



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUTES-PYRÉNÉES

RECUEIL DES ACTES
ADMINISTRATIFS SPÉCIAL
N°65-2018-027

PUBLIÉ LE 5 AVRIL 2018

Sommaire

Préfecture Hautes-Pyrenees

65-2018-04-04-003 - Arrêté fixant le Schéma Départemental d'Amélioration de
l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP) des Hautes-Pyrénées (78 pages)

Page 3

Préfecture Hautes-Pyrenees

65-2018-04-04-003

Arrêté fixant le Schéma Départemental d'Amélioration de
l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP) des
Hautes-Pyrénées



PRÉFÈTE DES HAUTES-PYRÉNÉES

Direction des ressources humaines et des moyens

ARRETE N° 65-2018-04-04-003

fixant le Schéma Départemental
d'Amélioration de l'Accessibilité des Services
au Public
(SDAASAP)

**La préfète des Hautes-Pyrénées
Officier de la Légion d'Honneur
Officier de l'Ordre national du mérite**

Vu la loi n° 95-115 du 4 février 1995 modifiée d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire et notamment son article 26 ;

Vu la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République et notamment son article 98 ;

Vu le décret n° 2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement du territoire ;

Vu la validation des axes de travail et du plan d'actions visant à améliorer l'accessibilité des services au public pour les six années à venir, par le comité de pilotage et de suivi du 22 novembre 2017 ;

Vu l'avis des Établissements Publics de Coopération Intercommunale du département des Hautes-Pyrénées consultés le 6 décembre 2017 ;

Vu la délibération du Conseil régional Occitanie en date du 16 février 2018 ;

Vu l'avis réputé favorable de la Conférence Territoriale de l'Action Publique ;

Vu la décision d'approbation du Conseil départemental des Hautes-Pyrénées en date du 30 mars 2018 ;

SUR proposition de M. le secrétaire général de la préfecture des Hautes-Pyrénées ;

ARRETE

Article 1 : Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP) dans le département des Hautes-Pyrénées, annexé au présent arrêté, est fixé pour une durée de six ans à compter de sa publication.

Pour les horaires d'accueil des services de la préfecture consultez le site internet <http://www.hautes-pyrenees.gouv.fr>

Préfecture - Place Charles de Gaulle – C.S. 61350 – 65013 TARBES Cedex 9 – Tél : 05 62 56 65 65 – Télécopie : 05 62 51 20 10
courriel : prefecture@hautes-pyrenees.gouv.fr - Site Internet : www.hautes-pyrenees.gouv.fr

Article 2 : Ce schéma comprend :

1/ pour l'ensemble du département, un diagnostic territorial de l'offre existante avec sa localisation et une analyse de son accessibilité et des besoins de services de proximité.

2/ un plan d'actions d'une durée de six ans comportant d'une part des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et, d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs.

A partir de ces éléments, un plan d'actions opérationnel a été élaboré autour des cinq orientations suivantes :

- 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 SDAASAP.

Ces cinq orientations constituent la structure du schéma qui décrit, pour chacune des orientations, les types d'actions, le calendrier de mise en œuvre et les engagements de chacun des partenaires contribuant à la réalisation des actions.

Article 3 : La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'État dans le département, le Conseil départemental, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre, ainsi que les organismes publics et privés concernés. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de leurs compétences, les actions programmées.

Article 4 : Pour conduire ce schéma, la Préfète des Hautes-Pyrénées et le Président du Conseil départemental ont choisi de constituer une Conférence Départementale des Services au Public qui se réunira au moins une fois par an, composée des représentants de l'ensemble des parties signataires de la convention de partenariat. Elle aura pour mission de :

- Présenter un bilan annuel de la mise en œuvre du schéma,
- Proposer le programme annuel d'actions,
- Prendre des décisions adaptées en fonction des constats réalisés concernant l'évolution de la situation du département en matière d'accessibilité des services au public,
- Engager éventuellement la révision du schéma.

La Conférence Départementale sera complétée de Journées des Services Publics organisées sur le territoire de chaque Établissements Publics de Coopération Intercommunale pour faire un état des lieux des services et proposer des améliorations, recueillir les besoins nouveaux en matière de services à la population et partager les initiatives et expériences mises en œuvre dans le territoire.

Un Comité Technique constitué d'un représentant de chaque partie signataire sera chargé :

- d'organiser et de coordonner les remontées d'informations relatives à l'évolution de services au public,
- d'assurer le suivi régulier de l'avancement du plan d'actions du schéma,
- de préparer le bilan annuel de la mise en œuvre du schéma,
- de préparer la Conférence Départementale des Services au Public.

Ce Comité Technique pourra réunir, si nécessaire, des groupes de travail thématiques, pour réfléchir à des solutions innovantes en matière de services au public, initier des réponses à des situations spécifiques ou thématiques, proposer des actions répondant à de nouveaux besoins.

L'animation du schéma sera confiée à une équipe opérationnelle composée de deux agents désignés conjointement par l'État et le département. Elle aura pour mission de :

- Veiller à la mise en œuvre opérationnelle des actions,
- Coordonner l'ensemble des partenaires pour garantir la réalisation de leurs engagements,
- Élaborer un tableau de bord des actions et d'assurer leur suivi,
- Animer les groupes de travail thématiques,
- Assurer la veille sur les bonnes pratiques existantes sur d'autres territoires.

Article 5 : Conformément aux termes de l'article R 421-1 du code de justice administrative, cet arrêté est susceptible de recours devant le tribunal administratif de Pau, dans le délai de deux mois à compter de sa parution au recueil des actes administratifs de la préfecture des Hautes-Pyrénées.

