



**CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT
DE TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE**

AVIS SUR LE SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE AUX SERVICES AU PUBLIC

Avis adopté à l'unanimité
lors de la séance plénière du 27 juin 2018

Rapporteur : Loic Vaillant,
Membres de l'Atelier:

Michel Peyrat, Claude Ophele, Régine Charvet-Pello, Matthieu Logeais, Gérard Vincent,
Christophe Demazière, Bertrand Neyret, Julien Dargaisse, Patrick Hibon de Frohen,

Contenu

Introduction	2
Un diagnostic départemental montrant les zones déficitaires en accessibilité aux services au public : Tours Métropole Val de Loire n'en fait pas partie	4
Un schéma force d'initiatives	7
Renforcer les MSAP	7
Mutualiser et coopérer.....	7
Déployer un observatoire social départemental	7
Réduire la fracture numérique	7
Un outil peu utile à Tours Métropole Val de Loire	8
Proposition du CODEV : TMVL pourrait contribuer à améliorer l'accessibilité aux services au public sur le territoire départemental.....	9
Les contrats de réciprocité, un outil au service de l'accessibilité	9
Proposition du CODEV : mettre en place des contrats locaux d'engagement entre les EPCI, le département et l'État.....	10
Conclusion	11
Annexes :.....	12
Annexe 1 : Courrier du 23 Avril 2018 de monsieur Philippe Briand à monsieur Loïc Vaillant portant saisine du conseil de développement sur le projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public	12

Introduction

L'article 98 de la loi n°2015-991 portant Nouvelle Organisation du Territoire de la République, dite loi NOTRe, prévoit **l'élaboration conjointe**, par l'État et le Département d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASAP) sur le territoire de chaque département.

Au cours de l'élaboration de ce schéma, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre du département doivent être associés. C'est dans ce contexte que la métropole Tours Val de Loire est amenée à se prononcer dans les 3 mois après la transmission du projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de l'Indre-et-Loire. Dans le cas où elle ne se prononcerait pas, son consentement serait réputé acquis.

Par courrier en date du 23 avril 2018¹, monsieur Philippe Briand a saisi le conseil de développement d'une demande d'avis sur le SDAASAP d'Indre et Loire.

Le SDAASAP établit, pour une durée de 6 ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité.

*« Ce travail doit aboutir à une vision partagée des enjeux et des priorités en matière de services, **par tous les acteurs du département**. Il doit aussi permettre la définition d'un **plan d'action privilégiant les coopérations et les mutualisations** entre acteurs et entre territoires, pour **identifier puis répondre aux déséquilibres repérés entre l'offre de services et les besoins des habitants²** ».*

L'accessibilité ne doit pas être réduite à l'accessibilité physique des équipements mais doit être entendue de plus **large façon**. Cette notion recouvre **le temps et la facilité d'accès ; la disponibilité administrative, culturelle et sociale du service ; son coût et son tarif ; son niveau de qualité ; la possibilité pour l'utilisateur de choisir entre plusieurs opérateurs ; l'information sur l'existence et les modalités du service ; l'image du service et sa perception par l'utilisateur**. Il s'agit d'optimiser, de coordonner, de mutualiser l'offre existante et de mettre en avant les complémentarités nécessaires à un renforcement des services dans les zones déficitaires.

La notion de **service au public** est plus large que la notion de service public en ce sens qu'elle **recouvre l'ensemble des services marchands et non marchands** qui remplissent une **mission de service public** telle que définie par la puissance publique et aussi les services privés, jugés **de première nécessité**. C'est ici la vision de l'Union européenne concernant les services publics qui est consacrée. En effet, suivant cette dernière, il n'est pas important que l'organisme portant le service soit public ou privé tant que le service rendu est considéré d'intérêt général.

¹ Annexe n°1

² Commissariat général à l'égalité des territoires, En bref n°28, novembre 2016

Le SDAASAP d'Indre et Loire propose une armature en 7 thèmes au travers desquels il prévoit plusieurs actions.

