer une qualité des réseaux hauts débits et de téléphonie. Ces moyens de communication en fort développement réduisent les distances et les temps d'accès aux services et facilitent un accès à toute heure de la journée.

Mais encore faut-il disposer de l'équipement nécessaire, de connexions de qualité et surtout d'une formation adéquate pour utiliser efficacement ces services numériques. La question du déploiement des réseaux hauts débits et des politiques d'accompagnement des publics peu formés aux usages numériques est donc essentielle dans une stratégie de développement de services.

C'est pourquoi 3 objectifs ont été définis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

- 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.**

Objectif 5 : Disposer d'une offre de transports capable de garantir la mobilité indispensable à l'accessibilité aux services.

Dans les Hautes-Pyrénées, la question des transports est centrale, notamment pour les zones de montagne et les territoires éloignés des centralités urbaines. Elle devient de plus en plus cruciale avec le vieillissement de la population et la démographie en baisse qui affecte encore plus la rentabilité des transports publics. Il convient donc de faire œuvre d'imagination pour trouver des réponses adaptées et parfois innovantes pour permettre à tous d'accéder aux services dans des temps raisonnables et de bonnes conditions de sécurité.

1. Rendre plus lisible l'offre de service des transports publics et clarifier les compétences sur l'organisation des transports :

- Développer une application sur les mobilités dans le département en lien avec le plus grand nombre d'opérateurs possible pour informer et inciter les usagers à utiliser les transports publics ou privés en complémentarité.
- Inciter les EPCI à prendre la compétence mobilité et organiser en lien avec la Région une bonne coordination des autorités organisatrices à l'échelle départementale.
- Harmoniser les tarifications des transports, et développer l'interopérabilité.

Etudes en cours

ACTION N°9
Soutenir le projet de création d'un
Pôle Multimodal

2. Développer les mobilités douces et partagées

- Organiser et coordonner à l'échelle des territoires de pays l'offre de mobilité, notamment les Transports A la Demande (TAD).
- Poursuivre les aménagements de Voies vertes.
- Créer un « BlablaCar » local avec des stations de co-voiturage et développer « Rezo Pouce » dans le département avec les communes ou intercommunalités volontaires.

ACTION N°10
Organiser un groupe de travail
départemental avec les
intercommunalités sur la mise au
point de dispositifs de mobilité
adaptés aux territoires à faible
densité

3. Disposer d'un schéma structurant sur les principales liaisons routières départementales

- Porter une attention particulière sur les mobilités nord/sud et la transversalité du Piémont : achever la 2X2 voies Lourdes-Tarbes, liaisons Bagnères/Lannemezan, Bagnères/Lourdes et les liaisons interdépartementales.
- Développer les transports dans les secteurs les plus reculés (*désenclavement des vallées*) et améliorer les transports vers Tarbes et les sous-préfectures.
- Sécuriser certaines routes, mieux coordonner l'exploitation et l'entretien des routes.

Territoires Citoyens Conseils

Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Hautes-Pyrénées

7 Mars 2018

Objectif 6 : Garantir l'accès aux hauts débits

Le déploiement de la fibre optique sur l'ensemble du département ne devrait être effective qu'à l'horizon 2030. Plusieurs territoires souffrent encore d'une couverture très faible ou se situent en zone blanche malgré la présence de plusieurs technologies (boucle radio, Wi-max).

La dématérialisation de nombreux services se développe de façon accrue et va encore s'amplifier.

Garantir une couverture complète et une qualité de ces réseaux (Internet et téléphone mobile) est donc essentiel pour que tous les Hauts-Pyrénéens puissent accéder aux services dont ils ont besoin.

La couverture totale Hauts Débits est un atout pour le développement économique et l'attractivité du territoire.

1. Poursuivre et accélérer le déploiement du Haut Débit dans le département

- Accompagner la dématérialisation des procédures par la qualité des infrastructures.
- Mobiliser les opérateurs pour mettre à disposition des accès de qualité sur l'ensemble des territoires.
- Porter une attention particulière aux zones blanches dans le nord du département et les zones de montagnes.
- Disposer d'un document « Qui fait quoi ? » pour expliquer le rôle et missions de chacun des intervenants dans le dispositif d'aménagement numérique.

ACTION N°11

Développer les points d'accueil numérique et mettre à disposition des usagers un point informatique de proximité avec une assistance par une aide bénévole / un accompagnement.

**Animateur :
CD Hautes-Pyrénées**

Objectif 7 : Accompagner aux usages du numérique et assurer la fiabilité des démarches dématérialisées.

Dans un département où la population vieillit et est parfois moins équipée et familiarisée avec les technologies numériques que la moyenne, l'enjeu est aussi d'éviter la fracture numérique.

