



SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

RÉUNION DE RESTITUTION DU DIAGNOSTIC PREALABLE
13 MAI 2016

Interventions :

M. RENARD – Directeur – Bureau d'étude EDATER
et

M. KOUASSIVI – Chef de projet – Bureau d'étude EDATER

M. LUCHE - Sénateur de l'Aveyron et Président du Conseil
Départemental

M. LAUGIER - Préfet de l'Aveyron

Diagnostic préalable à l'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

Synthèse





- I. Rappel des enjeux et objectifs du SDAASP
- II. Méthodologie d'élaboration du diagnostic
- III. Fin de la PHASE 1 : Restitution du diagnostic
- IV. Engagement de la PHASE 2 : Elaboration des actions et organisation de la gouvernance



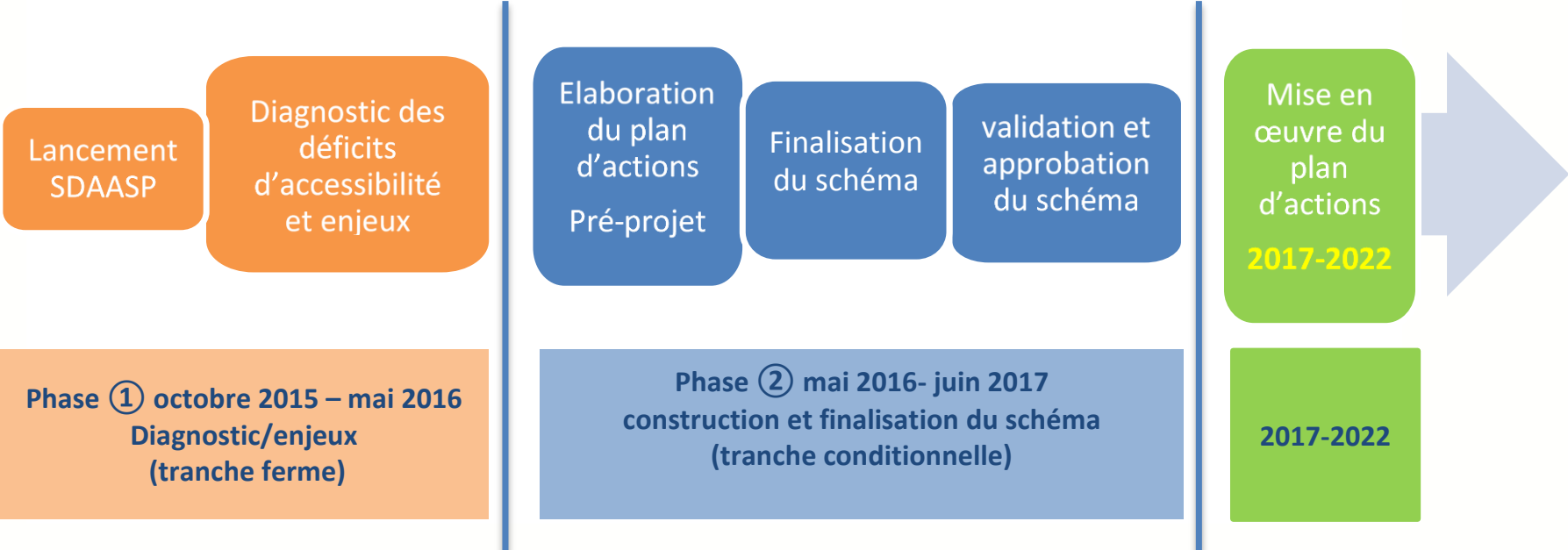
Les grandes finalités et principes du schéma



- ***réduire les zones en déficit d'accessibilité aux services***
- ***améliorer et faciliter l'usage des services au public***
- ***mieux répondre aux exigences d'efficacité de l'action publique***
(mutualisation, coopération...)
- ***s'appuyer sur les pratiques et besoins des habitants***
(aujourd'hui et demain)
- ***une co-construction***
(Etat, Département, en lien avec les EPCI et communes, les opérateurs,...)



Les principales étapes





II. Méthodologie d'élaboration du diagnostic

Les principales sources d'informations mobilisées : une approche participative

➤ **Des analyses statistiques et documentaires** (analyses et traitements INSEE)

➤ **Des échanges avec les principaux opérateurs :**

➔ ✓ *40 personnes interviewées.*
✓ *35 structures.*

➤ **3 réunions territoriales à Lioujas, Villefranche-de-Rouergue, et Millau :**

➔ ✓ *Près de 200 participants.*
✓ *Echanges et productions : constats et perspectives en matière d'accès aux services.*

➤ **Une enquête auprès des Aveyronnais**



➔ ✓ *Près de 2 000 répondants (homogénéité des réponses urbain/rural).*
✓ *Les habitants de la majorité des communes du département se sont exprimés (81% des communes).*

Des investigations qui ont permis de prioriser le périmètre d'intervention du futur SDAASP

12 thèmes de services / 47 services individualisés



3 thèmes prioritaires territorialisés

- Services de santé (hors PRS)
- Education
- Services au public du quotidien

3 thèmes prioritaires transversaux

- Réseaux TIC
- Mobilités et transports
- Mutualisations

6 autres thèmes jugés importants mais moins prioritaires

- Services sociaux généralistes
- Services sociaux publics spécifiques
- Emploi
- Sécurité
- Services au public-Usage ponctuel
- Culture, loisirs, sports



III. Fin de la PHASE 1 :

Restitution du diagnostic



Une démographie médicale fragile, mais loin du « désert médical »

- Médecins généralistes : un service d'une importance clé.
- Une situation jugée « acceptable » par l'Ordre des Médecins et l'Agence Régionale de Santé.
- ...mais un équilibre jugé « très fragile » : risques d'évolution dans les 5 ans à venir.
- Un déficit de médecins spécialistes (notamment ophtalmologues).