Article 6 : M. le Secrétaire Général de la préfecture, Mme la Sous-Préfète d'Argelès-Gazost, Mme la Sous-Préfète de Bagnères-de-Bigorre, M. le Président du Conseil départemental des Hautes-Pyrénées, Messieurs les Présidents des Établissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre des Hautes-Pyrénées, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture et adressé à l'ensemble des partenaires du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Tarbes, le

4 AVR 2018



Béatrice LAGARDE



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 »

Territoires Citoyens Conseils

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

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

3

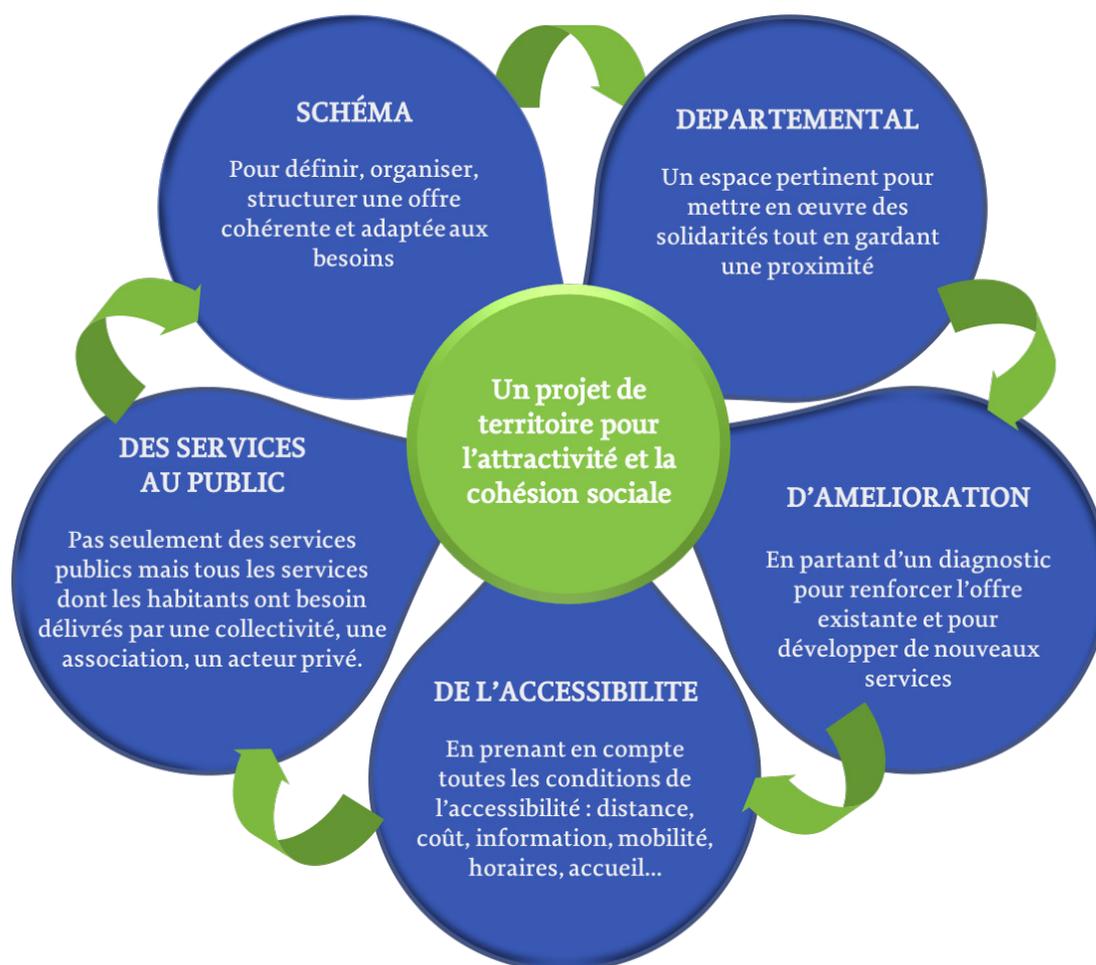
Sur impulsion et avec le soutien de l'État, le Département des Hautes Pyrénées a engagé une démarche d'élaboration d'un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

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.



Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

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



Les conditions de l'accessibilité aux services

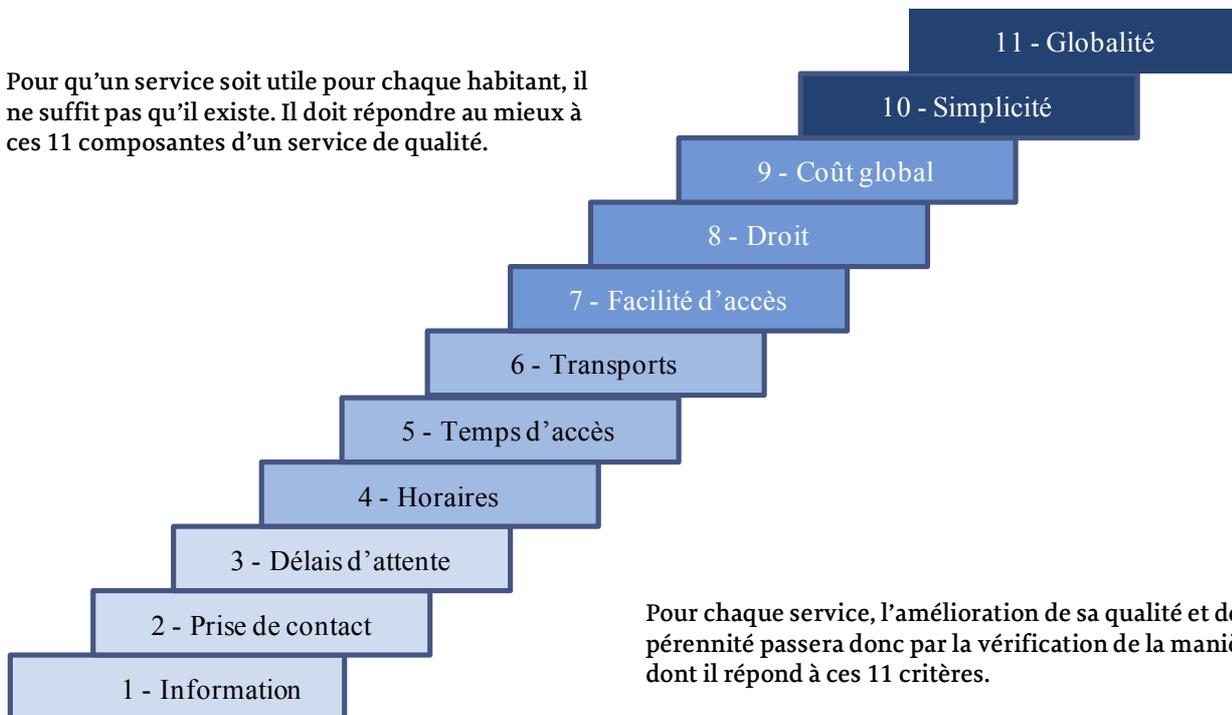
Territoires Citoyens Conseils

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

5

7 mars 2018

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.