Les démarches d'accompagnement aux usages du numérique sont donc essentielles et nécessitent de conforter les espaces existants (MSAP, espaces numériques) mais surtout de renforcer l'offre de médiation numérique.

Par ailleurs, il serait pertinent de développer les espaces de travail à distance ou tiers-lieux (co-working). Ils se caractérisent comme des espaces de travail collaboratif, dans lesquels il est possible de travailler de façon permanente ou occasionnelle, individuellement ou collectivement, et dont l'utilisation peut être en accès libre ou payante.

1. Mailler le territoire d'outils d'accompagnement des publics aux usages du numérique.

- Veiller aux publics fragiles et aux personnes âgées (*fracture numérique*) et les accompagner spécifiquement par la formation aux procédures dématérialisées.

ACTION N°12

Développer les points d'accueil numérique pour assurer une bonne desserte de ces dispositifs de médiation numérique en veillant particulièrement à la formation des animateurs de ces espaces.

2. L'accompagnement des intercommunalités dans la création et l'animation d'un réseau d'espaces de télétravail (tiers lieux ou espaces de co-working)

- Favoriser et organiser le maillage du territoire en espaces de télétravail pour maintenir et développer des activités économiques ou permettre à des salariés d'éviter certains déplacements.

ACTION N°13

Développer les tiers lieux pour encourager le télétravail et le co-working.

Animateur :
Pays des Nestes
Portage :
EPCI/PETR/Propriétaire des lieux

AXE 3

GARANTIR DES SERVICES POUR TOUS

Les deux premières orientations permettent d'assurer une couverture territoriale satisfaisante des Hautes-Pyrénées en services et d'organiser l'accès physique ou virtuel de tous les Hauts Pyrénéens à tous ces services. Mais un certain nombre d'habitants a, pour des raisons diverses, plus de difficultés que d'autres pour l'usage de ou l'accès à ces services. Or le schéma doit s'adresser à tous les habitants. Il s'agira ici, au maximum, de veiller à ce que chaque service se rende lui-même accessible à tous les Hauts-Pyrénéens sans exception. Lorsque cela ne suffira pas, des mesures spécifiques d'accompagnement de certains publics pourront être prises.

Personnes âgées, handicapées, jeunes ou moins jeunes sans emploi, personnes et familles fragilisées, aucun habitant des Hautes-Pyrénées ne doit rester à l'écart des mesures ambitieuses du Schéma de services.

Faciliter l'accès des services aux publics fragiles, c'est notamment une des missions des nombreux services sociaux et médico-sociaux du Département, ainsi que des personnels d'accueil du Département et de l'Etat comme des services des organismes concernés : Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale, Caisse d'Allocations Familiales, Pôle Emploi, Caisses Primaires d'Assurances, etc...

Les Maisons de Services Au Public (MSAP) qui ont progressivement vu le jour dans le Département amplifient cette capacité de réponse adaptée à tous les publics par un accueil de proximité et une écoute attentive et disponible.

Il ne faut pas non plus négliger le travail quotidien et souvent de l'ombre qu'opèrent les services d'accueil des mairies et des intercommunalités où se rendent ou s'adressent téléphoniquement spontanément de nombreux habitants.

L'ambition de l'Etat et du Département consiste néanmoins à améliorer cette situation et faire en sorte que tous les Hauts-Pyrénéens puissent accéder aux services. Au delà de la localisation et des horaires d'ouverture, les besoins exprimés montrent la nécessité d'accompagner, former, faciliter l'accès des services aux publics les plus fragiles du département :

- Personnes âgées
- Personnes handicapées
- Personnes à la recherche d'emploi
- Personnes en grandes difficultés.

L'objectif du Département et de l'Etat est clairement que tout habitant puisse accéder à tous les services qui le concernent dans de bonnes conditions, quelles que soient ses difficultés de mobilité ou de compréhension.

C'est pourquoi 3 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

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 expérimentées**

Objectif 10 : **Favoriser la collaboration entre les services sociaux de proximité et les inscrire dans une logique de développement social local.**

Objectif 8 : Articuler les actions du Schéma avec les cinq priorités du Schéma Départemental de Développement Social

Le Schéma de services a vocation à s'articuler étroitement avec les autres schémas départementaux. Or le Département s'est engagé depuis deux années dans une démarche durable de développement social qu'il a souhaitée la plus intégrée possible aux autres démarches et politiques de développement.

Le Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public visera donc à se rendre le plus compatible possible avec le Schéma de développement social.

Le Schéma de développement social s'est structuré autour de cinq axes en direction des publics les plus fragiles, axes qui ont constitué le socle de la concertation avec les partenaires et les territoires :

- *Mobilité / Transports / Proximité*
- *Jeunesse / Éducation*
- *Emploi / Développement / Economie Sociale et Solidaire*
- *Numérique*
- *Citoyenneté / Gouvernance.*

1. Mobilité / Transports / Proximité

○ Adapter les différentes actions de l'objectif 5 du présent schéma aux personnes les plus fragiles : transport des personnes âgées, handicapées, des bénéficiaires du RSA, des enfants de l'Aide Sociale à l'Enfance.

