

Séquence « les services comme levier de maintien et d'accueil des nouvelles populations »

Mercredi 22 juin : 8h45 à 12h30

Témoignage d'Isabelle PIZANNI, adjointe aux affaires sociales à la Communauté de communes d'Aubusson

« Des services de qualité sur un bassin de vie, c'est un facteur d'attractivité. Si nous vivons en creuse, nous aspirons toutefois à avoir les mêmes services que dans les grandes villes. Enfin, il est important de souligner le rôle de la ville-centre dans le travail sur les conditions de vie et sur l'accessibilité pour tous aux services existants. »

Nous menons pour cela de nombreuses actions, que ce soit à l'attention des "enfants en bas âge" (Relais d'Assistante Maternelle itinérant ; un pôle d'accueil et un réseau), à l'attention des adolescents (centre de loisirs sans hébergement, centre d'animation social), ou encore à l'attention de personnes âgées (sur la problématique de la mobilité...).

Pour ce qui est des besoins à venir du territoire, l'âge moyen de nos médecins recule et nous manquons de spécialistes et d'infirmières. Même si le fait de ne pas pouvoir faire ses études sur place reste un handicap, il s'agit de donner envie à ces professionnels de santé de rester ou de venir s'installer ici.

Préalable et introduction de Jean-Yves PINEAU (Directeur du Collectif Ville Campagne) :

Les services représentent un levier pour :

- rendre la vie agréable
- rendre le territoire agréable et donc attractif
- dépasser les frontières

En effet, pour des territoires dont les politiques visent l'accueil et le maintien de population, **la construction et la qualification de l'offre de services ne doit pas rendre sélectif l'accueil de nouvelles populations**, mais au contraire répondre à l'enjeu de mixité sociale.

Propos de Jean HORGUES-DEBAT (directeur de l'ADRET)

Travailler les services, c'est répondre à des enjeux sociaux (lien social) mais aussi à des enjeux environnementaux (GES, paysages, écologie...) et économiques.

L'une des stratégies possibles est de poser la question aux habitants : de quoi avez-vous besoin ?

C'est ensuite se poser la question de l'accessibilité de l'offre, puis des nouveaux besoins (culture, enfance, loisirs et sport...).



Si les services publics sont "indispensables" à la vie sociale, elle nécessite l'intervention des pouvoirs publics. Or il y a de plus en plus de confusion entre les services publics hors fonction publique, et ceux associant des entreprises publiques. De plus, la question de l'accessibilité n'est pas uniquement fonction de la proximité, comme le révèle le « parcours de Bérangère », exemple inspiré par des faits réels.

Pour le parcours de Bérangère, voir le diaporama

Conclusions de l'ADRETS (Jean HORGUES-DEBATS)

Stratégie :

Optimiser l'existant et créer de nouveaux services : « répondre aux besoins y compris nouveaux »
 Diffuser une information cohérente « complète fiable et accessible, simple, cohérente, accessible »
 Mobiliser et coordonner les acteurs : « Arrêter que chacun travaille dans son coin »

Leviers d'action :

Diagnostic de l'offre et de la demande : « analyser ce qui est satisfaisant et insatisfaisant ? Pourquoi cela ne marche pas ? »
 Approche globale / transversale : « croiser les regards, travailler en réseau »

Rq : les schémas de développement intégrant les questions de l'accueil et des services sont peu évoqués. Ce genre d'outils pourraient toutefois concrétiser une analyse sur l'organisation de la proximité et des déplacements.

« Les ingrédients d'une politique de développement local visant à travailler l'offre de services »

- le réseau de partenaires (interne et externe) et la volonté politique
- la participation citoyenne
- l'échelle de territoire pertinent (politique et pour les usagers)
- l'évaluation : question de l'évaluation non pas d'un service ou d'un équipement uniquement, mais d'une politique publique

« Parler de besoins plutôt que de demande »

Si il convient de se poser la question de « qui va utiliser le service », il est important de nuancer les besoins qui peuvent être différents selon les usagers

« Mettre en réseau les acteurs et favoriser les actions de mutualisation »

La mutualisation des actions et des outils entre acteurs reste à mieux travailler

Exemples : mini-bus entre écoliers, actifs et retraités... ; la salle des fêtes qui pourrait aussi servir à la pratique du judo, de la musique ou d'autres loisirs...