Territoires Citoyens Conseils

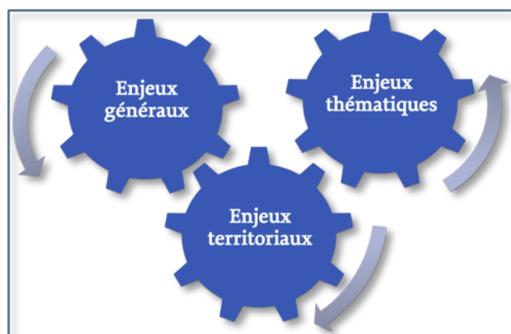
Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Hautes-Pyrénées

7 mars 2018

6

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

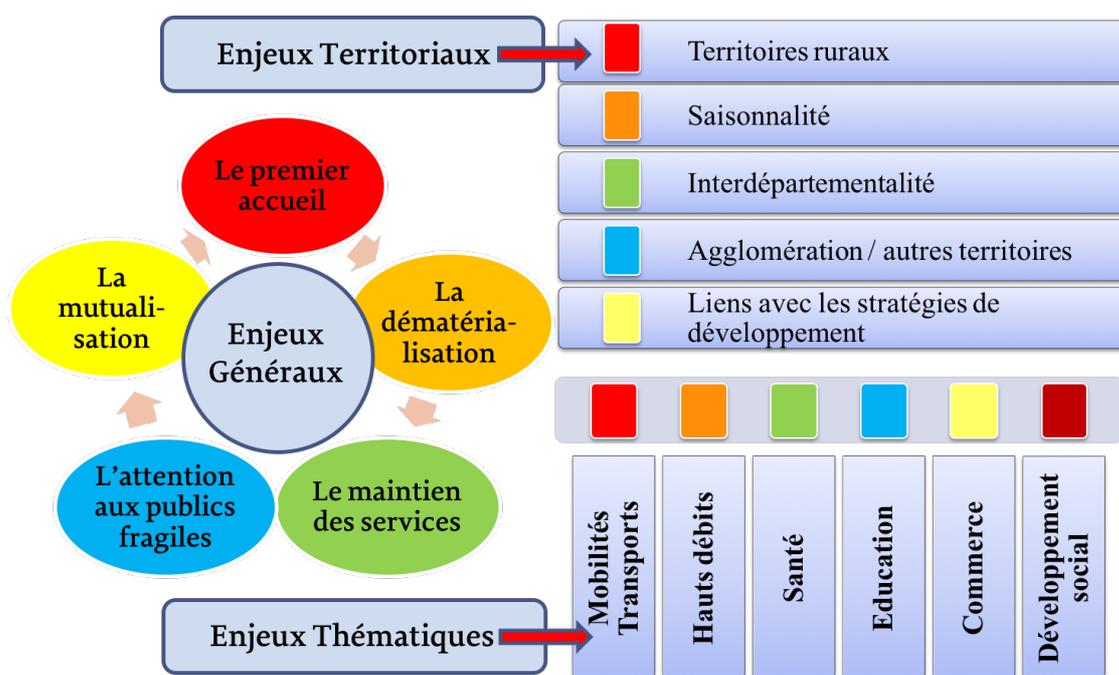
Il s'agit d'identifier des enjeux communs à tout le département, plus ou moins forts selon les thématiques ou selon les territoires, mais qu'il sera nécessaire de traiter à l'échelle de tout le département et pour toutes les thématiques.

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.



Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

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)**

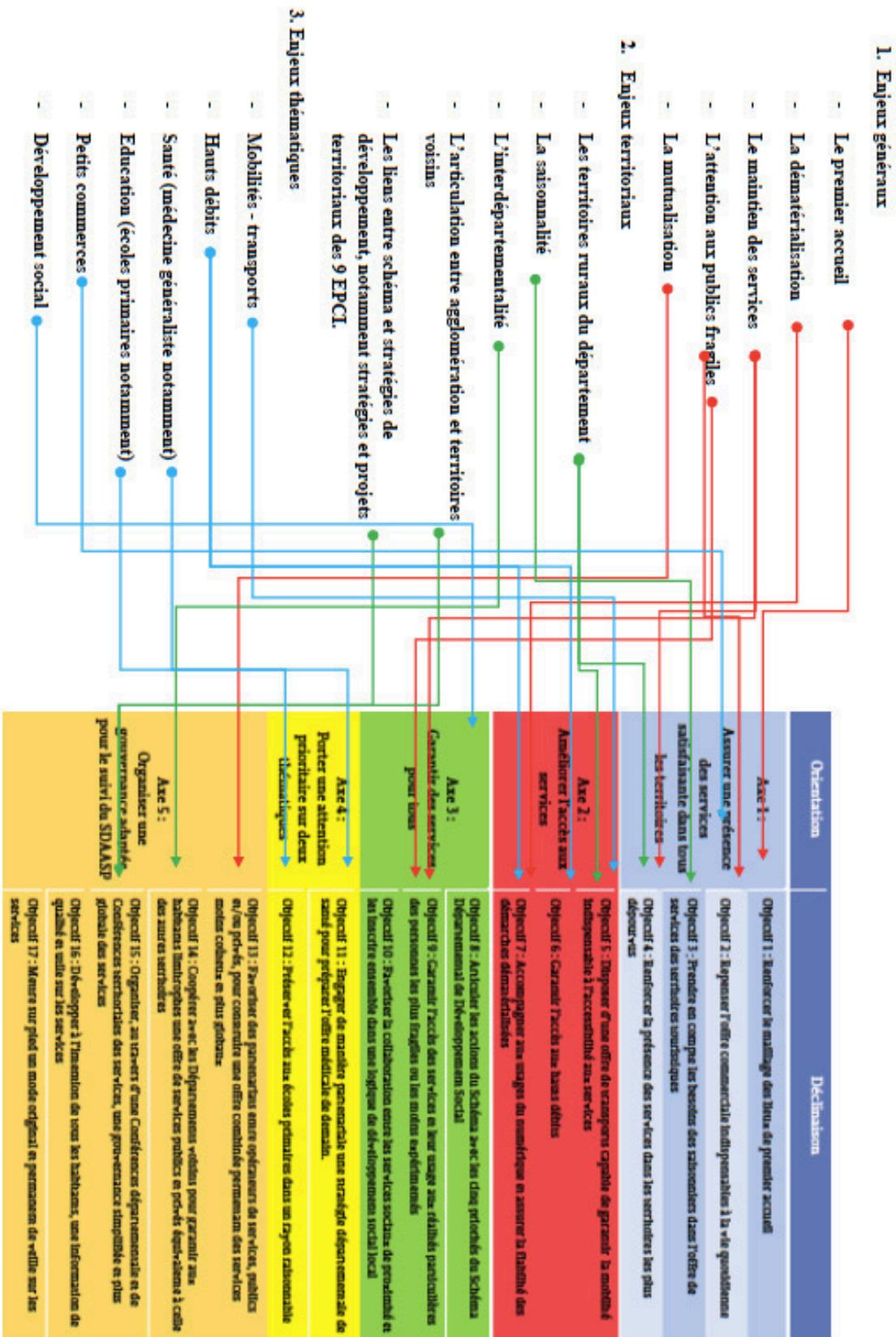
La baisse démographique, et son corollaire de diminution des effectifs d'enfants scolarisés, entraîne nécessairement des réorganisations dans le dispositif éducatif du primaire. Les communes directement touchées, notamment dans les zones rurales et montagnardes, doivent penser, au delà des Regroupements 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.



Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

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
Axe 1 : Assurer une présence des services satisfaisante dans tous les territoires	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
Axe 2 : Améliorer l'accès aux services	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
Axe 3 : Garantir des services pour tous	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.
Axe 4 : Porter une attention prioritaire sur deux thématiques	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
Axe 5 : Organiser une gouvernance adaptée pour le suivi du SDAASP	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

Territoires Citoyens Conseils

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

13

7 mars 2018



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° 2

« LES ACTEURS HAUTS-PYRENEENS S'EXPRIMENT »

SYNTHESE DES ATELIERS PARTICIPATIFS

Territoires Citoyens Conseils

SOMMAIRE

DES ATELIERS PARTICIPATIFS

POUR PARTAGER LE DIAGNOSTIC ET PROPOSER DES ACTIONS	PAGE 3
ATELIER « AGGLOMERATION TARBES-LOURDES »	PAGE 4
ATELIER « PAYS DES NESTES »	PAGE 6
ATELIER « PAYS DE LOURDES ET VALLEES DES GAVES »	PAGE 7
ATELIER « PAYS CŒUR DE BIGORRE »	PAGE 9
ATELIER « PAYS DES COTEAUX »	PAGE 11
ATELIER « PAYS VAL D'ADOUR »	PAGE 13

Territoires Citoyens Conseils

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

2

7 mars 2018

DES ATELIERS PARTICIPATIFS POUR PARTAGER LE DIAGNOSTIC ET PROPOSER DES PISTES D' ACTIONS

Six Ateliers Participatifs se sont tenus les 20 et 21 juin 2017 dans six lieux du département. Chaque atelier a duré deux heures. Ils ont rassemblé près de 130 personnes : élus, agents des collectivités, responsables de services publics ou privés, responsables associatifs...

Ces Ateliers avaient pour objectifs :

- Permettre aux acteurs et partenaires de s'approprier les objectifs et la démarche d'élaboration du SDAASP.
- Donner la parole à chacun pour exprimer son propre point de vue et son expertise d'usage.
- Identifier des pistes d'amélioration et des actions qui viseront à co-construire les réponses aux besoins identifiés.

Ils se sont déroulés sur un mode très participatif et ont permis aux participants de passer par des évocations très concrètes et/ou très localisées. L'important est que ce soit leur expression et qu'elle contribue à l'élaboration du plan d'actions du SDAASaP

Disposés autour de table ronde de 6 à 8 personnes, les participants devaient répondre à deux questions et en débattre avec les autres :

1. Quels sont vos propositions dans votre territoire pour améliorer la situation des services ?
2. Quels sont vos propositions en Hautes-Pyrénées pour améliorer la situation des services ?

Ces ateliers ont suscité de nombreuses contributions des acteurs locaux présents (élus, techniciens de collectivités, associations, administrations, opérateurs de services). Les compte-rendu figurant dans les pages suivantes reprennent les expressions et propositions formulées lors de ces ateliers. Celles-ci constitueront une matière importante et utile pour élaborer le plan d'actions du SDAASP.

Date et heure	Lieu	Territoire	EPCI concernés
Mardi 20 juin 10h30	Tarbes	Communauté d'Agglomération Tarbes-Lourdes Pyrénées	CA Tarbes Lourdes Pyrénées
Mardi 20 juin 14h30	Sarrancolin	PETR du Pays des Nestes	CC du Plateau de Lannaamezan CC Neste-Barousse CC Aure-Louron
Mardi 20 juin 18h30	Argelès-Gazost	PETR du Pays de Lourdes et des Vallées des Gaves	CC Pyrénées Vallées des gaves CA Tarbes Lourdes Pyrénées
Mercredi 21 juin 9h00	Bagnères-de-Bigorre	PETR Cœur de Bigorre	CC Haute-Bigorre CA Tarbes Lourdes Pyrénées
Mercredi 21 juin 14h30	Trie-sur-Baïse	PETR des Côteaux	CC du Pays de Trie et du Magnoac CC des Côteaux de Pouyastruc et Tournay
Mercredi 21 juin 18h00	Vic-en-Bigorre	PETR du Pays du Val d'Adour	CC Adour-Madiran

Territoires Citoyens Conseils

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

3

7 mars 2018

Mardi 20 juin à 10h30 à Laloubère

25 participants

Santé

- Conforter l'offre hospitalière (risque de concentration avec le projet unique)
- Nouvel hôpital de Tarbes-Lourdes : penser à des mesures de compensation pour ne pas réduire l'offre et l'accessibilité.
- Créer des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) avec des hébergements pour des internes.
- Etre attractif (logement, emploi conjoint) pour les futurs médecins (ex de la plate-forme pour les internes de l'Aveyron).
- Faciliter les projets de regroupement de professionnels de santé.
- Coordonner les soins primaires et mutualiser avec des MSP pour un véritable maillage territorial.
- Coordonner les initiatives de création des MSP sur l'agglomération pour éviter des situations de concurrence et favoriser un maillage du territoire.
- Palier à la carence sur certains suivis médicaux (ophtalmologiste, pédiatrie...).
- Renforcer les places de soins à domicile (HAD)
- Conforter le maintien à domicile.

Mobilité et transports

- Informer et rendre plus lisible l'offre de services des transports.
- Clarifier les compétences sur l'organisation des transports.
- Renforcer le maillage des transports (fréquence).
- Intérêt à mutualiser les différentes initiatives TAD
- Réfléchir sur des transports adaptés pour les personnes isolées.
- Développer les modes doux (vélos) dans de bonnes conditions de sécurité.
- Mieux coordonner l'exploitation des routes pour un meilleur accès aux services.
- Veiller au bon entretien des routes.
- Inverser les tendances et les fréquences sur la mobilité nord-sud.