○ Intégrer à l'objectif 5 les actions du Schéma de développement social relatives aux mobilités.

○ Assurer une fois par an un suivi de l'objectif commun des mobilités coordonné entre les deux schémas.

2. Jeunesse / Education

○ Intégrer à l'objectif 12 les actions du Schéma de développement social relatives aux mobilités.

○ Assurer une fois par an un suivi de l'objectif commun de l'éducation coordonné entre les deux schémas.

ACTION N°14

Mettre sur pied un groupe de suivi du Schéma constitué d'un panel de jeunes et des représentants des structures d'action pour la jeunesse, afin d'assurer l'adaptation des actions du schéma aux publics jeunes.

3. Emploi / Développement / Economie Sociale et Solidaire

○ Transformer les nouveaux projets de services ou leurs extensions en supports d'intégration dans l'emploi de personnes en difficultés.

○ Croiser les projets alternatifs de services (objectifs 2, 3 et 4) avec les logiques de l'Economie Sociale et Solidaire et ses possibilités statutaires et économiques.

4. Numérique

○ Adapter les différentes actions des objectifs 6 et 7 du présent schéma aux personnes les plus fragiles : transport des personnes âgées, handicapées, des bénéficiaires du RSA, des enfants de l'Aide Sociale à l'Enfance.

○ Intégrer aux objectifs 6 et 7 les actions du Schéma de développement social relatives au numérique.

○ Assurer une fois par an un suivi coordonné de l'objectif commun du numérique entre les deux schémas.

5. Citoyenneté / Gouvernance

○ Articuler les projets de la CAF, les projets Développement Social Local du Département et des CCAS.

○ Harmoniser et simplifier la gouvernance de tous les dispositifs (PAERPA, MAIA, PRADO...).

ACTION N°15

Associer les usagers les plus en difficultés à l'évaluation et à l'amélioration des services qui les concernent.

Objectif 9 : Garantir l'accès des services et leur usage aux réalités particulières des personnes les plus fragiles ou les moins expérimentées

La première partie de cet objectif relève du droit commun : faire en sorte que tous les opérateurs veillent à la meilleure manière d'accueillir dans leurs services les publics les plus fragiles : personnes âgées et handicapées, publics à la recherche d'emploi, jeunes, publics fragiles en général.

La seconde partie de l'objectif vise à accompagner ces derniers dans leurs démarches lorsque c'est nécessaire.

La troisième partie de cet objectif vise à assurer aux publics les plus fragiles une gamme de services spécifiques en fonction de leurs besoins propres.

Les services d'animation socio-éducative et services sociaux, publics et associatifs, qui accompagnent ces publics, les services des Maisons de Services au public (MSAP) œuvrent de longue date à une inclusion la plus forte possible des personnes concernées. Cela ne suffit pourtant pas encore et le schéma incitera à des actions complémentaires.

1. Favoriser l'accès des personnes les plus en difficultés à tous les services du droit commun

- Editer une brochure détaillée sur l'organisation des différents services à destination des personnes qui en sont les plus éloignées, et organiser son relais par les agents et services qui leur sont dédiés.
- Développer un dispositif de simplification de la gestion des mots de passe pour les usagers éloignés des usages numériques.
- Veiller à conserver un accueil physique, une interface humaine, notamment pour les personnes les plus fragiles.
- Mobiliser l'environnement direct des personnes pour leur faciliter l'accès aux institutions

ACTION N°16

Mettre en place un dispositif d'attention spécifique aux personnes âgées isolées dans le but de trouver des relais pour leur accès aux services.

2. Accompagner les personnes les plus fragiles dans leurs démarches

- Garder un contact humain pour l'accueil et l'orienter prioritairement en direction des personnes les plus fragiles.
- Aider les personnes en perte d'autonomie et/ou sans permis dans leurs démarches administratives.
- Accompagner les publics fragiles pour l'accès au numérique.
- Tendre vers une logique de guichet unique pour les services des solidarités.

3. Développer des services spécifiques aux personnes les plus fragiles

- Leur apporter une formation adaptée aux usages des TIC.
- Développer les initiatives de solidarités entre personnes âgées et enfance.
- Développer l'accueil familial des personnes âgées comme alternatives aux établissements d'hébergement.

- Création de structures intermédiaires entre domicile et établissement.
- Transporter les personnes fragiles vers les lieux de culture.

ACTION N°17

Favoriser l'intergénérationnel par exemple en combinant accueil crèches et accueil personnes âgées valides.