- Accès au premier accueil social inconditionnel
- Accès aux droits par des coopérations accrues entre opérateurs des politiques sociales dans le département
- Accès à la santé et au parcours de soins
- Accès à la mobilité de proximité
- Accès au parcours éducatif
- Accès au sport, à la culture et aux services de grande proximité
- Accès au numérique pour tous



Les maisons de services au public (MSAP) constituent le bras armé du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public. Ce dispositif consiste à prévoir **un lieu unique dans lequel les usagers – particuliers ou professionnels – **sont accompagnés dans leurs démarches de la vie quotidienne qu'elles soient assurées par un prestataire public ou privé** telles**

que l'accès aux prestations sociales ou à l'emploi, aux transports, à l'énergie, à la prévention santé, à l'accompagnement à l'entrepreneuriat, aux services postaux. Objectif de la loi NOTRe, ce dispositif est piloté par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET). L'objectif était que mille d'entre elles soient ouvertes en France fin 2016 pour répondre à une tendance de métropolisation et de concentration des services ayant pour conséquence la disparition de services au public dans certains territoires, notamment les territoires ruraux.

1150 étaient ouvertes fin septembre 2017. Sur le territoire du Département, on compte 21 MSAP réparties régulièrement. Cinq d'entre elles sont présentes sur le territoire de la Métropole ainsi qu'une à Montlouis sur Loire :

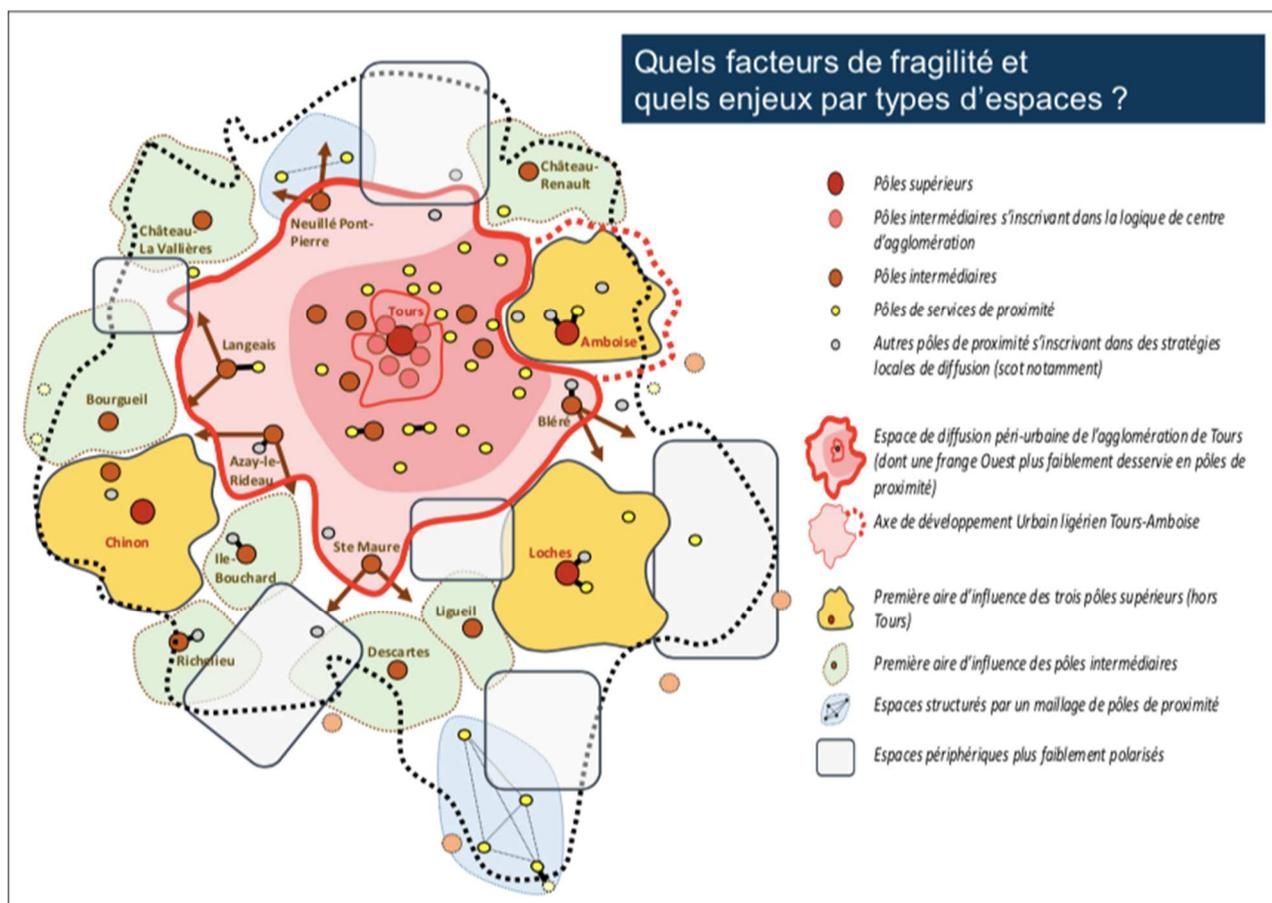
- Tours Forum Europe portée par la Ville de Tours.
- Tours Courteline portée par l'association socioculturelle Courteline
- Tours Maryse Bastié portée par le centre social Maryse Bastié
- Tours Sanitas portée par le centre social Pluriel(le)s
- Joué-lès-Tours la Rabière portée par l'association Résoudre.