Offre commerciale

- Lancer un appel à projets et aménager les communes (distributeur, parking, desserte bus) pour maintenir les commerces en centre-bourg notamment pour l'accès des personnes âgées.
- Mettre en place une stratégie de développement permettant le maintien des commerces à l'intérieur des polarités.
- Maintenir l'existant commercial dans les centralités (rétablir l'équilibre, SCOT).

Haut débit et médiation numérique

- Accès au numérique pour tous.
- Eviter les zones blanches Haut-Débit.
- Faciliter l'accès aux services par l'accompagnement vers la dématérialisation (disposer d'un document « qui fait quoi ? »).

Une nouvelle organisation pour l'accès aux services

- Organiser les services autrement : itinérance, guichet unique pour accueil de 1^{er} niveau, horaires...).
- Faire des études d'impact des projets de rapprochement ou de nouvelles organisations inter-institutionnelles.
- Concertation entre les communes pour mutualiser et éviter les doublons.
- Mutualiser et optimiser les équipements.
- Créer des points d'orientation vers tous les services dans les mairies.
- Mutualiser les lieux d'accueil social.
- Renforcer le maillage départemental des solidarités.

Attractivité et gouvernance territoriale

- Travailler sur l'attractivité de l'agglomération.
- Lutter contre l'isolement des territoires ruraux au sein de l'agglomération.
- Créer des communes nouvelles pour une meilleure accessibilité.
- Etre au clair dans la répartition des compétences entre Conseil départemental/EPCI/Communes.
- Problème sur le recrutement (inadéquation entre emploi/formation).
- Problème du renouvellement de l'encadrement au sein du tissu associatif.

Services publics

- Maintenir les services publics notamment la Poste.
- Revoir les modalités d'obtention des cartes nationales d'identité (plus que 14 communes peuvent les délivrer).
- Couverture territoriale de la gendarmerie peu adaptée (problème de sécurité, délais d'intervention).

Saisonnalité

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

- Jouer les complémentarités des saisons montagne/pèlerinages Lourdes 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.

Education et Petite enfance

- Mutualiser au niveau de l'agglomération les modes d'accueil de la petite enfance.
- Créer un Relais d'Assistantes Maternelles itinérant (bus).
- Mettre en réseau les écoles/universités.

Culture et loisirs

- Permettre l'accès à la culture et aux loisirs aux plus défavorisés.
- Faciliter l'accès à la culture à partir de la médiathèque.

Information sur les services

- Informer sur les services.
- Editer une brochure détaillée sur l'organisation des différents services.

Mardi 20 juin à 14h30 à Sarrancolin
21 participants

Santé

- Veiller à une bonne implantation des médecins (couverture médicale).
- Maintenir l'hôpital de Lannemezan.
- Développer les MSP en cohérence avec l'hôpital de Lannemezan.
- Permettre l'accès aux médecins spécialistes dans les MSP.
- Développer les médecins correspondant SAMU dans les lieux à plus de 30 minutes des services d'urgences.
- Développer la télémédecine avec le haut débit.

Mobilité et transports

- Coordonner les offres de transports en commun (train/bus).
- Encourager les modes de déplacements doux : voie verte, co-voiturage.
- Permettre la réalisation du projet de voie verte.
- Installer des stations de recharge pour voitures électriques.
- Réduire les nuisances liées au trafic sur la RD 929 (maintenance hivernale).

Offre commerciale

- Mettre en cohérence SCOT/PLUI pour faciliter les services et commerces.
- Conforter les commerces de proximité et les multiservices.
- Favoriser les circuits courts en accord avec les grandes surfaces.
- Développer les circuits-courts.

Haut débit et médiation numérique

- Accompagner la dématérialisation des procédures notamment par la formation et la qualité des infrastructures (THD, téléphonie).
- Accompagner les publics fragiles pour l'accès au numérique.
- Former aux usages des TIC.
- Mailler les territoires d'outils d'accompagnement pour les usages du numérique.
- Développer les structures relais pour accompagner à l'accès au numérique.
- Renforcer l'offre de téléphonie et de THD.
- Mettre les opérateurs devant leur responsabilité pour mettre à disposition des accès de qualité.
- Priorité à l'accès au numérique de qualité même si ce n'est pas encore le THD.

Penser une nouvelle organisation des services

- Proposer un premier accueil aux services publics mutualisé.
- Mailler le territoire de lieux de premier accueil en pensant aux modalités d'accès pour s'y rendre.
- Former les secrétaires de mairie pour accueillir et orienter vers les services publics.
- Garder un contact humain pour l'accueil.
- Adapter les horaires d'ouverture de la Sous-Préfecture aux besoins des usagers.
- Mutualiser les services d'appui aux entreprises

Attractivité et gouvernance territoriale

- Améliorer les relations avec les départements voisins.
- Proposer des projets et actions fédérateurs au sein des nouvelles intercommunalités.
- Être opérationnel : passer des intentions aux propositions concrètes.
- Retenir 8 à 10 idées sur la base de ce qui est exprimé dans l'atelier pour alimenter le plan d'actions du SDAASaP.
- Développer des tiers lieux pour répondre aux problèmes de mobilité.
- Bien définir à quel niveau se joue l'accessibilité : bassin de vie, au local proche ?

Services publics

- Maintenir les services existants : La Poste, DAB...

Saisonnalité et tourisme

- Mesurer l'incidence de la saisonnalité sur les services à proposer.
- Penser aussi aux services pour les touristes et résidents secondaires.
- Créer une plateforme pour le logement des saisonniers.
- Favoriser l'accès pour les touristes handicapés.

Éducation et petite enfance

- Développer les initiatives de solidarités entre personnes âgées et enfance.
- Travailler sur l'offre et la complémentarité écoles primaires/centres de loisirs.
- Développer les pôles universitaires.

Information sur les services

- Informer la population sur les services.
- Améliorer la signalisation des services.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

Mardi 20 juin à 18h30 à Argelès-Gazost

28 participants

Santé et soins à domicile

- Faire un schéma départemental de santé pour penser l'offre médicale de demain.
- Anticiper les risques de « déserts » médicaux en partageant régulièrement les éléments de veille pour réagir à temps et de manière concertée.
- Créer un service mobile de santé.
- Réfléchir à un camion médical équipé pour les rdv de médecins-spécialistes.
- Développer la télémédecine.
- Conforter le projet d'un nouvel hôpital commun pour disposer d'un plateau médical unique et garder des spécialistes.
- Créer des MSP mais avec une politique d'attractivité pour l'installation des médecins et des futurs professionnels (inciter les internes à venir travailler dans le département).
- Créer un nouveau « métier » pour évaluer les degrés d'urgence médicale dans les sites où les délais d'accès aux urgences sont trop importants.
- Créer une structure appropriée pour l'accueil de nuit du maintien à domicile des personnes âgées.
- Développer l'accueil familial des personnes âgées comme alternatives aux établissements d'hébergement.