Objectif 10 : Favoriser la collaboration entre les services sociaux de proximité et les inscrire ensemble dans une logique de développement social local

Sur l'ensemble du territoire, les Maisons du Service au Public, les Maisons Départementales de la Solidarité, les Centres Sociaux et Espaces de Vie Sociale, Centres Communaux d'Action Sociale et des associations œuvrent dans le domaine de l'action sociale. Au-delà de l'information et accès aux droits, ces acteurs accompagnent les publics dans leurs démarches et leurs parcours. Si ces structures sont bien implantées avec leurs missions propres, elles ne sont pas toujours coordonnées entre elles.

Afin de mener à bien le travail d'amélioration de l'accès aux services à tous et dans une optique de Développement Social Local, il semble nécessaire voire incontournable de structurer et formaliser cette coopération. Cet objectif relie l'axe 1 (Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires) avec l'axe 5 (Organiser une gouvernance adaptée), tout en mettant l'accent sur l'axe 3 : garantir l'accessibilité aux services pour TOUS.

1. Renforcer, formaliser, pérenniser le maillage des premiers lieux d'accueil des services

- Disposer dans les Maisons des Solidarités de toutes les informations et possibilités de contacts assurant l'accès aux différents services.
- Valoriser le fait qu'au sein des Maisons des Solidarités sont délivrés des services spécifiques à destination de tous les publics, au-delà des publics fragiles.
- Réfléchir à une autre organisation des services quand cela est possible et pertinent : mutualisation des locaux (MDS, MSAP, CCAS et EVS), services itinérant, toujours dans

l'optique de garantir à chaque personne une prise en compte de sa situation et un accompagnement global

ACTION N°18
Assurer la transversalité de la gestion entre les différents services publics permettant de renforcer pour l'utilisateur la possibilité de choisir son lieu de contact.

2 Faire des démarches de développement social des occasions d'amélioration des services au public

- En lien avec les projets et actions du schéma de développement social, notamment en ce qui concerne l'accès aux droits, à la santé et l'éducation, à la culture et aux sports et l'aide aux aidants.

AXE 4

PORTER UNE ATTENTION PRIORITAIRE SUR DEUX THEMATIQUES

Les trois premières orientations du schéma et les actions qui sont proposés devraient permettre d'assurer un bon niveau de couverture et d'accès aux services dans l'ensemble du département. Toutefois le diagnostic, les attentes exprimées par les citoyens et les demandes formulées par les différents partenaires consultés montrent qu'il est nécessaire de porter une attention toute particulière pour deux thématiques spécifiques : la santé et l'éducation.

Ce sont deux thématiques indispensables à une vie sereine et de qualité en Hautes-Pyrénées. Elles sont aussi porteuses d'un avenir pour les plus jeunes, les familles et aussi pour tous les âges de la vie.

Dans un département rural et montagnard, ces deux thématiques rencontrent de nombreuses difficultés objectives et qualitatives de développement qui mettent en péril leur maintien même dans certaines zones départementales.

En effet, l'une et l'autre font appel à des interventions multiples et spécialisées dont le coût global est difficile à supporter ramené à une faible population. Elles font toutes deux également appel à des infrastructures dont l'investissement initial, la maintenance ou la simple mise aux normes représentent des sommes très importantes.

Elles sont enfin confrontées l'une et l'autre à des questions d'attractivité pour les personnels qui exerçant dans ces secteurs. La concurrence entre territoires joue, l'environnement de services pour ces professionnels ou leur famille compte également fortement dans le choix de venir ou non dans les Hautes-Pyrénées, d'y rester ou non.

Le maintien d'une présence de santé et d'éducation en proximité suffisante tout en étant suffisamment qualifiée est l'objectif visé dans ce schéma.

C'est pourquoi 2 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

Objectif 11 : Engager de manière partenariale une stratégie départementale de santé pour penser l'offre médicale de demain

Objectif 12 : Préserver l'accès aux écoles primaires dans un rayon raisonnable

Objectif 11 : Engager de manière partenariale une stratégie départementale de santé pour penser l'offre médicale de demain.

Le diagnostic et l'ensemble des acteurs départementaux (professionnels, élus, associations...) ont fortement insisté sur l'enjeu majeur que constitue l'accès aux soins pour les Hauts-Pyrénéens. La lutte contre les déserts médicaux est essentielle et les décideurs se doivent de veiller et anticiper pour éviter de telles situations. La création des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles constitue une piste d'amélioration mais elles ne seront pas suffisantes.

Il convient aussi d'engager une démarche volontariste pour attirer de nouveaux professionnels (médecins généralistes et spécialistes) et favoriser leur installation. L'organisation hospitalière en cours de réorganisation doit aussi prendre en compte les questions de l'accueil aux urgences des territoires éloignés et de l'hospitalisation à domicile. Enfin la télémédecine peut constituer une piste à creuser pour permettre à certains patients de disposer de diagnostics proches de chez eux.