Un diagnostic départemental montrant les zones déficitaires en accessibilité aux services au public : Tours Métropole Val de Loire n'en fait pas partie

Dans le département d'Indre-et-Loire, peu de territoires présentent un déficit d'accessibilité important. Seulement 0,5% de la population vit sur un territoire situé à plus de 10 minutes par voie routière d'un panier de service par voie routière.

Ces territoires sont situés entre :

- Château Renault et Neuillé-Pont-Pierre au nord
- Château-La Vallières, Langeais et Bourgueil à l'ouest
- Richelieu, Sainte Maure et Descartes au sud
- Sainte Maure et Loches au sud
- Loches, Ligueil, Preuilly-sur-Claise et Chatillon-sur-Indre

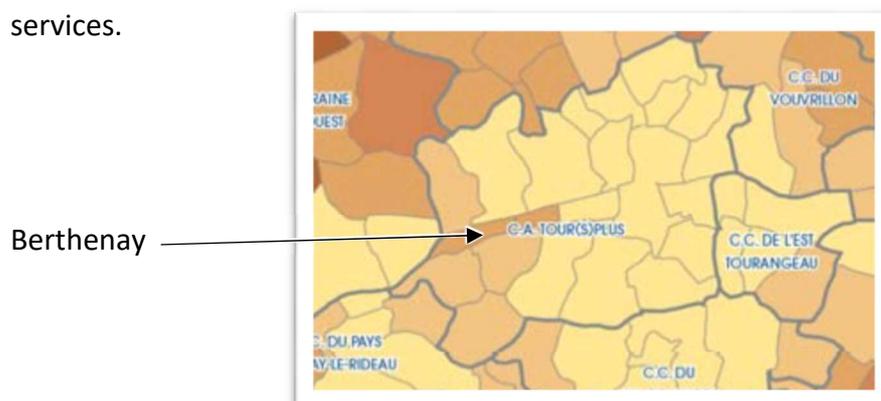


Sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire, on ne recense pas de déficit d'accessibilité important.