Accessibilité aux médecins généralistes (identification des zones déficitaires).

- A l'Est de Millau,
- Au Sud : CC Rougier de Camarès

Accessibilité des médecins généralistes en Aveyron (260 équipements)

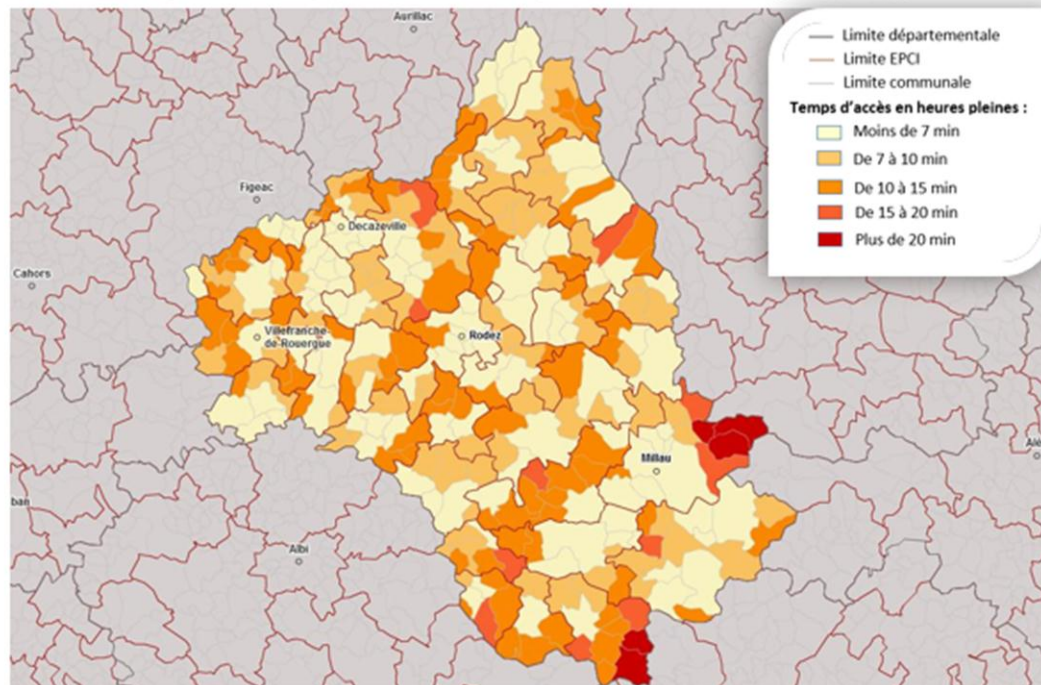
56874 habitants (soit 21% de la population sont situées à plus de 7 minutes de ce type de service)

Seuil d'acceptabilité INSEE

Minimum

Médiane

Maximum



Les communes les plus éloignées

Veyreau	33 min.	134 hab.
Saint-André-de-Vézines	29 min.	128 hab.
Mélagues	22 min.	62 hab.
Tauriac-de-Camarès	22 min.	53 hab.
Peyreleau	21 min.	82 hab.
Montagnol	20 min.	139 hab.
Ayssènes	19 min.	212 hab.
Prades-d'Aubrac	18 min.	421 hab.
Mostuéjols	18 min.	296 hab.
Peux-et-Couffouleux	17 min.	99 hab.
Laval-Roquecezière	17 min.	259 hab.
Saint-Juéry	16 min.	255 hab.
Sénergues	16 min.	443 hab.
Balsac	16 min.	615 hab.
Viala-du-Pas-de-Jaux	16 min.	95 hab.
La Roque-Sainte-Marguer	16 min.	192 hab.
Arnac-sur-Dourdou	15 min.	37 hab.
Martiel	15 min.	972 hab.
Balaguier-d'Olt	15 min.	136 hab.
Comprégnac	15 min.	236 hab.



Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

- **Poursuite des démarches de consolidation de la démographie médicale** pour pallier les carences de médecins généralistes.
- **Accompagnement des évolutions de pratiques.**
- **Mobilisation de spécialistes dans les territoires :**
Coordination de l'offre et implication nécessaire de l'ensemble des acteurs des territoires.



Contraintes : *liberté d'installation qui permet à chaque nouveau diplômé d'exercer la médecine où il le souhaite sur le territoire français*

Précision : Le SDAASP n'a pas vocation à investir le champ du Projet Régional de Santé (PRS)

La première cabine de télémedecine est installée en France

Publié le 21/01/2014 à 09:00



Grâce à ces minicentres de santé, la téléconsultation devient possible

Cabine de télémedecine pour un bilan de santé en quelques minutes, expérimentée dans le roannais, et qui pourrait être implantée dans les territoires en déficit.

DIABSAT, dépistage mobile de la rétinopathie diabétique par un orthoptiste formée qui réalise les rétino-photographies grâce au rétinographe numérique non mydriatique en **consultation itinérante** (dispositif déployé en Midi-Pyrénées et en Bourgogne).