Mobilité et transports

- Améliorer l'accessibilité des vallées (Voie rapide Lourdes).
- Achever la 2x2 voies Lourdes-Tarbes et sécuriser certaines routes (Vallée de Luz).
- Créer un tunnel pour accéder à Luz.
- Inciter les EPCI à prendre la compétence mobilité et unifier les tarifications intercommunales des transports.
- Améliorer les transports pour aller vers les sous-préfectures pour les rdv à Pôle emploi ou de santé.
- Développer un service de transport pour les secteurs les plus reculés quotidien ou à la demande.
- Renforcer et adapter l'offre de mobilité : co-voiturage, lignes touristiques et régulières.
- Renforcer les possibilités de déplacements doux entre les villages et voie verte.
- Créer un Blablacar local.
- Installer des bornes de co-voiturage.

Offre commerciale

- Animer une dynamique de partenariat collectivités/commerçants pour dynamiser ou revitaliser les bourgs (aménagement public, offres commerciales).
- Imaginer les leviers d'actions des municipalités pour le maintien des commerces de proximité.
- Maintenir les commerces dans les bourgs.

- Encourager les commerces ambulants.
- Pérenniser les commerces de proximité en formant et motivant les commerçants aux nouvelles attentes de la clientèle (offre de services, borne internet, information sur les services...).
- Créer un relais bancaire dans chaque commune en fonds de vallée.

Haut débit et médiation numérique

- Poursuivre le déploiement du Haut débit dans le département.
- Renforcer l'accès à internet, encore insuffisant.
- Permettre le télétravail dans les vallées en installant la fibre.
- Former et accompagner les publics aux usages du numérique.

Une nouvelle organisation pour l'accès aux services

- Travailler sur l'anticipation des futurs besoins de services (écoles, médecins...).
- Mettre en place un médiateur des services pour aider à trouver des solutions.
- Relier l'offre à des demandes avec des démarches collaboratives et associatives.
- Créer des MSAP.
- Proposer les guichets uniques (MSAP).
- Mutualiser pour faire des économies.
- Conserver les services en fond de vallée en proposant des solutions itinérantes et des services mobiles.
- Mutualiser la gestion des équipements culturels et sportifs à l'échelle des vallées pour améliorer la professionnalisation des acteurs et diversifier l'offre.
- Simplifier les démarches administratives et atténuer les contraintes environnementales.

Attractivité et gouvernance territoriale

- Réfléchir sur les partenariats à établir pour l'aménagement et la rénovation urbaine à partir des questions du logement et du commerce.
- Maîtriser le foncier pour permettre l'installation de jeunes, créer un lotissement municipal.
- Réfléchir sur des solutions de résorption des logements de mauvaise qualité ou insalubres (enjeu pour l'attractivité).

Services publics

- Regrouper les services d'information et d'accès aux droits pour un meilleur accès et une meilleure lisibilité pour le public.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

8

- *Maintenir la qualité des services publics existants qui correspondent aux besoins.*

Saisonnalité et tourisme

- *Améliorer l'accueil de groupes de cyclistes (privatisation des cols).*
- *Conforter le potentiel de développement du tourisme culturel et religieux.*
- *Mutualiser les offres de logement sociaux pour les saisonniers.*

Education et petite enfance

- *Développer le Pôle de formation départemental aux métiers de la montagne (sport, berger...).*

- *Elaborer un schéma des équipements scolaires décliné en programme pluriannuel d'investissement engageant l'ensemble des collectivités et l'Education Nationale.*

Information sur les services

- *Mieux faire connaître les services existants avec des dépliants sur les services par thématiques et par publics cibles.*
- *Meilleure signalétique des services existants.*

Territoires Citoyens Conseils

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

9

7 mars 2018

Atelier « Pays Cœur de Bigorre »

Mercredi 21 juin à 9h00 à Bagnères-de-Bigorre
20 participants

Santé

- Se positionner en facilitateurs malgré la compétence exclusive de l'Etat
- Développement de la télémédecine
- Améliorer la prise en charge post-opératoire
- Carences en spécialistes sur le territoire
- Manque de médecins sur le territoire, notamment en zone rurale. Aide aux jeunes médecins, accueil des internes
- Maisons de santé, télémédecine
- Mutualisation des urgences à Bagnères
- Une plateforme territoriale de santé

Personnes âgées

- Création de structures intermédiaires entre domicile et établissement
- Favoriser l'intergénérationnel par exemple en combinant accueil crèches et accueil personnes âgées valides
- Recensement des personnes âgées isolées

Téléphonie – Internet

- Eviter la fracture sociale (personnes âgées) pour les dématérialisations de démarches administratives
- Aides à l'utilisation des services en ligne
- Développer les points d'accueil numériques

Transports

- Ils sont plutôt bien organisés sur ce territoire
- Mutualisation des moyens de transports individuels : plateformes de covoiturage par exemple
- Désenclavement des fonds de vallée
- Développement des mobilités douces
- Une application Internet pour les mobilités sur le département
- Identifier un chef de projet mobilités sur le secteur afin de mutualiser les initiatives de proximité
- Mobilités internes en transversalité du Piémont : Liaisons Bagnères / Lannemezan, Bagnères / Lourdes

Tourisme

- Développer l'hôtellerie de tourisme

Economie - Emploi

- Développement de la vente directe et des circuits courts
- Développement de l'économie pour les seniors

- Télétravail et tiers lieux (cf Bagnères) et travail saisonnier
- Groupements d'employeurs (cf Saint Lary)
- Développer une approche territoriale des besoins en formation (langues)

Equilibre territorial

- Risques de fracture entre le sud et le nord du PETR
- Enjeux forts de solidarité entre agglomération et territoires
- Un projet de territoire commun sur le bassin de vie de la Haute Bigorre

Améliorer l'accueil en proximité

- Elargir les plages horaires et les guichets uniques
- Guichet unique local d'accueil et d'information
- Mutualiser les points d'accueil du public : MDS – MCEF – CCAS – MSAP = 1 MSAP à Bagnères ?
- Accueil des publics en grandes difficultés (addictions, logement, santé, étrangers, troubles psy...)
- Rapprocher les services en allant au domicile des personnes
- Créer des structures d'accompagnement des personnes les plus en difficultés
- Développer un mot de passe unique pour chaque usager

