



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

Mars 2018

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

## **PLAN D' ACTIONS**

### **CAHIER N° 4**

**« LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE »**

**GOUVERNANCE ET CONVENTIONS AVEC LES EPCI**

# SOMMAIRE

LE SCHEMA DES SERVICES A LA POPULATION : UN PROJET DE DEVELOPPEMENT POUR LES HAUTES-PYRENEES.	PAGE 3
UNE CONVENTION POUR FAIRE VIVRE ET METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D’ACTIONS.	PAGE 4
1. LES PARTENAIRES SIGNATAIRES	PAGE 4
2. LA CONVENTION MULTIPARTENARIALE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D’ACTIONS	PAGE 5
UNE CONVENTION D’APPLICATION POUR CONFORTER LE PARTENARIAT AVEC LES TERRITOIRES DES HAUTES-PYRENEES.	PAGE 8
1. LES 9 EPCI DES HAUTES-PYRENEES PARTENAIRES POUR GARANTIR UNE BONNE QUALITE DES SERVICES A LA POPULATION.	PAGE 8
2. CONVENTION TERRITORIALE DE MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA D’AMELIORATION DE L’ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC	PAGE 8
UNE GOUVERNANCE POLITIQUE ET OPERATIONNELLE POUR GARANTIR LA BONNE MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA.	PAGE 10
1. LA CONFERENCE DEPARTEMENTALE DES SERVICES AU PUBLIC	PAGE 10
2. LES JOURNEES DES SERVICES AU PUBLIC DANS LES TERRITOIRES	PAGE 10
3. LE COMITE TECHNIQUE	PAGE 10
4. LES GROUPES DE TRAVAIL THEMATIQUES	PAGE 10
5. L’EQUIPE OPERATIONNELLE	PAGE 11

## LE SCHEMA DE SERVICES A LA POPULATION : UN PROJET DE DEVELOPPEMENT POUR LES HAUTES-PYRENEES.

Le schéma de services à la population dans les Hautes-Pyrénées a été conçu comme une véritable projet de développement solidaire et durable pour conforter la qualité de vie des habitants et renforcer l'attractivité du territoire.

Il s'articule donc avec l'ensemble des démarches stratégiques départementales :

- Le projet de territoire 2020-2030
- Le schéma de développement social « Solid'Action 65 »
- Les schémas thématiques : gérontologie, handicap, numérique...

Il doit aussi être en cohérence avec les orientations d'aménagement et de développement de la Région Occitanie et les projets stratégiques de l'Etat en Hautes-Pyrénées.

La mise en œuvre des orientations de ce Schéma doit donc reposer sur un partenariat étroit avec tous les acteurs hauts-pyrénéens et sur une gouvernance politique et technique garante de la bonne réalisation du plan d'actions.



## 1. LES PARTENAIRES SIGNATAIRES

- Département des Hautes-Pyrénées
- Préfecture des Hautes-Pyrénées
- Etat :
  - ARS (Agence régionale de la santé)
  - DSDEN (Direction des services départementaux de l'éducation nationale)
- Région Occitanie
- 9 EPCI des Hautes-Pyrénées :
  - Communauté d'Agglomération Tarbes Lourdes Pyrénées
  - Communauté de Communes Haute-Bigorre
  - Communauté de Communes Plateau de Lannemezan
  - Communauté de Communes Neste Barousse
  - Communauté de Communes Aure Louron
  - Communauté de Communes Pyrénées Vallées des Gaves
  - Communauté de Communes Coteaux du Val d'Arros
  - Communauté de Communes Pays de Trie et du Magnoac
  - Communauté de Communes Adour Madiran
- 5 PETR des Hautes-Pyrénées :
  - Pays des Coteaux
  - Pays de Lourdes et des Vallées des Gaves
  - Pays des Nestes
  - Pays Val d'Adour
  - Cœur de Bigorre
- Associations d'élus :
  - Association des maires des Hautes-Pyrénées
  - Association des Maires Ruraux des Hautes-Pyrénées
- Organismes prestataires de services :
  - CAF (Caisse d'Allocations Familiales)
  - CPAM (Caisse Primaire Assurances Maladie)
  - MSA (Mutualité Sociale Agricole)
  - CARSAT (Caisse Assurance Retraite)
  - La Poste
  - SNCF
  - Pôle Emploi
  - ENEDIS
  - ENGIE
- Organismes consulaires :
  - Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Pyrénées
  - Chambre des Métiers et de l'Artisanat des Hautes-Pyrénées
  - Chambre d'Agriculture des Hautes-Pyrénées
- Caisse des Dépôts et Consignations