Ecoles : une situation actuellement satisfaisante, mais des craintes pour l'avenir

- De nombreux établissements : **72% des communes** comptent au moins 1 école primaire.
- Une tendance à la baisse des effectifs du 1^{er} degré.
- Des fermetures d'établissements qui inquiètent les parents



- Selon les habitants, des décisions prises en matière de Regroupement Pédagogique Intercommunal (RPI) plus axées sur une logique « arithmétique » qu'au regard des habitudes et pratiques des élèves/parents

Accessibilité aux écoles élémentaires :

➔ Des temps d'accès globalement inférieurs au seuil d'accessibilité de l'Insee (inférieur à 9 min).

Des zones plus éloignées (temps acceptable – peu d'enfants) :

- Nord Aveyron (Aubrac)
- Est : Causse noir
- Sud: Camarès ; Raspes du Tarn

Services de proximité 271 équipement(s) : (Ecole élémentaire)

6501 habitant(s) (soit 2%) sont situé(s) à plus de 9 minutes de ce type de service

Seuil d'acceptabilité INSEE

Minimum

Médiane

Maximum

9 min.

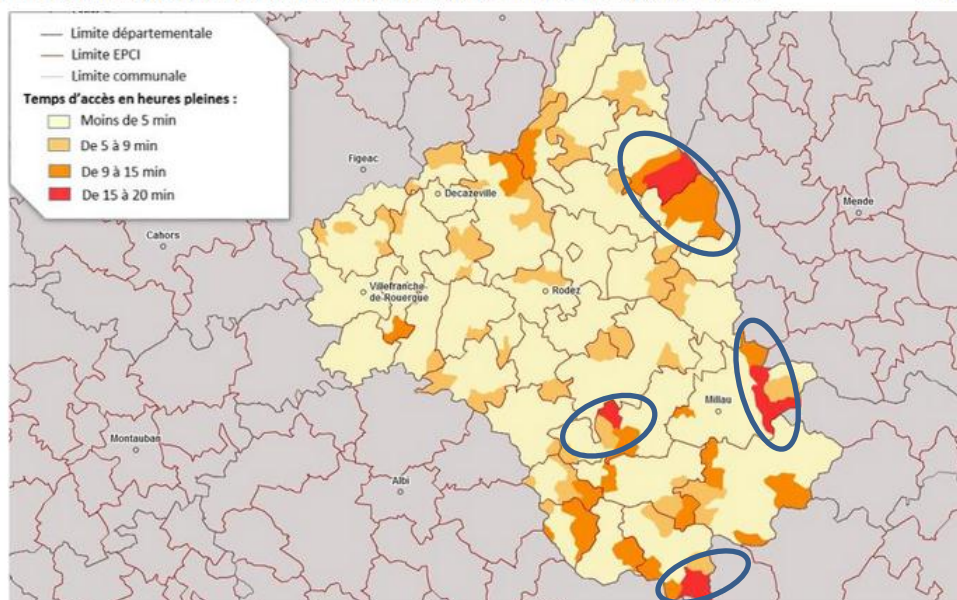
0 min.

0 min.

19 min.

Les communes les plus éloignées

Ayssènes	19 min.	212 hab.
Peyreleau	16 min.	82 hab.
Mélagues	16 min.	62 hab.
La Roque-Sainte-Marguerite	16 min.	192 hab.
Saint-Chély-d'Aubrac	16 min.	543 hab.
Saint-Juéry	15 min.	255 hab.
Le Clapier	15 min.	75 hab.
Comprégnac	15 min.	236 hab.
Les Costes-Gozon	14 min.	175 hab.
Condom-d'Aubrac	13 min.	310 hab.
Pomayrols	13 min.	132 hab.
Aurelle-Verlac	12 min.	164 hab.
Peux-et-Couffouleux	12 min.	99 hab.
Le Fel	12 min.	157 hab.
La Couvertorade	12 min.	177 hab.



Conception et réalisation EDATER - 2016 / Source : IGN Geofla, INSEE BPE 2014, Etude INSEE 2012-2016, ODOMATRIX, INRA UMR1041 CESAER, d'après IGN Route500®, BD ALTI 500®, RGC®, © Géoclip 2015



Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

- **Maintien de l'école rurale au sein d'un maillage pertinent et co-construit.**
- **Adéquation entre les regroupements d'écoles, l'offre de transports et les services périscolaires.**
- **Développement de l'offre de formation ; des liens entre les écoles et les entreprises.**



Contraintes :

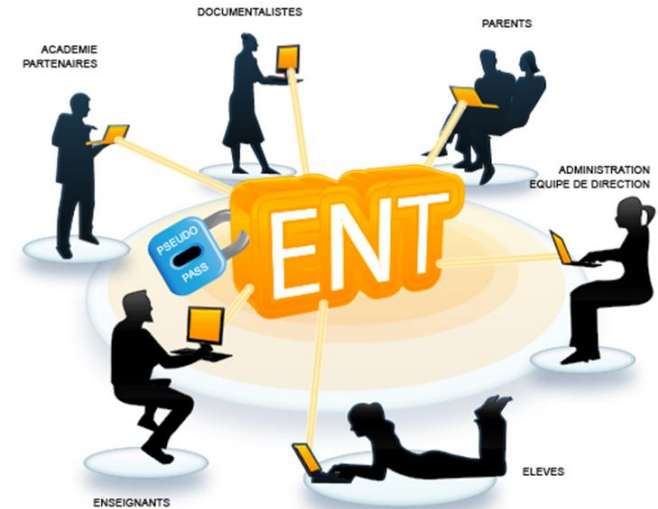
Décisions de fermetures de classes/affectations des postes qui relèvent de l'Etat.