1. Etablir une veille spécifique sur la démographie médicale et anticiper les conséquences du vieillissement des professionnels médicaux

- Partager régulièrement les éléments de veille pour réagir à temps et de manière concertée.
- Encourager l'accueil de jeunes médecins et de leur famille, les décharger des démarches administratives.

ACTION N°19

Etablir une prospective et identifier les secteurs géographiques nécessitant des actions spécifiques, en lien avec les nouveaux zonages à venir du niveau national.

2. Disposer d'une offre hospitalière de qualité et adaptée à chaque territoire

- A l'occasion du projet de nouvel hôpital Tarbes-Lourdes, veiller au bon équilibre des conditions d'accessibilité au système hospitalier pour tous les Hauts-Pyrénéens.

3. Faciliter l'accès aux soins primaires par le regroupement des professionnels de santé

- Accompagner les projets de maisons de santé ou de regroupements de professionnels dans une perspective de maillage du territoire.
- Favoriser la possibilité de consultations avancées de spécialistes pour les territoires éloignés des lieux d'exercice (cabinets secondaires en maison de santé...).
- Intégrer dans les projets de maisons de santé pluri-professionnelles une politique

d'attractivité pour l'installation des futurs professionnels.

ACTION N°20

Favoriser les projets Maisons de Santé Pluriprofessionnelles et autres regroupements de professionnels de santé

**Animateur :
ARS + partenaire à définir**

4. Favoriser l'accès aux soins d'urgence

- Dans les territoires à plus de 30 mn des services d'urgences, développer les Médecins correspondants SAMU en complémentarité du dispositif médecins sapeurs-pompiers.

5. Conforter le développement de la télémédecine et les services mobiles

- Développer la télémédecine en lien avec le haut débit.
- Poursuivre l'expérimentation de l'imagerie mobile (camion TIMM).

ACTION N°21

Veiller sur la démographie médicale et télémédecine

**Animateur :
ARS + Ambition Pyrénées**

6. Poursuivre le soutien aux actions de maintien ou de retour à domicile

- Renforcer le soutien aux structures d'aide à domicile en intégrant l'accueil de nuit
- Développer les prises en charge à domicile en suite d'hospitalisation

Objectif 12 : Préserver l'accès aux écoles primaires dans un rayon raisonnable

En matière d'accès à l'éducation, l'enjeu principal dans les Hautes-Pyrénées concerne le maillage territorial des écoles primaires qui est déterminé par la population scolaire des territoires. On constate une perte démographique importante entraînant des fermetures d'écoles dans les villages les plus enclavés (5 depuis 2012, 4 en 2016). La Direction d'Académie des Services de l'Education Nationale n'envisage pour l'instant pas d'évolution majeure de la couverture territoriale mais souhaite favoriser les regroupements pédagogiques intercommunaux dans le cadre de la nouvelle organisation de la coopération intercommunale. Ces réorganisations pourront avoir des impacts sur les accueils péri-scolaires, la restauration scolaire et les services de transports.

1. Conforter les engagements de la convention « Pérennisation de la carte scolaire 2014/2017 » et négocier son renouvellement.

- **Négocier un plan d'actions pour l'école dans les territoires ruraux avec l'Education Nationale** pour maintenir et améliorer une offre éducative de qualité scolaire dans le premier degré et développer l'innovation pédagogique en milieu rural (possible intégration de l'école et du collège rural d'une même commune dans un ensemble immobilier pour favoriser des parcours des élèves de la maternelle à la 3e et l'innovation pédagogique des équipes).

ACTION N°22

Elaborer un schéma des équipements scolaires décliné en programme pluriannuel d'investissement engageant l'ensemble des Collectivités Locales et l'Education Nationale

2. Travailler sur l'offre et la complémentarité écoles primaires et des centres de loisirs.

ACTION N°23

Offrir des bouquets de services éducatifs à l'échelle des intercommunalités : scolaire, périscolaire, transports, restauration, modes de gardes, activités de loisirs.

**Animateur :
CC Adour Madiran**

Le Schéma des services est ainsi solidement constitué.

Mais il est indispensable :

- d'en assurer la pérennité, la bonne mise en œuvre,
- d'optimiser les conditions de son application,
- de s'articuler judicieusement avec les départements voisins afin de permettre aux habitants proches des limites départementales de bénéficier de services complets et globaux,
- de donner la possibilité à tout moment aux Hauts Pyrénéens d'en connaître les orientations et évolutions, et, plus respectueux encore de leur rôle de citoyens, de leur donner la possibilité d'intervenir tout au long des six années sur les correctifs à apporter à sa mise en œuvre s'ils le jugent utile.