« Inventer de nouvelles manières de faire »

Les principes de l'ESS sont à concrétiser et à travailler dans la construction d'une offre qualifiée de services (« il reste des choses à inventer et il est possible de faire des choses pour sortir de cadres juridiques contraignants »). On est pas en effet de réfléchir en terme de services marchands.

Les ateliers d'échanges:

Témoignage de Vincent BECERRA au sujet d'un télécentre

Synthèse des échanges par Guillaume DELORME

Problématique:

Comment requalifier un télécentre qui est désormais considéré comme inadapté car il n'est pas pleinement utilisé?

Pistes et stratégies possibles :

Il nous semble y avoir un intérêt à rassembler les locaux du télécentre avec la mission numérique, la cyberbase et les services d'accompagnement de retour à l'emploi (à l'image d'un couteau suisse). Cet "assemblage" peut qualifier cette offre en lui donnant la qualité d'adaptabilité.

De plus, d'autres politiques pourraient venir enrichir et qualifier cette offre (PER numérique associant tourisme, agriculture, politique départementale, régionale...).

Besoins :

Comment professionnaliser l'accompagnement et le conseil aux usagers ?

Comment animer, réanimer cet outil pour en faire une vitrine en terme de prospection de candidats?

Conclusion :

Il est question de faire de cet outil un levier de maintien et d'accueil de populations, en le "qualifiant" (au sens de lui donner des qualités spécifiques) pour montrer que le territoire (en travaillant sur le numérique, sur le retour à l'emploi...) est dynamique et attractif.

Témoignage d'Antoine MAURER au sujet d'une cyber base

Synthèse des échanges par Florine GONCET

Contexte :

La Cyberbase est aujourd'hui remise en question car elle ne touche pas forcément les publics cibles (micro-entreprises). En outre, l'élaboration d'un schéma de service a permis de mettre en évidence les manques de l'offre du territoire en terme de mobilité et d'accessibilité pour des personnes habitant loin des centres-bourgs et de manque de visibilité sur l'offre immobilière. A l'inverse, le dynamisme du tissu associatif a été identifié comme un atout malgré l'absence de pérennité dans leurs financements.

Pistes et stratégies possibles :

Concernant le modèle associatif, il est question de la mutualisation et de la fédération des associations pour permettre d'avoir un rayon plus large.

Concernant le bénévolat, il semble intéressant de creuser des pistes d'action en faveur de l'identité territoriale, de la cohésion et du lien social.

Besoins :

La prise en compte d'entreprises privées travaillant sur les services reste à approfondir.

Témoignage d'Adeline DUMONT au sujet des besoins en terme de services Synthèse des échanges par Monique DE LAGRANGE

Contexte et problématique:

La faible densité de population et le manque d'ingénierie sont toutefois des freins importants.
Comment connaître les besoins des services publics et la fréquentation ?
Comment mobiliser les associations d'usagers ?
Comment prendre en compte les coûts globaux liés à la mise en place des services ?
Quelle est la bonne échelle d'appréhension et d'analyse des territoires
Quelles sont les cibles de populations que l'on souhaitera accueillir ?

Pistes et stratégies possibles :

Développer une vision globale du territoire et du bassin de vie
Mettre en place une stratégie et une évaluation
Connaître les besoins des populations
S'appuyer sur les politiques régionales et Départementales

Conclusion : Mots-clés

« Retour sur investissement »
« Les services aux services de »
« Comment peut-on mettre en place une politique d'investissement ? »

Témoignage d'Edith TAVERNIER au sujet des villages d'accueil Synthèse des échanges par Johann MARY

Problématique:

Comment aborder la question de l'offre de services dans une approche globale ?
Comment apporter une réponse et de l'information la plus exhaustive et la plus qualifiée auprès des usagers ?
Comment mobiliser les acteurs ?

Pistes et stratégies possibles :

Repérer les acteurs « relais » et « capteurs »
Légitimer les actions
Croiser les regards pour compléter et qualifier l'offre de service (mise en réseau)
Limiter l'effet bulle et mettre en cohérence l'offre à l'échelle du bassin de vie (éviter la concurrence)
Mettre au maximum les acteurs en position proactives et s'appuyer sur les communes puis rayonner

Outils :

Plateforme de mise en réseau des villages d'accueil
Charte des villages d'accueil

Evaluation :

Connaissance fine de l'offre du territoire et capacité des acteurs à revisiter les stratégies locales
Effet tache d'huile du dispositif

Conclusion : Mots-clés

L'enjeu de mixité social est au cœur de cette question des services, puisque c'est un levier d'accueil et de maintien des populations