## 2. LA CONVENTION MULTIPARTENARIALE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D' ACTIONS

### PREAMBULE

Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public, tel que défini par la loi NOTRe d'août 2015, porte en Hautes-Pyrénées une dimension particulièrement stratégique voulue conjointement par le Conseil Départemental, la Préfecture, les EPCI, et le Conseil Régional, pour en faire un réel levier de développement du territoire Haut Pyrénéen. C'est dans ce sens que les représentants de ces institutions publiques ont décidé de l'articuler étroitement avec les projets de développement portés par les uns et les autres.

Le Conseil Départemental est attentif à garantir notamment une articulation forte avec son Projet Territoire, avec Solid'Actions, avec les différents schémas déjà adoptés (numérique, sociaux, etc). Il en sera de même avec les projets de territoires des intercommunalités, avec les projets stratégiques de l'Etat en Hautes Pyrénées, et les schémas portés par le Conseil Régional.

Cette démarche constitue ainsi un véritable levier de développement pour les territoires qui composent le département, et c'est dans cet esprit qu'est rédigée la présente convention générale.

### ARTICLE 1 : OBJET

---

La présente convention constitue un document cadre. Elle a pour objet de formaliser l'engagement de l'ensemble des partenaires du schéma des services à la population.

Cette convention précise l'engagement des partenaires signataires pour mettre en œuvre le plan d'actions défini dans le schéma ci-annexé structuré autour de 5 orientations :

- **Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires.**
- **Améliorer l'accès aux services.**
- **Garantir des services pour tous.**
- **Porter une attention prioritaire sur deux thématiques : santé et éducation.**
- **Organiser une gouvernance adaptée pour le suivi du schéma.**

Ces orientations se déclinent en 17 objectifs opérationnels qui sont accompagnés d'un plan d'actions comprenant 33 actions dont 13 seront mises en œuvre dès 2018.

Une attention particulière sera portée à l'Axe 3 qui vise à ce que tous les habitants, et notamment les plus fragiles, bénéficient de tous les services présents sur le territoire en cohérence avec le schéma de développement social Solid'Actions.

### ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DES PARTIES SIGNATAIRES

---

#### 2.1. Inscrire dans sa stratégie l'enjeu d'amélioration de l'accessibilité des services au public et mobiliser les ressources permettant d'atteindre cet objectif.

L'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services à la population nécessite une implication de chacune des parties signataires afin de mobiliser les moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation des projets inscrits dans le schéma.

Les signataires s'engagent à s'inscrire pleinement dans la stratégie du SDAASP et à décliner ses orientations dans leur propre stratégie de développement de services pour leur secteur d'activité ou leur territoire.

## **2.2. Rendre compte annuellement de l'état d'avancement des actions concernant les services.**

Afin de contribuer au suivi et à l'évaluation du schéma, chaque structure responsable d'une ou plusieurs actions inscrites dans le schéma s'engage à établir un état d'avancement des actions contribuant à la réalisation du SDAASP.

Un document de synthèse annuel sur les actions réalisées ou en cours devra être transmis avant le 30 juin de chaque année civile au Préfet et au Président du Conseil départemental, lesquels auront la charge de présenter à la Conférence départementale des services au public une synthèse des contributions sous forme de bilan annuel.

## **2.3. Participer et contribuer aux instances de gouvernance.**

Le suivi du schéma et de la mise en œuvre du plan d'actions sera assuré par une Conférence départementale des services au public réunissant des représentants de l'ensemble des parties signataires. Cette Conférence se réunira annuellement sous la co-présidence du Préfet et du Président du Conseil départemental.