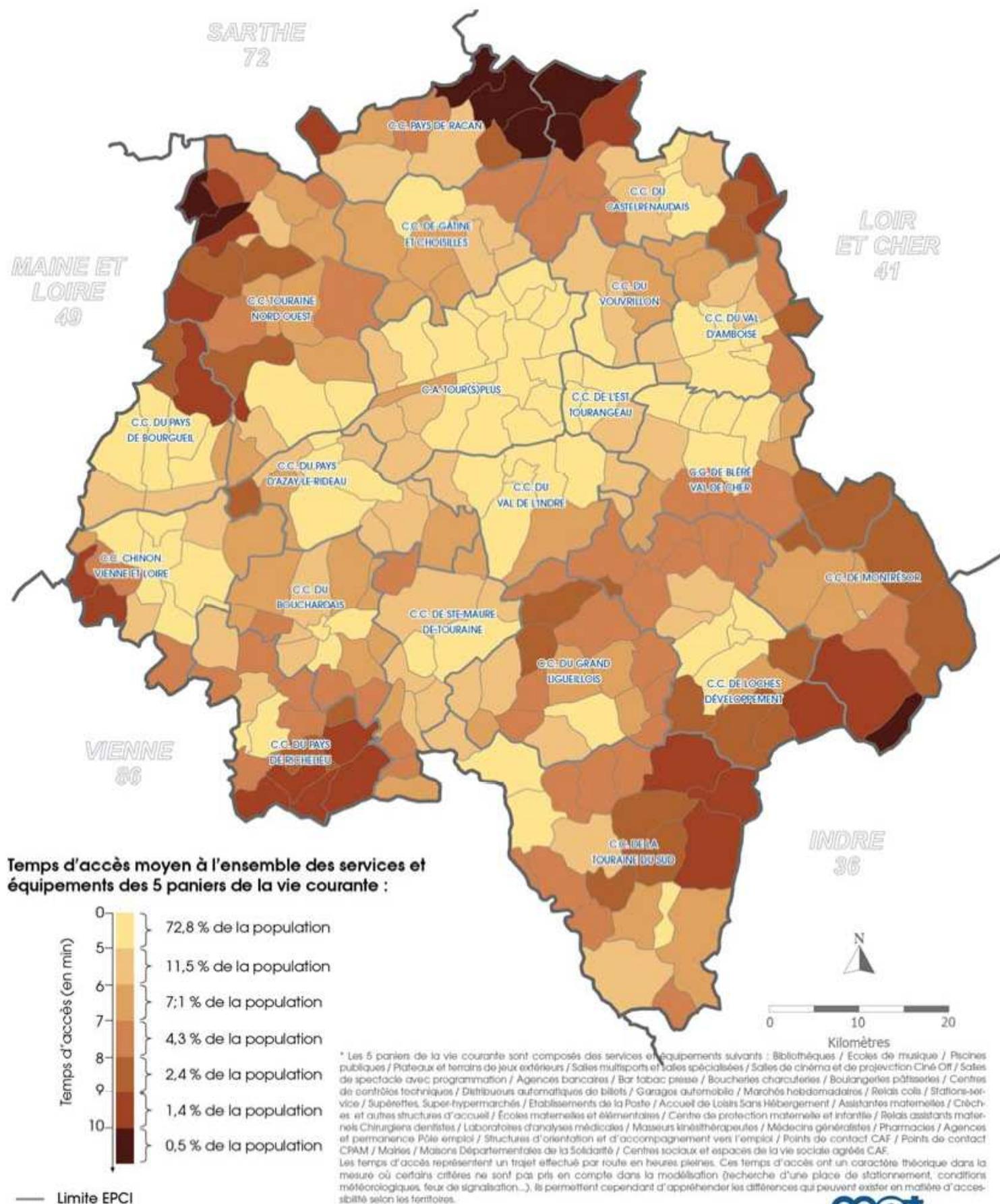
TABLEAU : Territoires métropolitains les plus éloignés des paniers de service

Panier de service	Localisation	Temps d'accès(en voiture)	Temps d'accès (en voiture) du territoire le plus éloigné du panier de service dans le département
Commerce et services marchands	➤ Saint Genouph	Entre 5 et 6 minutes	Entre 9 et 10 minutes
Culture, sport, loisirs	➤ Berthenay ➤ Villandry et Savonnières	➤ Entre 7 et 8 minutes ➤ Entre 5 et 6 minutes	Plus de 10 minutes
Enfance et petite enfance	➤ Berthenay ➤ Savonnières, Druye, Luynes	➤ Entre 6 et 7 minutes ➤ Entre 5 et 6 minutes	Plus de 10 minutes
Santé	➤ Saint Genouph	➤ Entre 6 et 7 minutes	Plus de 10 minutes
Services publics de proximité et action sociale	➤ Berthenay et Savonnières ➤ Saint Genouph, Fondettes, Luynes, Saint Étienne de Chigny ➤ Saint Cyr sur Loire, La Membrolle-sur-Choisille, Mettray, Chanceaux sur Choisille, Parçay Meslay, Rochecorbon	➤ Entre 11 et 13 minutes ➤ Entre 9 et 11 ➤ Entre 7 et 9	Plus de 15 minutes
Ensemble des paniers de la vie courante	➤ Berthenay ➤ Saint Etienne de Chigny, Villandry, Druye, Savonnières	➤ Entre 6 et 7 ➤ Entre 5 et 6	Plus de 10 minutes

Tours Métropole Val de Loire fait donc l'objet d'un maillage assez satisfaisant en panier de services.



Carte 60 : Temps d'accès routiers à l'ensemble des services des 5 paniers de la vie courante



Sources : Base des services et équipements SDAASP, INSEE-Distancier METRIC / Calculs OE2T.
Cartographie : Observatoire de l'Économie et des Territoires de Touraine, octobre 2016.