Expérience

Les Espaces Numériques de Travail : Espace numérique commun à un ensemble d'usagers qui ont un rôle dans la communauté éducative.

80 écoles aveyronnaises seront déjà équipées pour la rentrée 2016



Témoignages

« Lorsque le projet de Regroupement Pédagogique Intercommunal est coordonné avec l'offre de transports scolaires, l'accueil périscolaire et les autres services, cela fonctionne bien. »

Réunion territoriale de Millau, février 2016



Des services de proximité très présents dans l'Aveyron

- **Boulangeries : 9.8 boulangeries pour 10 000 habitants (7.8)*.**
- **Alimentation : 6.6 épiceries-supérettes pour 10 000 habitants (4.4).**
- **Pharmacies : 4.5 pharmacies pour 10 000 habitants (3.8).**
- **Banques : 5.9 pour 10 000 habitants (5.5).**

* (7.8) – Moyenne nationale.



⇒ Une bonne accessibilité confirmée par les Aveyronnais.



Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

- **Les bourgs-centres véritables relais de proximité**, garants de l'attractivité.
- **Le maintien des commerces de proximité existants** dans les communes rurales.
- **Approfondir la question du maillage de distributeurs automatiques de billets et de stations-services.**
- **Appropriation des innovations, nouvelles pratiques et mutualisations.**

Contraintes :

Difficulté d'intervenir sur l'ensemble des pôles de services.

Tenir compte de l'évolution des pratiques (ex : distributeurs automatiques de billets).





Le compte Nickel - compte bancaire sans banque : ouverture d'un compte courant depuis un bureau de tabac et gestion depuis une borne libre-service (ex : en Finistère). Pallie le manque de DAB par la possibilité de régler par carte même pour achats modestes.



**Un compte sans banque,
c'est tout "Nickel" !**
Ouvrir un compte chez le buraliste en cinq minutes
et pour un coût annuel défiant toute concurrence,
c'est désormais possible !

- **Etendue de la couverture en centre-bourg :**
 - **Couverture 2 G :** 3 communes non couvertes (Le Clapier, Calmels et le Viala, Viala du Pas de Jaux)
 - **Couverture 3 G :** de l'ordre de 10 % de la population non couverte
 - *Une obligation des opérateurs à couvrir toute la population en juin 2017*
 - Une **offre 4 G** ciblée essentiellement sur les pôles urbains

