



DOSSIER DE PRESSE

Enquête sur l'amélioration des services au public en Meurthe-et-Moselle

Du 25 janvier au 15 mars 2016, les services de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle et le conseil départemental ont organisé une enquête publique à laquelle plus de 1 100 personnes ont répondu.

L'objectif de l'enquête était de mieux appréhender les besoins des habitants en matière d'usages et d'accès aux différents services (commerces de proximité, services à la personne, santé, petite enfance, transports, éducation, loisirs, sécurité, ...).

Un questionnaire a été mis en ligne sur les sites du conseil départemental et de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle. Il a également été distribué sous forme papier dans les services territoriaux du Département et de l'Etat, ainsi que dans les communes et communautés de communes qui ont bien voulu relayer la démarche.

1 118 questionnaires ont été retournés (3/4 en ligne, 1/4 papier).

Afin que l'enquête soit représentative, il était souhaitable d'avoir au minimum 1000 retours : l'objectif fixé est donc atteint, avec une relativement bonne représentation de l'ensemble des territoires et des différentes catégories de population.

Parmi les premiers résultats on notera :

- Des services sont jugés très importants et sont performants, il s'agit : de la médecine générale, des pompiers, du SAMU, des pharmacies, des boulangeries, distributeurs de billets de banque, écoles et collèges, police / gendarmerie, etc.
- Des services sont importants mais jugés peu performants : de manière intermédiaire les hôpitaux, La Poste, les lycées ; puis les transports en commun (bus autocar), services à domiciles pour les personnes âgées, médecin spécialiste, gares SNCF et les opérateurs sociaux (CAF, CPAM, MSA, CARSAT). Ce sont ces services en particulier qui devraient faire l'objet d'une première attention en termes de niveau de qualité (accessibilité) perçue.

- Des services sont jugés peu importants et assez performants : cinémas, équipements sportifs, bibliothèques / médiathèque, etc.
- Et enfin des services sont jugés moins importants et moins performants : maisons départementales des solidarités, missions locales, maisons de la justice et du droit, protection maternelle infantile, pôle emploi, etc. Attention néanmoins aux intérêts catégoriels, un service peut ne pas être jugé important au global et l'être pour une partie de la population qui l'utilise (ex. pôle emploi).

Même s'il n'y a pas de notes catastrophiques, **les difficultés d'accessibilité** (notion qui ne recouvre pas que l'accès physique) **aux services publics** sont pointées par les habitants.

1. La dématérialisation des services et l'accès à internet

Le développement de plus en plus privilégié par les opérateurs de services des télé-procédures concerne aussi bien les services publics de l'Etat et des collectivités que les services sociaux, les services de l'emploi, ou encore les services de transports.

Cette dématérialisation présente de nombreux avantages, notamment la rapidité d'accès aux services et la limitation des déplacements. Cependant, elle s'avère problématique sur le département pour une frange de la population : soit en raison de **différences d'accès aux équipements et aux réseaux** (enjeu de fracture numérique du territoire), soit en lien avec la **maîtrise des outils numériques**, avec lesquels tous les publics ne sont pas encore familiarisés.

Les conséquences sont multiples, notamment en matière d'accès aux droits et plus généralement d'accès au large spectre de services qui se développent via le numérique.

2. Le maintien des services (anticipation de déficits à venir)

En parallèle de la dématérialisation progressive des services, un autre enjeu concerne la présence territoriale physique des services, notamment des services qui ne peuvent être complètement ni même partiellement numérisés.

Un risque de dégradation de l'offre de services existe en particulier du fait de **prochains départs à la retraite** (médecins, commerçants, ...) ou du fait du **manque d'attractivité** (offre de transports, médecins, écoles primaires, ...).

Ces déficits anticipés risquent d'avoir eux-mêmes un impact sur l'attractivité du département.

3. la plus forte exposition des publics fragiles aux déficits avec une plus grande dépendance aux transports

Les déficits d'accessibilité touchent avant tout les publics en difficulté (et leurs aidants) : **personnes âgées, personnes éloignées du marché du travail, personnes handicapées, petite enfance, ...** Ils sont confrontés particulièrement à une moindre capacité physique à se déplacer, au coût de l'accès aux services, à la maîtrise insuffisante des outils numériques, et au

d'accompagnement aux démarches administratives. **Pour ces publics, le contact humain reste primordial.**

Enjeux territoriaux spécifiques :

4. le déficit des services pour les habitants du Pays Haut

La partie Nord du département est à la fois marquée par:

- Un tissu sociodémographique historique vieillissant et relativement précaire,
- Un regain d'attractivité et l'accueil de jeunes actifs travaillant notamment au Luxembourg
- Un déficit d'accès aux services (petite enfance, services de santé, ...). Sur ce territoire le déficit ne se caractérise pas spécifiquement par un éloignement ou l'absence de services, mais a priori par une insuffisance en volume et en qualité des services.

5. l'éloignement de services des espaces les plus ruraux

Les franges du département et notamment le Sud et le Sud Est restent encore aujourd'hui en marge des pôles de services.