Cette Conférence sera chargée, sur la base d'éléments fournis par un comité technique visé au paragraphe suivant, de :

- présenter un bilan annuel de mise en œuvre du schéma ;
- proposer le programme annuel d'actions ;
- prendre les décisions adaptées en fonction des constats réalisés concernant l'évolution de la situation départementale en termes d'accès du public aux services ;
- engager éventuellement la révision du schéma.

Afin de préparer les décisions de la Conférence départementale des services au public et d'assurer la mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions, un Comité technique rassemblant les référents identifiés au sein des organismes signataires de la présente convention sera mis en place.

Ce comité technique aura pour fonction de :

- organiser et coordonner la remontée d'informations relatives à l'évolution des services dans les Hautes-Pyrénées ;
- assurer le suivi régulier de l'avancement du plan d'actions du SDAASP ;
- préparer le bilan annuel de la mise en œuvre du SDAASP ;
- constituer un lieu d'échange et de partage d'expériences sur les services et leurs évolutions ;
- préparer la Conférence départementale des services au public.

Ce comité technique pourra réunir, si nécessaire, des groupes de travail thématiques réunissant les acteurs concernés par le suivi et la mise en œuvre de chacune des orientations du schéma.

Enfin, une équipe s'appuyant sur deux agents est mise en place conjointement par l'Etat et le Département, dont le rôle sera d'animer et d'assurer le suivi du Schéma. Chacune des structures signataires désignera par ailleurs un référent du Schéma.

## **2.4. Communiquer et faire connaître les engagements inscrits dans le schéma.**

L'objectif 16 du schéma s'intitule « Développer à l'intention de tous les habitants, une information de qualité et utile sur les services », il correspond à la volonté des partenaires de faire connaître les engagements pris pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services dans les Hautes-Pyrénées. Chacun des signataires de la convention s'engage à développer une information adaptée sur les actions dont il assure le pilotage et à contribuer et relayer les actions de communication du SDAASP qui seront mises en place collectivement.

## **2.5. Inciter les usagers à contribuer à la qualité des services.**

L'action n°29 vise à organiser par chaque PETR, une journée annuelle des services au public. Cette rencontre rassemble des représentants d'habitants et des réseaux associatifs pour réfléchir sur l'état des services à l'échelle du territoire et proposer les améliorations nécessaires.

Chaque signataire s'engage à contribuer à l'organisation de cette rencontre et à inciter ses usagers à y participer.

Par sa politique de communication spécifique, chaque signataire invitera aussi ses clients/usagers à participer à l'amélioration des services en les incitant à être force de proposition pour une meilleure qualité de l'offre de service.

## **2.6. Contribuer à un mode de veille permanent sur les services.**

Les partenaires s'engagent à contribuer à la mise au point d'une grille d'information-commune aux opérateurs, fournissant tous les indicateurs disponibles sur les services.

Cette démarche vise à pouvoir disposer d'une mise à jour en temps réel de l'information sur les services délivrés et leurs conditions d'accessibilité, apte à alimenter et actualiser les bases de données départementales sur les services.

Chaque signataire réunira les éléments de retour des usagers sur leurs services au travers des avis formulés formellement dans les enquêtes de satisfaction permanentes ou ponctuelles.

Afin de préciser la liste de ces données, la fréquence de la mise à jour, le format et les conditions d'utilisation, des conventions spécifiques seront à établir. Les règles de gestion et de communication des données collectées seront définies entre les partenaires.

## **2.7. Des engagements spécifiques**

Chacun des partenaires, dans son champ de compétences ou dans son domaine d'intervention respectif, pourra être amené à s'engager sur certaines actions inscrites dans le schéma.

Ces engagements spécifiques et opérationnels feront l'objet de conventions dédiées.

## **ARTICLE 3 : DUREE DE LA CONVENTION**

---

Cette convention est liée à l'exécution du schéma. Elle a ainsi pour validité la durée de ce schéma, soit 6 ans à compter du ....., date de l'arrêté préfectoral qui a fixé celui-ci. Elle prend effet à date de signature des parties et s'achèvera le ..... ;.