Information

- Développer la connaissance de l'offre de services sur le territoire

Education

- Améliorer l'organisation scolaire et extra-scolaire
- Stabilisation de l'offre publique et complémentarités à trouver avec l'offre privée (Montessori)

Commerce

- Les petits commerces sont fragiles, les habitants doivent jouer le jeu et consommer local
- Développer les commerces ambulants

Gouvernance

- Une instance citoyenne de vigilance sur l'accès aux services
- Clarifier le « qui fait quoi »
- Créer un Office des services

Equipements sportifs et socio-éducatifs

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

- Bonne couverture générale du territoire
- Optimiser et mutualiser à l'échelle du territoire

Logement

- Développer des logements pour les saisonniers
- Développer des logements sociaux pour les handicapés retraités
- A développer dans le cadre d'une convention territoriale logement avec CAF et partenaires financiers

Culture

- Transporter les gens vers les lieux de culture
- Décentraliser les événements culturels
- Mutualiser les équipements

Développement social

- Articulations entre projets CAF, projet DSL du Département, CCAS, CCHB, etc...

Mercredi 21 juin à 14h30 à Trie-sur-Baïse
16 participants

Santé

- Développer des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) sur des sites accessibles et bien identifiés pour des suivis cohérents
- Etre au rdv de la télé-médecine, enjeu du futur pour la santé en milieu rural
- Venue et maintien des médecins généralistes → établir une prospective, encourager l'accueil des jeunes, décharger les professionnels des démarches administratives.
- Cfréseau Santé Solidarité sur Lannemezan, à développer et essaimer.

Personnes âgées

- Développer des alternatives aux Ehpad
- Projet d'habitat regroupé pour personnes âgées à Trie à côté de la MSP.
- Développer les services d'aide à domicile aux personnes et aux familles
- Prévoir des temps de répit pour les aidants familiaux
- Développer l'accueil de jour pour les personnes âgées et les aidants

Téléphonie – Internet

- Couverture totale nécessaire en Très Hauts Débits. C'est un moyen incontournable de développement économique.
- Enjeu du télétravail et du co-working pour l'emploi dans le territoire.
- Développer l'accompagnement aux usages
- Accompagnement à la dématérialisation, mettre en place une médiation aux usages numériques

Transports

- Développer le transport à la demande avec un objectif de tendre vers un transport polyvalent notamment dans les territoires les plus isolés
- Réseau Pouce : plus d'implication des communes ou organisation à l'échelle intercommunale
- Améliorer les liaisons interdépartementales

Tourisme

- Développer le tourisme au-delà des grands sites (message particulièrement adressé au Département)
- Développer le tourisme en dehors des sites Pyrénées, faire connaître les plans d'eau, aménager les lieux à potentiel touristique, avec sentiers, gîtes...

Economie - Emploi

- Créer une station de lavage phyto-sanitaire (cf avec les 3 CUMA existantes)

Equilibre territorial

- A partir des bassins de vie, organiser les services de manière mutualisée notamment pour les services à la personne, et implantés dans des lieux identifiés et faciles d'accès (centres-bourgs)

Améliorer l'accueil en proximité

- Renforcer la maison des services de Trie (services justice, Etat)
- Le développement de l'accueil doit s'organiser à partir de l'échelon intercommunal pour désenclaver le territoire, avec des points relais plus proches des gens, en mairies par exemple. Guichet unique dans des lieux identifiés. Cohérence et communication
- Adapter les horaires des services publics et donner l'exemple aux services privés
- Aider les personnes en perte d'autonomie et/ou sans permis dans leurs démarches administratives
- Veiller à conserver un accueil physique, une interface humaine, notamment pour les personnes les plus fragiles
- Permettre à l'usager le choix de son lieu d'entrée en contact avec les services publics, et assurer en conséquence la transversalité de la gestion entre les différents services publics.

Information

- Des services au sujet desquels il faut améliorer de manière « allégée » la connaissance : simplification des informations et des circuits
- Pouvoir trouver sur Internet tous les services existants
- Mettre au point une plaquette sur les services

Education

- A l'échelle des bassins de vie, plus proche de la réalité vécue, optimisation des RPI actuels avec des locaux qualitatifs pour faciliter l'organisation des familles et le quotidien des enfants
- Petite enfance : développer les crèches et inciter au regroupement des écoles

Commerce

- Maintenir le commerce de centre bourg
- Commerces et services ambulants
- Distributeurs de billets à développer

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

12

- Travailler sur les successions → cf contrats de ruralité

Gouvernance

- A partir du projet de territoire du PETR, mutualiser des services dans une logique de projet d'avenir
- Harmoniser et simplifier la gouvernance de tous les dispositifs (PAERPA, MAIA, PRADO...). Nécessité de convaincre notamment l'Etat.
- Tendre vers une logique de guichet unique

Equipements sportifs et socio-éducatifs

- Gestion coordonnée des domaines culturels et sportifs

Logement

- Développer le locatif dans certains secteurs
- Développer l'hôtellerie d'hospitalisation

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

13

Mercredi 21 juin à 18h00 à Maubourguet
17 participants

Santé

- Maintenir les soins de proximité
- Utiliser les nouvelles technologies, la télémédecine
- Poursuivre la construction de maisons de santé
- L'hôpital unique départemental doit permettre de développer les nouvelles technologies

Personnes âgées

- Développer les réseaux de familles d'accueil
- Développer les maisons intergénérationnelles

Téléphonie – Internet

- Développer la couverture mobile
- Résoudre les problèmes techniques du fixe
- Augmenter le débit Internet
- Mettre à disposition des usagers un point informatique par commune avec si nécessaire une aide bénévole
- Attention aux nombreuses zones blanches dans le Nord du département

Transports

- Mutualiser, expérimenter, et rationaliser. Et avec l'argent économisé, développer les TAD
- Amélioration du réseau routier et de la sécurité
- Développer le transport des personnes âgées vers le petit commerce
- Développer les services de transports vers Tarbes
- Développement des liaisons douces

Tourisme

- Faire connaître ce qui se fait de qualité
- Analyser les expériences qui n'ont pas marché (transports à la carte par exemple)
- Gérer la question des transports en fonction de l'inter-départementalité, inter-régionalité
- Développer les liaisons est-ouest
- Attractivité touristique à créer

Sécurité

- Redensifier le réseau des gendarmeries et renforcer les brigades

Economie - Emploi

- Que le Nord du département bénéficie du développement de Tarbes
- Faire en sorte d'attirer des jeunes par des emplois attractifs