L'information et la communication sur le Schéma permettront par ailleurs aux habitants des Hautes-Pyrénées de connaître les projets qui les concernent et de s'y associer s'ils le souhaitent. Enfin, l'accès permanent et original à la cartographie des services mise à jour en temps réel permettra à chaque usager, outre l'information utile sur chacun d'eux, de donner son point de vue sur la manière dont chacun est délivré, sur les améliorations à y apporter.

Les structures de développement, tant intercommunales qu'au niveau des PETR, associent d'ores et déjà les habitants qui le souhaitent à leurs projets. Au-delà de leur contribution à la réflexion, de nombreuses initiatives citoyennes contribuent déjà au quotidien à un bon niveau de services dans les territoires les moins denses.

Du côté institutionnel, le Département a lancé le projet Territoire, l'Etat et les intercommunalités portent également d'importants projets de développement à l'échelle des territoires. La bonne articulation entre le schéma et ces stratégies et projets de développement, sera gage d'efficience et d'efficacité.

Il s'agit maintenant de réussir dans la durée la concrétisation du Schéma des services dans les Hautes-Pyrénées.

C'est pourquoi 5 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

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 Conférence 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

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

Cet objectif contribue tout autant à l'axe 1 (assurer une présence suffisante des services sur tout le territoire) que cet axe de gouvernance entre opérateurs. Mais nous savons par expérience qu'au-delà de la localisation de certains services, la condition première de leur maintien résidera dans la capacité ou non des opérateurs à coopérer, voire à s'allier, afin de conserver ensemble des parties de services sectoriels que ni l'un ni l'autre n'aurait pu maintenir seul. C'est pourquoi il a été choisi de le faire figurer ici.

Le maintien des services ou leur développement deviennent en effet impossibles ou trop onéreux en de nombreux points du territoire, dès lors que l'on continue à les traiter de manière séparée et sectorielle. La mutualisation entre opérateurs est de nature à optimiser les coûts et rendre ainsi de nouveau possible la présence de service qui ne l'était plus. La mutualisation de lieux ou de points de contacts peut également contribuer à une réponse plus globale au besoin de l'utilisateur, plutôt que de l'obliger à faire lui-même de l'itinérance d'un opérateur à l'autre.

1. Maintenir des services, voire en développer de nouveaux, par la mutualisation de points de contact ou de vente

- Réviser de manière la plus exhaustive la cartographie des lieux de présence de services publics, permanences ou agences, et construire avec les acteurs publics une redistribution des lieux et fréquences de présence.
- Organiser, avec le concours des chambres consulaires, un recensement des commerces et artisanats candidats à une mutualisation de leurs points de contacts.

ACTION N°24

Développer autour de points de contacts collégiaux, publics ou privés, une stratégie de développement de l'offre d'accueil et de service.

2. Valoriser et s'appuyer sur des lieux où existe encore une présence physique d'accueil pour y greffer des services d'autres opérateurs

- Recenser auprès des opérateurs de services publics comme privés les candidatures possibles à la valorisation de leur présence physique d'accueil et de services de bases pour développer par conventionnement ou sous-traitance des partenariats avec d'autres fournisseurs de services pour un développement de l'offre.
- Etudier les possibilités juridiques et financières de croisement de la présence physique publique et de l'offre de service privée et expérimenter de nouvelles solutions

3. Encourager l'émergence de nouveaux lieux de services, notamment commerciaux dans les secteurs où l'offre est déficiente

- Entamer dans le cadre du Projet Territoire et avec l'appui de la CCI et des syndicats professionnels, un repérage des lieux déficients en offre commerciale de base, et engager avec les collectivités concernées une réflexion sur le

développement combiné d'une nouvelle offre de services commerciaux.

○ Favoriser le maintien ou le développement de l'offre ambulante en

mutualisant les fournisseurs sur des véhicules de vente communs.

4. Développer la mutualisation de fonctions supports au service de l'économie générale de petites entités

○ Croiser ces démarches avec des objectifs d'insertion professionnelle à destination de publics en recherche d'emploi.

○ Elargir l'offre cumulée des opérateurs sur la base de ces nouvelles ressources mobilisées.

ACTION N°25

Développer les groupements d'employeurs pour assurer les fonctions d'accueil, de secrétariat, financières ou commerciales.

5. Engager un benchmark des initiatives innovantes dans ce domaine au niveau régional et national

○ Recenser des initiatives inspirantes dans ce domaine auprès des sites et partenaires adéquats.

○ Organiser des rencontres sur place avec des opérateurs Hauts-Pyrénéens, des représentants de collectivités locales, et/ou des candidats au développement de tels projets.