## **ARTICLE 4 : AVENANTS**

---

La présente convention pourra faire l'objet de modifications par voie d'avenant.

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux, un exemplaire conservé par le Département des Hautes-Pyrénées et l'autre remis entre les mains du Préfet.

Une copie du document signé sera remise à chacun des signataires

# UNE CONVENTION D'APPLICATION POUR CONFORTER LE PARTENARIAT AVEC LES TERRITOIRES DES HAUTES-PYRENEES.

## 1. LES 9 EPCI DES HAUTES-PYRENEES PARTENAIRES POUR GARANTIR UNE BONNE QUALITE DES SERVICES A LA POPULATION.



## 2. CONVENTION TERRITORIALE DE MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public, tel que défini par la loi NOTRe d'août 2015, porte en Hautes-Pyrénées une dimension particulièrement stratégique voulue conjointement par le Conseil Départemental, la Préfecture, les EPCI, et le Conseil Régional, pour en faire un réel levier de développement du territoire Haut Pyrénéen. C'est dans ce sens que les représentants de ces institutions publiques ont décidé de l'articuler étroitement avec les projets de développement portés par les uns et les autres.

Le Conseil Départemental est attentif à garantir notamment une articulation forte avec son Projet Territoire, avec Solid'Actions, avec les différents schémas déjà adoptés (numérique, sociaux, etc). Il en sera de même avec les projets de territoires des intercommunalités, avec les projets stratégiques de l'Etat en Hautes Pyrénées, et les schémas portés par le Conseil Régional.

Cette démarche constitue ainsi un véritable levier de développement pour les territoires qui composent le département, et c'est dans cet esprit qu'est rédigée la présente convention territoriale.

### ARTICLE 1 : OBJET

Le Schéma des Services à la Population co-construit avec l'ensemble des EPCI des Hautes-Pyrénées a été délibéré par l'assemblée départementale le 30 mars 2018 et arrêté par Mme la Préfète le .....

Le plan d'actions défini dans le schéma est structuré autour de 5 orientations :

- Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires.
- Améliorer l'accès aux services.
- Garantir des services pour tous.
- Porter une attention prioritaire sur deux thématiques : santé et éducation.
- Organiser une gouvernance adaptée pour le suivi du Schéma.

Ces orientations se déclinent en 17 objectifs opérationnels qui sont accompagnés d'un plan d'actions comprenant 33 actions dont 13 seront mises en œuvre dès 2018.

Une convention-cadre générale a été signée par tous les partenaires le .....

Elle précisait les 6 engagements des partenaires :

1. Inscrire dans la stratégie de développement du territoire intercommunal l'enjeu d'amélioration de l'accessibilité des services au public et mobiliser les ressources permettant d'atteindre cet objectif.
2. Rendre compte annuellement de l'état d'avancement des actions concernant les services.
3. Participer et contribuer aux instances de gouvernance.

4. Communiquer et faire connaître les engagements inscrits dans le schéma.
5. Inciter les usagers à contribuer à la qualité des services.
6. Contribuer à un mode de veille permanent sur les services.

**La présente convention a pour objet de formaliser l'engagement des co-signataires en vue de décliner le Schéma des Services à la Population sur le territoire intercommunal de .....**

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS SPECIFIQUES AU TERRITOIRE**

---

Au-delà des engagements généraux rappelés ci-dessus, les trois signataires s'engagent à une déclinaison spécifique dans le territoire. Elle tient compte à la fois de ses spécificités, des projets de développement du territoire, et des actions qui ont été retenues à l'issue de la large phase de concertation et de co-construction des priorités du plan d'action.