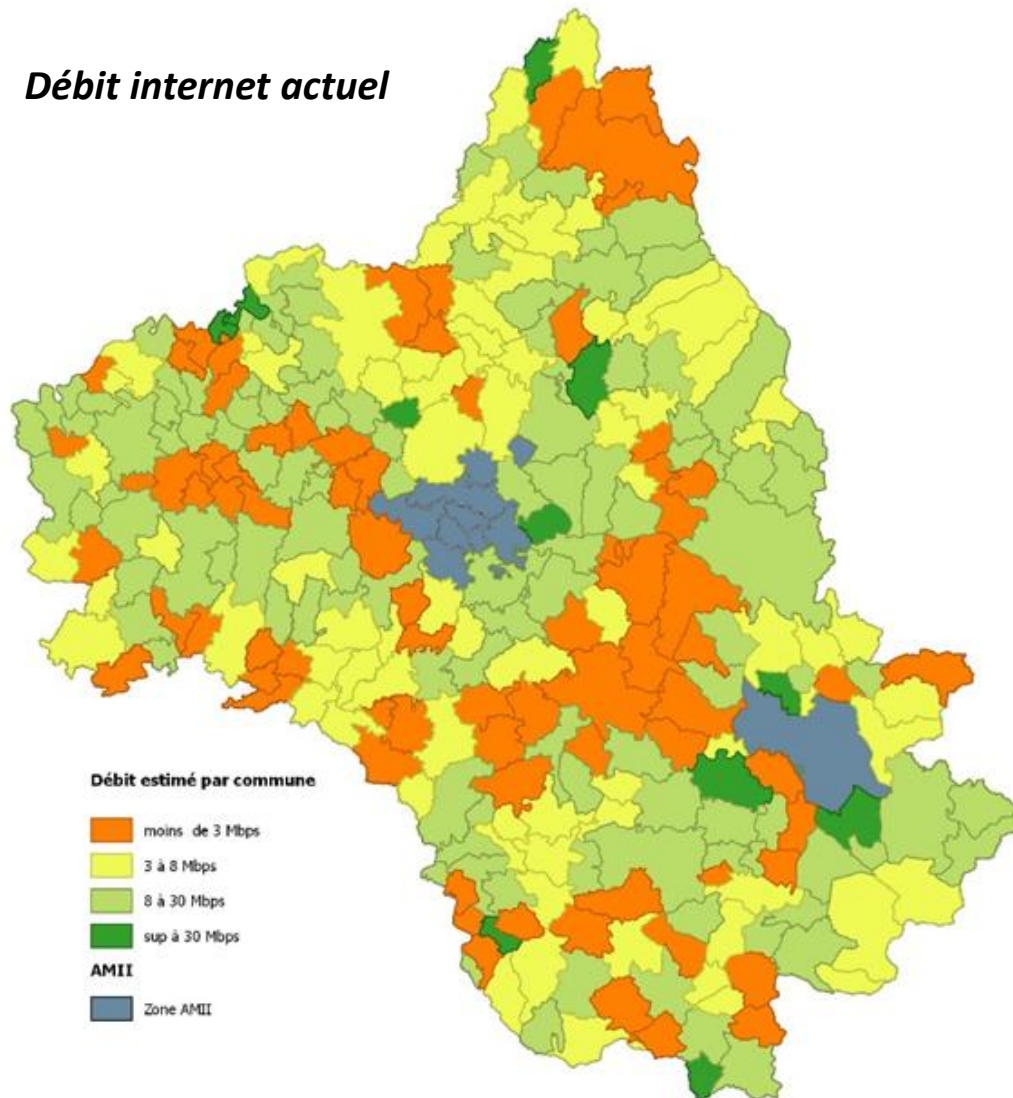


- **Un décalage entre les chiffres clés et la réalité.**
- **Qualité du service de cette couverture.**

Opérateurs	2G+3G <101 dB satisfaisant	2G+3G > 101dB insuffisant
Bouygues	77%	23%
SFR	73%	27%
Orange	80%	19%
Free	77%	22%
TOTAL	77%	23%

- Qualité du service de cette couverture
Qualité mesurée par les services du conseil Départemental sur la base de 500 000 points de mesure – septembre 2015

Débit internet actuel



ADSL, une disparité de couverture :

- 26% des communes à moins de 3Mbps soit 31 434 habitants
- 27% des communes de 3 à 8 Mbps soit 43 059 habitants
- 40% des communes de 8 à 30 Mbps soit 112 736 habitants
- 4% des communes sup à 30 Mbps soit 14 183 habitants
- 3% des communes en Zone AMI soit 74 817 habitants



Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

- **Déploiement du Très Haut Débit/Internet** confié par les collectivités au SIEDA.
- **Anticipation de l'explosion des flux de données** dans les années à venir **et accompagnement des personnes au numérique.**
- **Développement transversal des usages / e-services.**

Contraintes :



Coût des installations.

Nécessaire complémentarité avec les opérateurs privés qui interviennent dans les zones urbaines, délais de déploiement

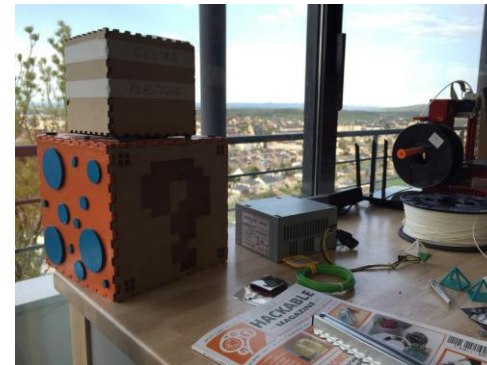


Old'Up - sensibilisation au numérique :
ateliers numériques à destination des
personnes âgées



Rutech : le FabLab de la MJC de Rodez.

Un lieu dédié à la découverte, à l'échange et à la création autour de la fabrication numérique.



Une accessibilité des transports publics jugée peu satisfaisante par les Aveyronnais (difficultés liées à la lisibilité des offres existantes notamment : déficit d'information et de coordination)

- **Transport ferroviaire : une accessibilité limitée**
- **Transport aérien.**

Une évolution des infrastructures et des destinations mais une accessibilité à l'aéroport qui fait défaut (intermodalité à développer).





Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

- **Coordination et amélioration de la lisibilité d'ensemble de l'offre**, notamment en matière d'intermodalité.
- **Sensibilisation plus importante des Aveyronnais** à la pratique de nouveaux modes de déplacement.



Contraintes :

Multiplicité d'acteurs complexifiant la coordination de l'offre



Expérience

Chouette.mobi : logiciel open source de référence pour **gérer et échanger des données de transport public**

Cible : collectivités, opérateurs, AOT, services de l'État, exploitants.



CHOUETTE



ACCUEIL PRÉSENTATION UTILISER CHOUETTE INSTALLER DÉVELOPPEURS CLUB UTILISATEURS IRYS ENGLISH



Logiciel open source de référence pour gérer et échanger des données de transport public





Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP), l'Aveyron précurseur

- Plus d'une vingtaine sur le département (et 8 en projet).
- Des partenariats.
- Mais encore trop peu de consultations de spécialistes.



Maison de Services Au Public (MSAP), une 1ère expérimentation à la Cavalerie

- Inaugurée le 20 janvier 2016 dans un bureau de poste, avec 9 partenaires.
- Un faible retour d'expérience du fait de son caractère récent

Points Infos Séniors (PIS), guichets uniques pour les Personnes Agées



Les principaux enjeux et premières pistes d'amélioration

➤ Développement organisé et coordonné des tiers-lieux répondants aux besoins actuels et futurs de la population.

Maisons de Santé Pluri-professionnelles :

renforcement des liens avec les principaux centres hospitaliers.

Maison de Services Au Public :

enjeux liés à formation des agents d'accueil.

Points Infos Séniors :

informations à parfaire.

Espaces de co-working, FabLab, etc....

accompagnement des nouveaux usages.