Un schéma force d'initiatives

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public prévoit 19 actions réparties en 7 chantiers visant à réduire les déficits d'accessibilité sur le territoire départemental.

Renforcer les MSAP

Il rappelle l'objectif **de renforcer le territoire départemental en MSAP** et de **développer un maillage cohérent de l'accueil social inconditionnel**. Comme l'énonce le schéma, ce dernier exigera une articulation précise des prestations proposées par les acteurs concernés, une organisation rigoureuse de partenariats et de conventionnements avec les acteurs sociaux du territoire, une professionnalisation du personnel dans l'accompagnement et l'accueil et une pérennité financière de la fonction d'accueil.

Mutualiser et coopérer

La mutualisation des outils, notamment informatiques (Espace Public Numérique), est **un bon moyen de partager les coûts**. De la même manière, la coopération de l'ensemble des acteurs permettra une meilleure efficacité. C'est le cas de la coopération entre les professionnels de santé afin de développer un meilleur maillage aidé par la télémédecine ; c'est aussi le cas des établissements scolaires afin de garantir une offre cohérente et conforter l'accès au numérique ; ou encore des collectivités associées au secteur privé afin de développer un maillage cohérent des infrastructures culturelles et sportives ainsi qu'une réflexion sur l'adaptation des horaires aux besoins de la population.

Déployer un observatoire social départemental

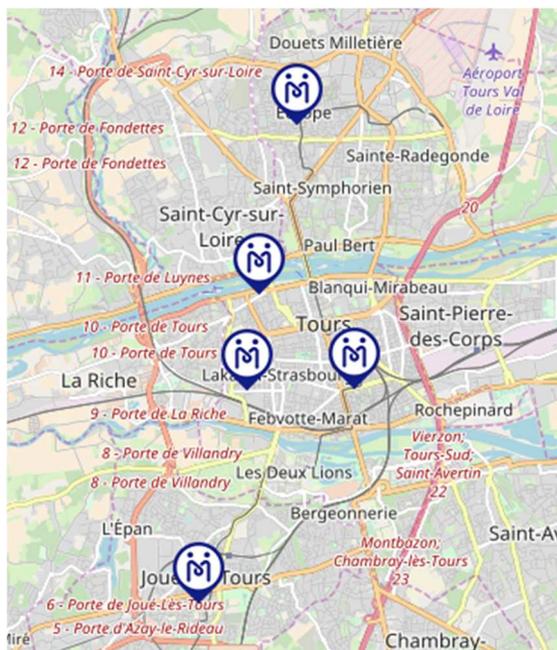
La proposition de création d'un **observatoire social départemental afin de diffuser, échanger et analyser les données sociales départementales nous semble pertinente** dans la mesure où l'analyse des données permet d'adapter la politique d'amélioration de l'accessibilité aux services au public aux spécificités des territoires. Toutefois, cet observatoire ne saurait fonctionner en ne reposant que sur la coopération des dispositifs d'observation et de traitement/valorisation déjà existant au sein de chaque institution participante. En effet, le fait que ces dispositifs ne soient pas situés en un lieu unique et que cette coopération soit ajoutée à leur charge de travail sans augmentation de leur rémunération font entrave à leur pleine efficacité. On regrettera ici que l'ancien Observatoire Économique de Touraine ne puisse pas être en charge de cette mission.

Réduire la fracture numérique

Un maillage cohérent et suffisamment fin du territoire en bornes Wi-Fi publiques ainsi qu'en EPN paraît nécessaire à la réduction de la fracture numérique et à l'accès aux droits. Ils doivent bien-sûr être **accompagné de personnels formés afin d'accompagner et former les personnes à travers leurs démarches**.

Un outil peu utile à Tours Métropole Val de Loire

Tours Métropole Val de Loire n'a **que très peu été associée à l'élaboration du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public**. Elle doit désormais se prononcer sur un texte auquel elle n'a pas été en mesure de proposer d'actions adaptées à sa position. De plus, il ressort du diagnostic que **peu de territoires métropolitains sont situés à plus de dix minutes d'un panier de services** et aucun à plus de 15 minutes.