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

Dans plusieurs secteurs géographiques du département, la réponse aux besoins de services ne peut s'envisager à l'intérieur des limites départementales. La vie y est en effet organisée dans tous les domaines en lien étroit avec les secteurs géographiques de départements voisins. Le quotidien des personnes ignore les limites administratives. L'organisation des services doit donc dans ces territoires être appréhendée à l'échelle des bassins de vie et donc en articulation étroite avec les départements voisins. C'est particulièrement le cas dans le secteur nord du département, mais également de l'est et de l'ouest.

1. Croiser la carte départementale des services avec celles des départements voisins

- Organiser une rencontre des animateurs et élus des différents Schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public des départements limitrophes afin d'identifier les convergences possibles.
- Etendre la communication globale de chacun sur les services aux usagers des départements voisins.

ACTION N°26

A partir des points de convergence repérés, organiser des rencontres locales avec les opérateurs intéressés et les représentants d'usagers afin de construire les complémentarités potentielles.

2. Reconsidérer les projets de maintien ou développement de services hauts pyrénéens en les croisant avec les possibilités (offre et demande) des secteurs géographiques voisins

- Identifier dans tous les territoires limitrophes les services nécessitant un renforcement ou un développement et rechercher les apports possibles de demande de la part des secteurs limitrophes.
- Orchestrer une répartition plus harmonieuse de l'offre de services sur les secteurs limitrophes en répartissant et combinant les natures d'offres afin d'éviter d'inutiles et dangereuses concurrence dans des secteurs où la demande est déjà dispersée et faible.

3. Construire avec les départements ou territoires voisins une offre complémentaire alternative et coopérative

- Sur la base de rencontres interdépartementales entre collectivités et chambres consulaires, identifier des secteurs où l'offre a disparu dans certains domaines.
- Adapter le modèle économique à la réalité de la demande afin de permettre malgré tout un équilibre économique pérenne, en lien avec l'objectif 3 notamment.
- Engager des démarches de type Fabriques afin d'y reconstruire une offre spécifique interdépartementale dans des secteurs d'activités où existe une demande.

4. Associer les départements voisins au suivi et à la mise en œuvre du Schéma

- Organiser des invitations croisées aux instances de suivi afin de favoriser l'interconnaissance et l'action commune.

ACTION N°27

Etablir des liens réguliers avec les départements voisins pour le suivi et la mise en œuvre des schémas respectifs.

Objectif 15 : Organiser, au travers d'une Conférence départementale et de Conférences territoriales des services, une gouvernance simplifiée et plus globale des services

La gestion des services a longtemps et légitimement répondu à des considérations sectorielles de gestion et de pilotage. Au mieux, les services étaient gérés de manière collégiale en associant les différents acteurs concernés, mais dans le seul domaine concerné. De plus en plus, les services et leur pérennité sont liés à la fois par des considérations d'optimisation de gestion, mais encore plus par une aspiration de l'utilisateur/consommateur à trouver une réponse globale à sa demande. Il s'agit désormais, à l'instar de ce qui se fait déjà dans certains domaines, de développer et généraliser un croisement entre les différentes gouvernances afin de retrouver ce sens du service global à l'utilisateur / consommateur. Et également d'y associer les représentants des usagers eux-mêmes. La contractualisation sera un outil précieux et efficace de concrétisation des orientations prises dans ces conférences.

1. Une conférence départementale des services au public

- Organiser une fois par an une conférence du SDAASaP en réunissant les représentants de toutes ces instances pour les décloisonner et les mettre en cohérence.
- Associer à cette conférence les représentants des usagers et du monde associatif.

ACTION N°28
Ré-investir les commissions départementales de services publics et les regrouper chaque fois que possible.

2. Des conférences territoriales des services au public

- S'appuyer, comme support de ces conférences, sur la carte exhaustive des services proposée à l'objectif 16.
- Articuler les projets de maintien ou développement de services aux stratégies territoriales de développement local pour en assurer la pérennité.

ACTION N°29
Instituer à l'échelle de chaque PETR une journée des services au public.

**Porteur :
 EPCI ou PETR
 Animateur :
 CC Haute Bigorre**

3. S'appuyer sur les bonnes pratiques de contractualisation pour les développer dans le Département

- Formaliser dans des conventionnements, ou mieux, dans les contractualisations existantes, les différents objectifs qui ressortent des conférences départementales ou territoriales
- Construire les coopérations interterritoriales entre intercommunalités et les conventionnements associés, pour une répartition plus équilibrée des services entre

territoires et correspondant aux ressources de chacun

- Rechercher une forme de positionnement sectoriel accentué dans certains secteurs d'activités pour chacun des territoires, et de manière coordonnée et complémentaire, chaque territoire bénéficiant ainsi dans ce domaine de la demande des secteurs voisins pour assurer la pérennité de ses services.