### **3.1. Des réalités spécifiques au territoire**

*A décliner selon le territoire*

### **3.2. Des orientations adaptées à ces spécificités et aux projets du territoire**

*A décliner selon le territoire*

### **3.3. Une première série d'actions pour la période 2018 - 2020**

*A décliner selon le territoire*

## **ARTICLE 3 : REPRESENTANTS DE L'EPCI DANS LA GOUVERNANCE DU SCHEMA DES SERVICES A LA POPULATION**

---

Afin de répondre à son engagement de participation aux instances de gouvernance du Schéma, l'EPCI désigne :

- ..... pour le représenter au sein de la Conférence du Schéma
- ..... pour le représenter au sein du Comité technique.

## **ARTICLE 4 : DUREE DE LA CONVENTION**

---

Cette convention est liée à l'exécution du schéma, mais elle a pour objectif d'engager une mise en opérationnalité des actions qui doivent être mises en œuvre dès l'année 2018. Elle a ainsi pour validité une durée de deux ans à compter du ....., date de l'arrêté préfectoral qui a fixé celui-ci. Elle prend effet à date de signature des parties et s'achèvera le .....

## **ARTICLE 5 : AVENANTS**

---

La présente convention pourra faire l'objet de modifications par voie d'avenant.

La présente convention est établie en trois exemplaires originaux, un exemplaire conservé par l'EPCI, l'autre par le Département des Hautes-Pyrénées et l'autre remis entre les mains du Préfet.

## 1. LA CONFERENCE DEPARTEMENTALE DES SERVICES AU PUBLIC

- Animation : co-présidence du Préfet et du Président du Conseil départemental.
- Composition : des représentants de l'ensemble des parties signataires de la convention de partenariat.
- Fréquence : au moins une réunion annuelle
- Missions :
  - Présenter un bilan annuel de mise en œuvre du schéma.
  - Proposer le programme annuel d'actions.
  - Prendre les décisions adaptées en fonction des constats réalisés concernant l'évolution de la situation départementale en termes d'accès aux services au public.
  - Engager éventuellement la révision du schéma.

## 2. LES JOURNEES DES SERVICES AU PUBLIC DANS LES TERRITOIRES

- Animation : chaque PETR
- Composition : tous les acteurs du territoire (élus, associations, citoyens, opérateurs de services...)
- Fréquence : une fois par an
- Missions :
  - Faire un état des lieux des services dans les territoires intercommunaux et proposer des améliorations.
  - Recueillir les besoins nouveaux en matière de services à la population.
  - Partager les initiatives et expériences mises en œuvre dans le territoire.

## 3. LE COMITE TECHNIQUE

- Animation : Co-animation par le SG de la Préfecture et le DGS du Département
- Composition : des techniciens de l'ensemble des parties signataires de la convention de partenariat.
- Fréquence : deux à trois réunions annuelles
- Missions :
  - Constituer un lieu d'échange et de partage d'expériences sur les services et leurs évolutions ;
  - Organiser et coordonner la remontée d'informations relatives à l'évolution des services dans les Hautes-Pyrénées ;
  - Assurer le suivi régulier de l'avancement du plan d'actions du SDAASP ;
  - Préparer le bilan annuel de la mise en œuvre du SDAASP ;
  - Préparer la Conférence départementale des services au public.

## 4. LES GROUPES DE TRAVAIL THEMATIQUES

- Animation : l'équipe opérationnelle
- Composition : des techniciens concernés par la thématique spécifique du groupe.
- Fréquence : en fonction du thème à traiter, ces groupes doivent se réunir sur une période définie.
- Missions :
  - Réfléchir sur des solutions innovantes en matière de services à la population.
  - Initier des réponses à des situations spécifiques ou thématiques.
  - Proposer au Comité technique des actions répondant à de nouveaux besoins.

## 5. L'EQUIPE OPERATIONNELLE

- Animation : un chef de projet
- Composition : deux agents mis en place conjointement par l'Etat et le département
- Fréquence : réunion mensuelle
- Missions :
  - Veiller à la bonne mise en œuvre opérationnelle des actions
  - Coordonner l'ensemble des partenaires pour garantir la réalisation de leurs engagements.
  - Elaborer un tableau de bord des actions et assurer leur suivi.
  - Animer les groupes de travail thématiques
  - Assurer la veille sur des bonnes pratiques existantes dans d'autres territoires.