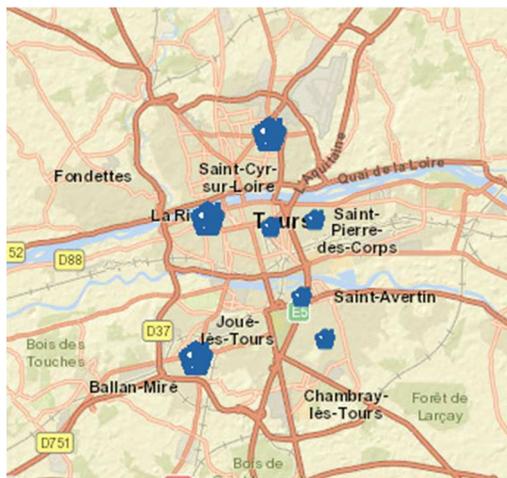


Le territoire de la Métropole fait l'objet d'un maillage important en MSAP dans la mesure où 5 des 21 MSAP du département y sont situées. **Pourtant, leur situation interroge**. En effet, 4 des 5 MSAP sur le territoire métropolitain sont situées sur le territoire de la ville de Tours ou sur Joué les Tours. Elles sont placées sur la ligne A du tramway et sont portées par des associations animant des centres sociaux. **Elles sont donc situées dans le plus grand pôle de services du département, à proximité du moyen de transport en commun urbain le plus performant et portée par des structures qui remplissent d'ores et déjà les missions d'une MSAP sinon plus**. Dès lors, on peut s'interroger quant à la pertinence du

maillage. Celui ne paraît avoir été réfléchi mais davantage découler des besoins en financements de certains centres sociaux tourangeaux. Cet « effet d'aubaine » profite à ces organismes mais n'apporte aucune plus-value en accessibilité sur le territoire. Si l'on reprend le diagnostic, la mise en place d'une MSAP paraît davantage opportun dans les communes de l'ouest tourangeau telles que Savonnières, Druye ou Berthenay.



Le territoire de la Métropole compte également sept Maisons Départementales de la Solidarité³ (MDS). Certaines d'entre elles sont situées dans les mêmes quartiers que les MSAP. Une coopération et une coopération plus fortes entre les deux dispositifs sont souhaitables pour éviter la concurrence et la redondance des services.



Ainsi, si TMVL n'est **pas directement concernée par le déficit en accessibilité**, améliorer l'accessibilité aux services au public et faire vivre le maillage déjà en place entrent dans sa vocation.

Proposition du CODEV : TMVL pourrait contribuer à améliorer l'accessibilité aux services au public sur le territoire départemental

Les contrats de réciprocité, un outil au service de l'accessibilité

Tours Métropole Val de Loire peut **accompagner les EPCI du département** dans leur action contre le déficit en services au public sur leur territoire **à travers la contractualisation**. Issus des assises de la ruralité de 2014 puis du premier comité interministériel aux ruralités de 2015, **les contrats de réciprocité visent à mettre fin au clivage entre villes et ruralités**. Ils peuvent couvrir différentes thématiques territoriales telles que le développement économique, l'énergie, l'environnement, la culture ou encore les transports. L'idée des contrats de réciprocité s'articule autour du fait que les frontières institutionnelles sur un territoire ne correspondent pas à la réalité, notamment en termes de bassin de vie, de bassin d'emplois. Ils ont pour ambition d'insuffler davantage de coopération et de cohérence dans ces bassins. C'est le cas de Tours Métropole qui héberge six emplois sur dix dans le département⁴. En conséquence, elle fait l'objet de nombreux flux de navetteurs depuis les EPCI alentours qui participent à son rayonnement et son développement économique.

Tours Métropole Val de Loire s'est d'ailleurs engagée dans la démarche des contrats de réciprocité en avril 2017. Ils s'articulent autour de plusieurs thématiques telles que les mobilités, le tourisme, le développement économique, l'agriculture, l'énergie ou encore les déchets. La Métropole devrait aujourd'hui se saisir de cet outil pour en élargir les thèmes et introduire la question de l'amélioration de l'accessibilité aux services au public.

³ Les Maisons des solidarités sont des établissements gérés par le Département et ont pour objectif d'accueillir les habitants afin d'évaluer leurs besoins et de les orienter de la manière la plus qualitative possible de manière concertée.