Contraintes :

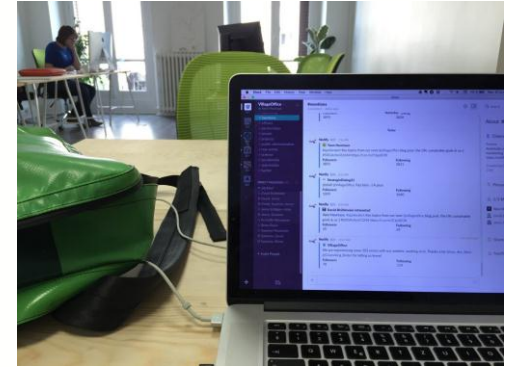
Investissements/financements nécessaires.

Efficacité conditionnée à l'implication de l'ensemble des acteurs : élus, socio-professionnels,...





Coworking Rodez : un espace de coworking associatif basé sur une communauté à forte identité, indépendante



Village numérique : Expérience menée à Arvieu

- pôle multimédia (médiathèque, cyber-base et service aux associations)
- pépinière numérique (des bureaux connectés dans un bâtiment de caractère, standard téléphonique connexion ADSL)



1. Services de santé (hors PRS)
2. Education
3. Services au public du quotidien
4. Réseaux TIC
5. Mobilités et transports
6. Mutualisations

7. Services sociaux généralistes
8. Services sociaux publics spécifiques
9. Emploi
10. Sécurité
11. Services au public-Usage ponctuel
12. Culture, loisirs, sports



**Thèmes prioritaires
territorialisés**



**Thèmes prioritaires
transversaux**



Autres thèmes



Une couverture satisfaisante des principaux services sociaux,...

- **Couverture satisfaisante des centres d'actions sociales et médico-sociaux.**
- **Une bonne couverture des prestations de la Caisse d'allocations familiales.**

Mais une accessibilité qui gagnerait à être améliorée :

- **Les Aveyronnais estiment ces services « moyennement » accessibles.**
- **Une insatisfaction liée à l'inadaptation des horaires d'ouvertures.**





- De nombreuses infrastructures pour les personnes âgées et handicapées

- taux d'équipement d'EPHAD **supérieur aux moyennes régionales** et nationale.
- de **nouveaux modes d'accueil en plein essor.**



- Des prestations d'aides à domicile aujourd'hui accessibles à la majorité des Aveyronnais (via des prestations ADMR et ASSAD)

- Une offre d'accueil petite enfance :

- Une « offre individuelle » correcte.
- Une « offre collective » plus faible.



Un niveau de couverture acceptable au regard des besoins sur le département

- Une implantation des agences dans les principaux bassins de vie urbains et des relais dans les territoires ruraux.
- Un faible taux de chômage : 7.5 % contre 10 % au niveau national.



- **Une dématérialisation croissante** qui rend moins essentielle la présence physique
- **Un besoin d'accompagnement des plus fragiles** (zones de plus forte précarité : périphérie Decazeville, Villefranche, Sud Aveyron...)

Un bon niveau de maillage en matière de services de sécurité

- Satisfaction globale en matière d'accessibilité des services de sécurité.
- Un Service départemental d'incendie et de secours (SDIS) qui couvre 96 % de la population en moins de 20 min... Mais des zones de faibles densités qui compliquent l'organisation des secours aux personnes et aux biens.

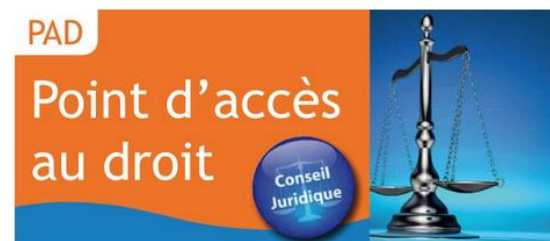


- Un maillage dense des services de gendarmerie, avec un redéploiement récent.



➤ Une rationalisation des centres de finances d'ores et déjà engagée

- Un usage des services du Trésor public déjà en partie dématérialisé.
- ... mais des attentes en ce qui concerne les jours et horaires d'ouverture des sites physiques.
- Un maintien vécu comme important dans les zones rurales ou de plus grande précarité.



➤ Un développement en cours des Points d'Accès au Droit (PAD).

Ce qu'il faut retenir du diagnostic

Les enjeux clefs sur le département



Enjeux clefs sur le département

➤ Enjeu n°1 : les services de proximité, anticipation des usages futurs et des déficits à venir.

- Pas de déserts en Aveyron mais des fragilités locales et des incertitudes sur l'avenir (densité médicale, effectifs scolaires, petits commerces...)
- Des pôles de services/centres-bourgs à conforter comme relais de proximité, garants de l'attractivité locale, de l'animation des zones rurales et du maintien des liens intergénérationnels (coprésence d'enfants/actifs/séniors).

La Gazette 2025



Réunion territoriale – Millau
Production brute des participants
Exercice prospectif à 2025

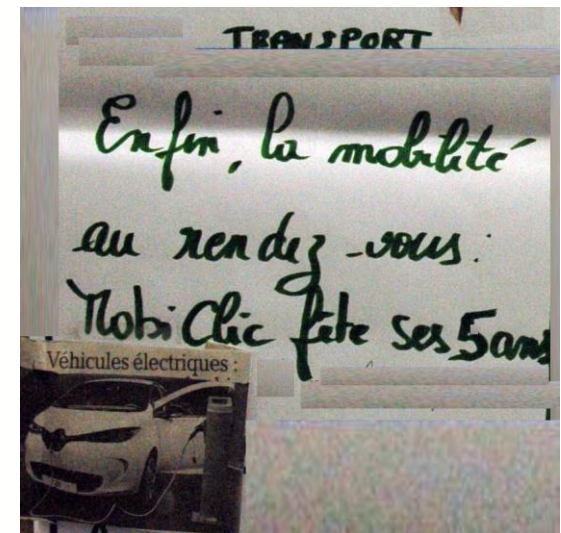


Enjeux clefs sur le département

➤ Enjeu n°2 : une amélioration de la qualité de l'offre adaptée aux modes de vie contemporains.