Enjeux liés aux mutualisations de services :

6. des initiatives de mutualisation déjà en place ou prévues pour les années à venir

Pour pallier les principaux déficits d'accessibilité, on observe sur le département différentes initiatives conduites par l'Etat, la Région, le Département et des collectivités locales pour regrouper des services au public. C'est le cas des Relais de Services Publics, qui se transforment en Maisons de Services au Public (MSAP), des PIMMS, des MDS ou encore des maisons de santé pluridisciplinaires. Le maillage territorial de ces structures, déjà en fonctionnement ou en cours de constitution, peut influencer de façon importante sur l'accessibilité physique des services.

7. l'accès à des services des départements voisins

Dans les zones proches de départements limitrophes, l'accès aux services se fait dans le cadre de bassins de vie qui chevauchent ou jouxtent la frontière de la Moselle, des Vosges voire du Luxembourg.

Ce phénomène est illustré notamment par l'accès au pôle de Saint Dié-des-Vosges pour les services de santé, ou à l'attractivité commerciale de la Moselle pour la CC du Pays de l'Orne.

Ces tendances posent la question de la **coopération interdépartementale en matière de services** et mettent aussi en évidence une forme de dépendance au maintien des services dans ces territoires limitrophes (services de santé, services de transports, ...).

Calendrier

Le calendrier de travail proposé pour le schéma départemental est le suivant :

D'ici fin juin 2016 :

- Poursuite des entretiens (intercommunalités)
- Rencontres territoriales (élus locaux, opérateurs)
- Réalisation des analyses croisées et production définitive du diagnostic

Été 2016 : présentation définitive du diagnostic

Jusqu'en novembre 2016 :

- Groupes de travail (élus, opérateurs concernés, services CD et Etat) par thème/enjeux prioritaires en septembre
- Production d'une proposition de stratégie
- Mise en débat de la proposition de stratégie (1 réunion CD-Etat et 6 réunions territoriales)
- Validation définitive de la stratégie en octobre 2016)
- Accompagnement à l'élaboration du programme d'actions et à la formalisation du schéma
- Validation et présentation finale : novembre 2016.

POUR RAPPEL

L'objectif de l'enquête était de mieux appréhender les besoins des habitants en matière d'usages et d'accès aux différents services à la population (commerces de proximité, petite enfance, services à la personne, santé, sécurité...).

Il était également d'alimenter le diagnostic préalable à l'élaboration du SDAASP.

Champ de l'enquête

- Enquête adressée à l'ensemble des habitants du département :
- 22 questions dont 6 questions ouvertes
- 5 questions sur le profil de répondants
- 6 questions d'usage et d'accessibilité sur 37 services étudiés
- 3 questions sur les outils mutualisés
- 1 question sur les horaires de disponibilités pour utiliser les services
- 3 questions sur les usages et la connaissance des transports en commun
- 2 questions sur l'utilisation à distance via internet et le téléphone

1118 personnes ont répondu à l'enquête : **808** via la plateforme Edater et **310** via les questionnaires papiers.

Plus d'infos

Le gouvernement a placé au centre de ses préoccupations la question de l'accessibilité des services au public sur le territoire national, dans le but de réduire les fractures territoriales. L'État entend veiller à la présence de proximité des services essentiels, en particulier dans les territoires ruraux, par exemple en favorisant, là où c'est pertinent, des solutions de mutualisation.

La loi NOTRe, portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République, promulguée le 7 août 2015, prévoit des dispositions en vue d'améliorer l'attractivité et la solidarité entre les territoires.

Un Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public doit être élaboré dans chaque département. En Meurthe-et-Moselle, l'État et le Département, en partenariat avec l'INSEE (Institut nationale de la statistique et des études économiques), se sont engagés dès 2015 dans l'élaboration de ce schéma, en anticipation de la Loi NOTRe.

Le Département, récemment conforté dans ses missions de solidarité territoriale, souhaite également repenser sa présence sur les territoires, notamment à travers les Contrats territoires solidaires (CTS), qui vont intégrer des dispositifs d'aide en direction des communes fragiles et des projets territoriaux, la déclinaison territoriale de ses politiques publiques ainsi qu'un accompagnement en matière d'ingénierie territoriale. Il le fera en cohérence avec les différents schémas d'aménagement existants.

Un bureau d'études, le bureau EDATER, a été missionné pour accompagner l'Etat et le Département dans l'élaboration de ce Schéma.

Après un premier travail d'analyse fine réalisée courant 2015 par les services de l'Etat, de l'INSEE et du département, des services présents sur le territoire et de leur accessibilité, il s'agit à présent de mener une analyse qualitative des conditions d'accessibilité des services par une enquête auprès des usagers.

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Il définira, sur une période de six ans :

- un programme d'actions pour renforcer l'offre de services au public dans les zones présentant un déficit,
- un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.

Le schéma intégrera une dimension prospective, tenant compte des évolutions de comportement et de modes de vie liés notamment aux nouveaux usages numériques associés au déploiement de réseaux THD (très haut débit) dont le Département a fait l'une de ses priorités.

Ce schéma constituera un des axes prioritaires pour les actions qui seront soutenues par le département dans le cadre de ses Contrats territoires solidaires dont la signature est prévue avant l'été 2016.

Contact Presse

Roxane Thomas – 06 13 56 09 28 – 03 83 34 26 09
roxane.thomas@meurthe-et-moselle.gouv.fr – www.meurthe-et-moselle.gouv.fr

Sébastien Marc – 03 83 34 26 17
sebastien.marc@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Didier Jacquot – 06 03 22 20 58 – 03 83 94 54 74
djacquot@departement54.fr – www.meurthe-et-moselle.fr