⁴ InseeAnalysis, octobre 2017, n°37

Proposition du CODEV : mettre en place des contrats locaux d'engagement entre les EPCI, le département et l'État

Tours Métropole Val de Loire doit également être source d'initiatives. Elle peut proposer d'amender le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public afin d'y ajouter le dispositif des contrat locaux d'engagement.

Le contrat local d'engagement est un dispositif prévu par l'Agence Nationale de l'Habitat dans le cadre du programme « Habiter Mieux » qu'il convient d'adapter dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité aux services au public. **Pionnier dans cette démarche, le Département du Maine-Et-Loire propose au sein de son SDAASAP⁵ ce dispositif de contractualisation entre l'État, le Département et un EPCI visant à faire vivre le schéma sur le territoire de l'EPCI.**

Ce contrat peut porter sur différents engagements tels que l'adhésion aux principes et objectifs du SDAASAP, l'élaboration conjointe d'un projet local d'amélioration de l'accessibilité aux services au public, la formation des personnels, les modalités de travail et de conventionnement avec les opérateurs, la réduction de la fracture numérique etc. Ce contrat est ensuite exécuté en trois temps :

- Diagnostic
- Élaboration conjointe pour l'ingénierie
- Accompagnement dans l'exécution des actions

Ce contrat peut, en outre, impliquer d'autres acteurs tels que les MSAP ou encore les opérateurs nationaux ou locaux.

⁵ Schéma d'amélioration de l'accessibilité aux services au public, fiche action numéro 1, p.50

Conclusion

Le CODEV se prononce favorablement à l'adoption du projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public. C'est un document structurant qui souligne **l'importance d'un maillage équilibré et efficace en premier accueil social inconditionnel sur le territoire du département**. À cet effet, il affirme son engagement en terme **d'accompagnement des MSAP**. De plus, **la mutualisation des outils et la coordination des acteurs du territoire** sont indispensables à un maillage cohérent dans tous les domaines, que ce soit la santé, l'éducation, les infrastructures culturelles et sportives ou encore l'accès au numérique.

Le CODEV émet toutefois **certaines réserves**. On regrette en premier lieu **l'association tardive de la Métropole à l'élaboration du schéma**. Cela ne lui a pas permis de participer efficacement à sa construction. On regrette également **la prévision de création d'un Observatoire social départemental sans qu'il lui soit alloué de moyens**. Peut-être aurait-il mieux valu conserver l'Observatoire économique de Touraine et lui attribuer les missions de diffusion, d'échange et d'analyse des données sociales départementales. **De manière générale on regrette l'absence d'allocation de moyens financiers et humains pour faire vivre les 19 actions du schéma**. De plus, **le maillage de la métropole en MSAP doit être repensé pour prioriser les zones déficitaires** en accessibilité aux services.

Enfin le CODEV recommande à TMVL la prise en compte des problématiques liées à l'accessibilité aux services au public dans les futurs **contrats de réciprocité** en cours d'élaboration.

Le CODEV préconise également la mise en place de **contrats locaux d'engagement** au sein du SDAASAP afin d'améliorer son efficacité.

Annexes :

Annexe 1 : Courrier du 23 Avril 2018 de monsieur Philippe Briand à monsieur Loïc Vaillant portant saisine du conseil de développement sur le projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public



DIRECTION GENERALE DES SERVICES
 Dossier suivi par François LEMOINE
 ☎ 02.47.21.68.94
 Mèl : f.lemoine@tours-metropole.fr
 Nos Réf : PHB/FL/CP/09/04/18

Monsieur Loïc VAILLANT
Président du CODEV
Tours Métropole Val de Loire

Tours, le **23 AVR. 2018**

Monsieur Le Président,

Le Département d'Indre et Loire et l'État ont travaillé récemment à l'élaboration d'un schéma d'accessibilité au service public dont, j'ai reçu, récemment, le projet pour avis.

Il me semble que cette thématique relève parfaitement du périmètre d'activités du Conseil de Développement et je souhaiterais que vous puissiez me faire part de vos observations sur ce projet afin de nourrir notre réflexion. Votre avis devra m'être rendu pour le 27 juin 2018.

Je vous en remercie par avance,

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Philippe Briand
Philippe Briand
Philippe BRIAND

Copie :
 Madame Corinne Chailleux, Vice- présidente déléguée aux moyens généraux

Adresser toute correspondance à M. le Président, sans indication de nom