Objectif 16 : Développer à l'intention de tous les habitants, une information de qualité et utile sur les services

Nombreux sont ceux, habitants ou partenaires, qui l'ont exprimé lors des Ateliers participatifs : l'information sur les services doit être développée. Pourtant, il faut le dire, chacun des opérateurs redouble d'efforts pour se signaler, communiquer, adresser régulièrement des messages aux habitants. Mais ce qui semble ici en jeu, c'est bien la globalité de l'information et sa mise à disposition lisible de l'utilisateur. C'est donc par l'initiative collective qu'il faut chercher à répondre à cette attente : cartes et informations globales multi-opérateurs, mutualisation et coopération dans le domaine de la communication, adaptation à tous les supports existants.

1. Construire une carte interactive des services à l'échelle départementale

- Administration de cette cartographie interactive par le Conseil Départemental, et mise à jour pour chaque territoire par le niveau intercommunal.
- Extension à terme du dispositif par une fonction invitant les habitants à apporter leur point de vue et leur contribution à leur amélioration constante.

ACTION N°30

Publier sur le site du conseil départemental une cartographie interactive des services, offrant aux habitants une information actualisée.

**Animateur :
CD Hautes-Pyrénées**

2. Décliner et éditer la carte départementale à l'échelle de chaque intercommunalité

- Edition de cartes intercommunales sur les services de proximité, déclinaisons de la carte interactive départementale à l'échelle de chaque territoire intercommunal.
- Diffusion par chaque EPCI de ces cartes physiques dans tous les points de contacts avec les habitants ou les résidents de passage, à l'image de ce qui se fait dans le domaine du tourisme par exemple.
- Veille sur la mise à jour de ces cartes (et par remontée, de la carte interactive départementale) par les équipes intercommunales qui sont les mieux à même de connaître et vérifier la teneur des informations concernant leur territoire d'action.

3. Développer prioritairement l'information et la communication sur le réseau de premiers lieux d'accueil

- Information dans le magazine départemental des orientations et actions du schéma.
- Reprise régulière de ces informations dans chaque magazine intercommunal.
- Organiser des réunions d'information au niveau de l'arrondissement et/ou des intercommunalités à l'occasion de réunions plus larges.

ACTION N°31

Valoriser dans les médias locaux et régionaux, des initiatives originales de maintien et développement des services dans le département.

Objectif 17 : Mettre sur pied un mode original et permanent de veille sur les services

Les habitants l'ont montré par leur participation aux Ateliers, la question des services les intéresse, parfois les préoccupe. Ils peuvent parfois donner le sentiment de vouloir tout partout, mais à les écouter vraiment, ils sont beaucoup plus souvent très lucides sur ce qu'il est possible ou non de maintenir dans leur territoire. Il est donc essentiel de les associer au suivi du schéma et de permettre à tous les habitants qui le souhaitent de suivre l'évolution des services dans leur département, d'y apporter leurs remarques, de faire des propositions pour leur évolution, et de venir débattre dans des lieux adaptés et proches de leur résidence de l'avenir et de l'amélioration des services qui les concernent. Il s'agit ici d'instituer un mode original d'échange entre autorités organisatrices de services, opérateurs et usagers.

1. Instituer une Conférence Citoyenne de veille sur les services publics et privés

- Organiser, à l'échelle de territoires de vie (intercommunalités ou parties), une réunion annuelle (ou semestrielle) de représentants d'habitants, en les sollicitant directement et/ou par le biais des réseaux associatifs.
- Solliciter les réseaux associatifs comme relais de mobilisation des habitants pour participer et contribuer à cette instance.
- Réinvestir les propositions de cette conférence citoyenne dans les instances de l'objectif 15.

ACTION N°32

Mettre au point une grille de concertation commune aux opérateurs, fournissant tous les indicateurs disponibles sur les services.

2. Mobiliser tous les opérateurs de service pour fournir une mise à jour permanente des données sur leurs services

- Orchestrer une mise à jour en temps réel de l'information sur les services délivrés, les conditions (*horaires, etc...*), apte à alimenter et actualiser la carte interactive de l'objectif 15
- Réunir les éléments nécessaires de retour des usagers sur leurs services au travers des avis formulés formellement dans les enquêtes de satisfaction permanentes ou ponctuelles.
- Informer les habitants des correctifs apportés en réponse à leurs remarques et propositions.

3. Proposer aux habitants qui le souhaitent de s'investir dans des groupes de résolution ciblée de problèmes identifiés

- Constituer à partir de la conférence citoyenne des groupes ponctuels de résolution de problèmes identifiés et les élargir aux acteurs utiles.

ACTION N°33

Valoriser et démultiplier des initiatives locales repérées comme inspirantes pour d'autres territoires et favoriser leur essaimage