- **Qualité de service à élever** en matière d'accès au TIC, d'accessibilité aux transports, d'information sur les services existants et optimisation des liens avec les pôles stratégiques (hôpitaux, administrations...)
- **Adaptabilité des horaires d'ouverture** fortement sollicitée au regard des contraintes des actifs (matin/soir).
- **Ajustement de l'offre aux populations et aux territoires** (veille auprès des seniors, services itinérants, livraisons en zone peu dense, etc...)

La Gazette 2025



*Réunion territoriale – Lioujas
Production brute des participants
Exercice prospectif à 2025*



Enjeux clefs sur le département

➤ Enjeu n°3 : l'appropriation des nouvelles pratiques et des nouveaux usages par les Aveyronnais

- **Une dématérialisation croissante de services par les opérateurs dans un souci d'optimisation** (ex : télé-déclaration des impôts, télé-procédures pour les services sociaux, services bancaires, emploi)
- **Essor de nouveaux usages** (transport à la demande, co-voiturage, télémédecine...) **et demande croissante d'information en temps réel** (transports, administrations...)
- **Un réel besoin d'accompagnement** à la pratique dans le cadre de sessions individuelles de formation (en particulier pour les populations les plus fragiles et dépendantes en situation de vulnérabilité sociale et financière).

La Gazette 2025



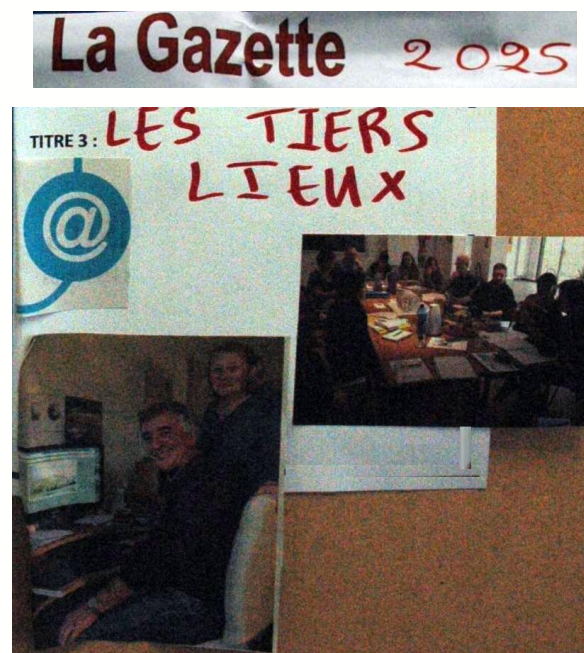
*Réunion territoriale – Lioujas
Production brute des participants
Exercice prospectif à 2025*



Enjeux clefs sur le département

➤ Enjeu n°4 : la consolidation et le développement coordonnés des démarches de mutualisation dans un cadre réfléchi.

- Une **amélioration nécessaire de la communication** autour de ces démarches (PIS, MSAP, intégration de services à domicile dans les MSP, partage de locaux hors maisons de services, etc...) pour un impact décuplé et une exemplarité.
- Une **formation dans la durée/ une stabilité des agents d'accueil** d'autant plus importante que le nombre de partenaires engagés est grand et que les territoires évoluent (arrivées de nouvelles populations, etc...).



*Réunion territoriale – Millau
Production brute des participants
Exercice prospectif à 2025*