- Un travail spécifique sur les entreprises en difficultés pour éviter le chômage
- Un outil de formation aux métiers de l'artisanat et du bâtiment
- Relancer les groupements d'employeurs privés/publics

Equilibre territorial

- Bon équilibre à trouver entre centres et périphéries (ne pas vider les centres)
- Démarches interdépartementales à engager
- Alerte sur la couverture territoriale de La Poste dans le Nord du département

Améliorer l'accueil en proximité

- Simplifier les démarches et l'accès aux services en proximité
- Créer un point primo-accueil sur la commune de Rabastens pour renseigner les usagers
- Adapter les services à la ruralité
- Développer des services itinérants (crèches, médecine, services CAF + CARSAT)

Information

- A développer en numérique ET en papier
- Maintenir l'information par les mairies
- Que les mairies restent le lieu de premier accueil

Education

- Etre attentifs à la situation sociale des enfants scolarisés
- Reconduire le protocole Education Nationale
- Transférer la compétence écoles aux EPCI

Commerce

- Développer le commerce de proximité qui reste un lien avec la population

Gouvernance

- Clarifier le « qui fait quoi ? »
- Mettre sur pied une structure interdépartementale (65 / 32 / 64) qui pourrait travailler sur les enjeux du territoire au niveau de la mobilité, de l'administration, de la santé, de l'associatif
- Consulter les habitants et les élus locaux avant prises de décisions sur les services
- Attention au désengagement de l'Etat et des grandes collectivités sur les communes qui ne peuvent pas tout faire

Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018



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

7 mars 2018

17

**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

Territoires Citoyens Conseils

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.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

2

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**

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

3

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

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

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 plate forme 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.

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

7 Mars 2018

8

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.
- 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

10

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.**

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

13

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 l'accueil familial des personnes âgées comme alternatives aux établissements d'hébergement.
- Développer les initiatives de solidarités entre personnes âgées et enfance.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

16

- 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 exercent 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

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

19

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 télémedecine 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**

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

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'usager, 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 déficitaires en offre commerciale de base, et engager avec les collectivités concernées une réflexion sur le

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

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.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

26

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 mêmes 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.

Territoires Citoyens Conseils

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

7 Mars 2018

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



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

7 Mars 2018



**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

Territoires Citoyens Conseils

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.



Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018

3

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

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

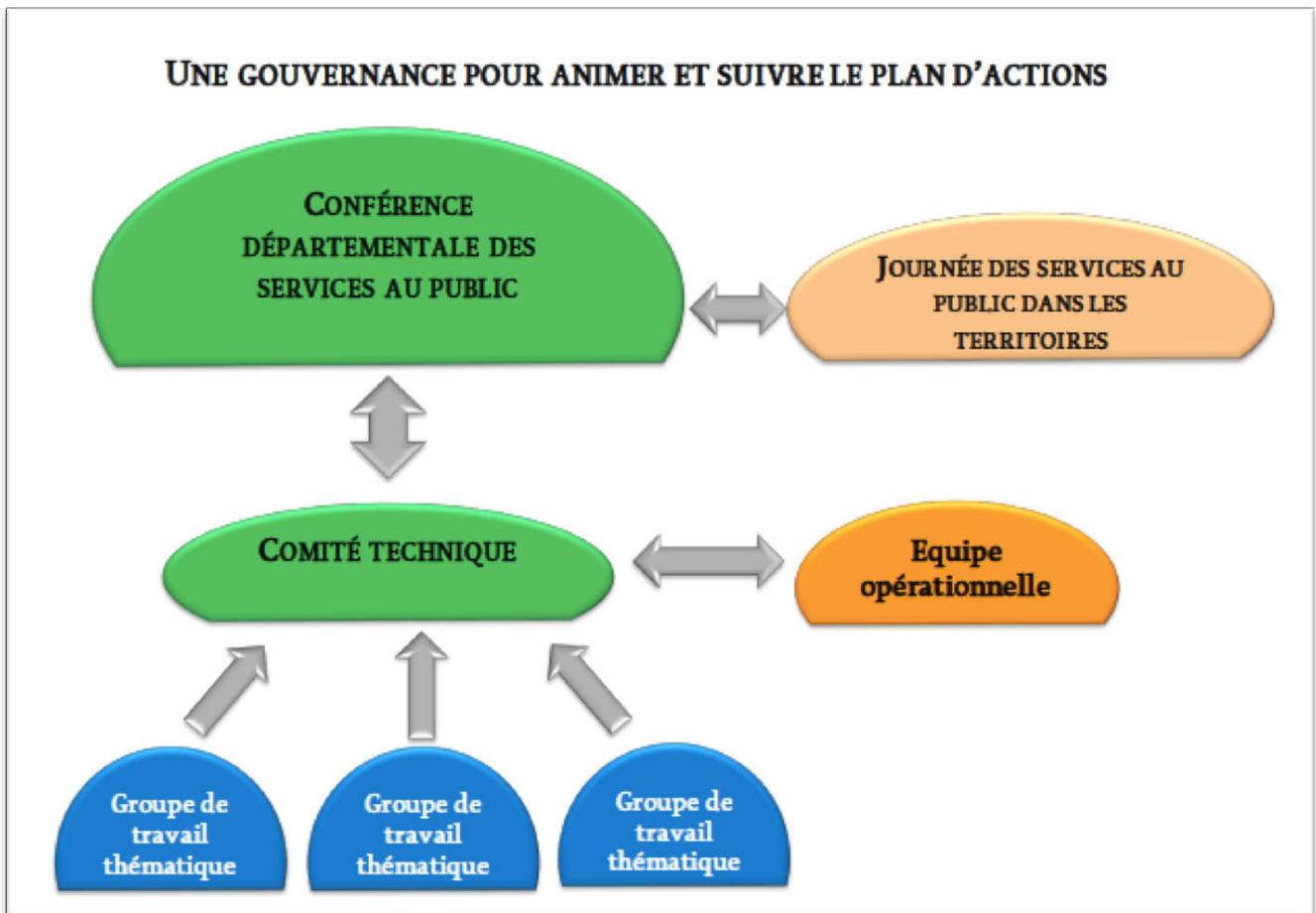
- Animation : Co-animation par le SG de la Préfecture et le DGS du Département
- Composition : des techniciens de l'ensemble des parties signataires de la convention de partenariat.
- Fréquence : deux à trois réunions annuelles
- Missions :
 - Constituer un lieu d'échange et de partage d'expériences 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.



Territoires Citoyens Conseils

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

7 mars 2018



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

7 mars 2018

12