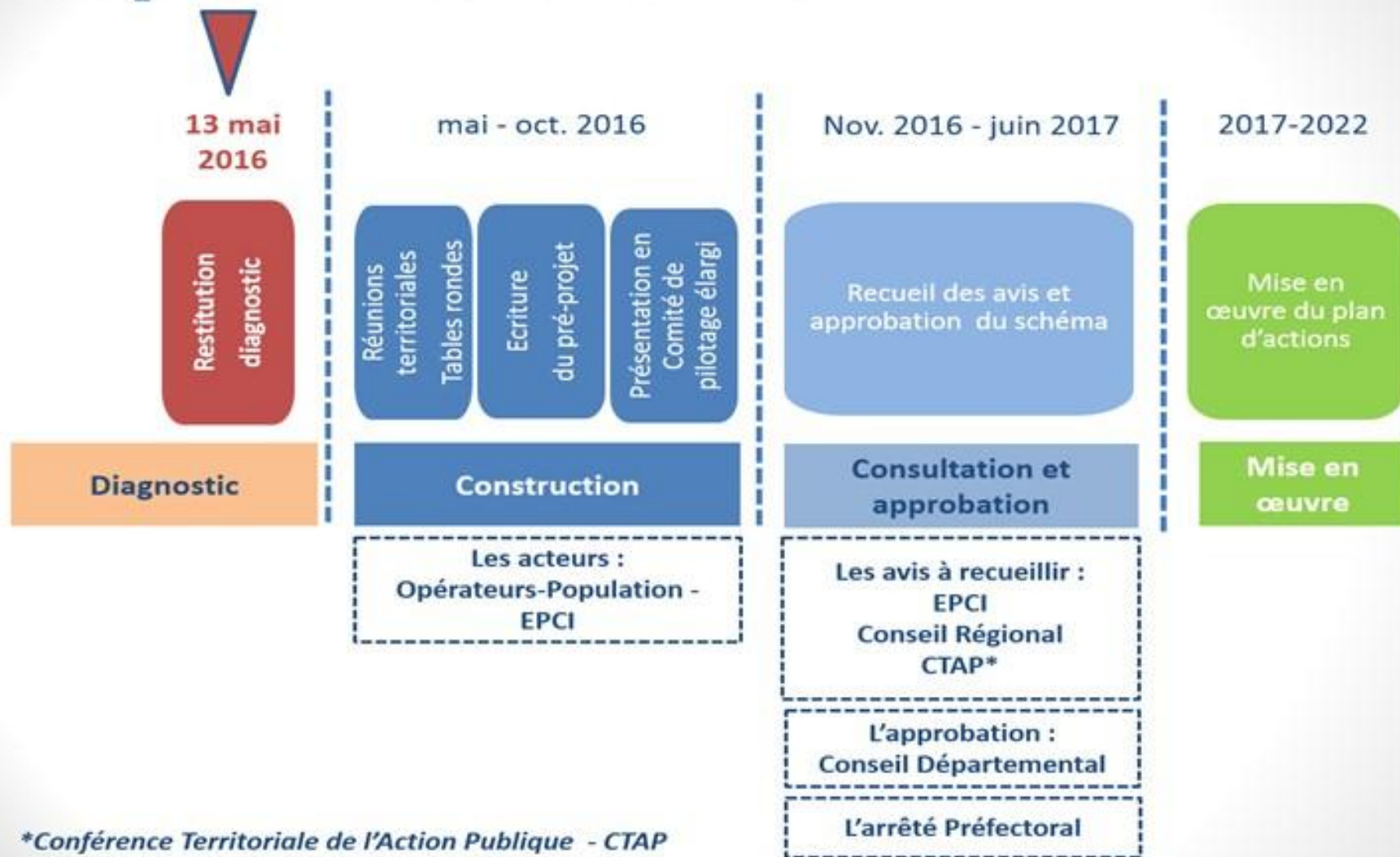


Echanges avec la salle...



**IV. Engagement de la PHASE 2 :
Elaboration des actions
et organisation de la gouvernance**

Les prochaines échéances





Objectifs : **Identifier et hiérarchiser les actions à inscrire dans le SDAASP en associant des opérateurs à la rédaction des actions... et à la mise en œuvre du schéma.**

Temps 1

3 Réunions territoriales

- **SANTE** (hors PRS)
- **EDUCATION**
- **SERVICE DE PROXIMITE**



Lioujas (13/06)
Villefranche de Rouergue (14/06)
Millau (15/06)

Temps 2

1 Réunion départementale

- **RESEAUX TIC**
- **TRANSPORT**
- **MUTUALISATION**



Rodez (29/06)



Sous la présidence du **Préfet** de l'Aveyron et du **Président du Conseil Départemental**, un **comité de pilotage** réunissant :

- la représentation des **communautés d'Agglomération et de Communes**,
- les syndicats mixtes des Parcs Naturels Régionaux (**PNR**), des Schémas de Cohérence Territoriale (**SCoT**), des Pôles d'Equilibres Territoriaux et Ruraux (**PETR**).

Rôle : Réunir les acteurs du territoire et animer la mise en œuvre du SDAASP.

Une gouvernance évolutive :

- à construire de manière itérative
- à adapter en fonction des thèmes (association des opérateurs et des usagers à l'écriture et au portage des actions à mettre en œuvre)

Les 10 enseignements du diagnostic

- 1 - Un sujet « l'accès aux services » qui mobilise les Aveyronnais : une forte participation à l'enquête habitants
- 2 - Une mobilisation significative des acteurs locaux lors des réunions territoriales
- 3 - L'Aveyron est un département plutôt bien positionné en terme de services au public
- 4 - Des questionnements pour l'avenir et des contraintes à prendre en compte
- 5 - Six thèmes de services à traiter en priorité
- 6 - Un schéma pour travailler sur la qualité, l'innovation et la mutualisation
- 7 - Une démarche impliquant les acteurs locaux
- 8 - Une démarche adaptative et itérative
- 9 - Une coopération efficace des services de l'Etat et du Conseil Départemental
- 10 - Une feuille de route commune pour mener les politiques territoriales

MERCI DE VOTRE ATTENTION



Siège : Tour Polygone - 265, avenue des États du Languedoc - 34000 MONTPELLIER - Tel : 04 67 02 29 02
Bureaux Paris : 4, avenue de l'Opéra - 75001 PARIS- Tel : 01 42 60 49 08
contact@edater.fr www.edater.fr



SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

RÉUNION DE RESTITUTION DU DIAGNOSTIC PREALABLE
13 MAI 2016

M. LUCHE - Sénateur de l'Aveyron et Président
du Conseil Départemental

M. LAUGIER - Préfet de l'Aveyron

L'ensemble des documents sont téléchargeables sur les sites :

aveyron.fr et aveyron.gouv.fr

Rubrique « Aménagement du territoire »