

# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

## Plan d'actions



En collaboration avec Territoires Citoyens Conseils – Denis Vallance

## SOMMAIRE

<b>Editorial</b>	<b>p. 3</b>
<b>De quoi parle-t-on ?</b>	<b>p. 5</b>
<b>Tableau de synthèse et résumé du Plan d'action</b>	<b>p. 7</b>
<b>Les 3 principes</b>	<b>p. 9</b>
<b>Le plan d'action : les 5 orientations et leurs 16 objectifs</b>	<b>p. 10</b>
<b>Orientation 1 : Une garantie de service dans tous les territoires</b>	<b>p 10</b>
<b>Orientation 2 : Une accessibilité aux services renforcée</b>	<b>p. 22</b>
<b>Orientation 3 : Des services pour tous</b>	<b>p 31</b>
<b>Orientation 4 : Deux thématiques sensibles à consolider</b>	<b>p 38</b>
<b>Orientation 5 : Une veille permanente sur l'évolution des services</b>	<b>p 45</b>

### **L'élaboration d'un Schéma des services dans le Lot est une réelle opportunité pour notre département.**

Le Lot est un département fortement apprécié tant par ses habitants que par les nombreux touristes qui viennent y savourer son cadre de vie, ses paysages, ses richesses tant naturelles que patrimoniales ou humaines.

Pour le rendre totalement attractif, la question des services constitue un enjeu, parfois un défi : le maintien de la vie dans certains territoires ruraux passe par notre capacité commune à y maintenir les services de base tout autant que leur accessibilité. Cette dernière peut parfois être fragilisée par des problèmes de mobilité, de manque d'information, de mise en réseau des opérateurs, et ceci malgré tous les projets dynamiques que portent les acteurs privés comme publics, car les contraintes économiques restent réelles.

### **Une démarche dynamique de développement**

Au cœur de ce contexte tiraillé entre contraintes et projets, l'Etat et le Département décident d'engager un schéma départemental d'accessibilité des services au public. Bien au-delà de la stricte application des nouvelles obligations légales, ce schéma est d'emblée conçu comme un outil de développement, une opportunité pour accompagner et démultiplier les initiatives départementales et locales de développement de projets.

Ici, on ne se contente pas du minimum. C'est une ambition de dynamisme économique et social pour chaque habitant-usager et de chaque territoire qui est à l'œuvre. Mais cette ambition est loin d'être « statique » : il ne s'agit pas d'établir une sorte d'égalitarisme par vases communicants entre territoires ou par perfusion descendante. Ces essais de raccourcis de développement qui ignorent les acteurs réels du développement ont tous échoués partout où ils ont été tentés par excès d'empressement. Et ils ne sont de toutes manières plus envisageables dans cette période de raréfaction de moyens financiers.

Le Département et l'Etat ont au contraire souhaité engager à cette occasion une démarche dynamique, appuyée sur les acteurs tant pour le diagnostic de la situation que pour l'élaboration des pistes d'action. Il ne s'agit pas de gommer les difficultés bien au contraire. Le diagnostic a été participatif tout autant que sincère et objectif. Parce que les Lotois, leurs élus et les services de l'Etat comme du Département savent bien « qu'on ne se raconte pas d'histoires » entre soi, car c'est de l'avenir du département dont il s'agit. C'est pourquoi l'ancrage de la démarche sur les forces vives du territoire garantit une démarche réaliste. C'est pourquoi les apports externes ont tenu compte fortement de cette volonté et nécessité incontournable : c'est avec les Lotois qu'on fera du Lot un territoire à vivre pour longtemps.

### **Une approche sur mesure et participative = une démarche collective**

Nous avons donc souhaité une approche tenant compte respectueusement de tout le travail engagé et de toutes les compétences en présence. Une approche privilégiant la co-construction avec ceux qui sont les initiateurs de la démarche et qui en sont les garants ultérieurs de la pérennité : services de l'Etat, du Département, élus départementaux, communaux et intercommunaux, porteurs de projets, acteurs privés porteurs de services indispensables aux habitants, et habitants eux-mêmes, qui ont été appelés à se prononcer sur ce projet.

L'ambition affichée par l'Etat et le Département dépasse la seule nécessité d'une répartition équitable des services sur le territoire. Il s'agit de faire de chaque manque ou insuffisance repérés une opportunité de développement : qui sera en mesure de combler ce manque ou cette insuffisance, comment, avec quels moyens, en articulation avec quels acteurs, en mobilisant quelles ressources locales, ... ?

C'est tout l'enjeu de ce plan. Bien entendu, assurer sa mission première d'accessibilité aux services de tous les habitants. Mais au travers des actions qu'il générera, c'est une nouvelle impulsion de développement local et départemental qui est attendue. La reconstitution et/ou le développement de nouveaux services seront l'occasion à chaque fois de l'émergence d'une nouvelle initiative de développement. Avec toutes ses retombées induites. Et en veillant à son ancrage local, notamment en s'appuyant sur les capacités et dynamismes des acteurs locaux.

C'est pourquoi les intercommunalités, structures publiques chargée du développement territorial, seront les pivots du Plan d'Action. Ce dernier n'étant pas prescriptif, il s'articulera harmonieusement avec les projets locaux pour trouver sa pleine efficacité et sa durabilité.

**C'est en tenant compte de tous ces enjeux et de cette forte volonté locale que nous avons construit ce plan d'action. Il constitue un plan stratégique bien que non prescriptif permettant que chaque acteur prenne sa part dans la construction des services de demain.**

**Le Président du Conseil Départemental du Lot**

**La Préfète du Lot**

## De quoi parle-t-on ?

Sur impulsion et avec le soutien de l'État, le Département du Lot a engagé une démarche d'élaboration d'un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (conformément aux dispositions de l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015, portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe)).

Derrière ce long intitulé, un enjeu simple pour le Lot : 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 ?

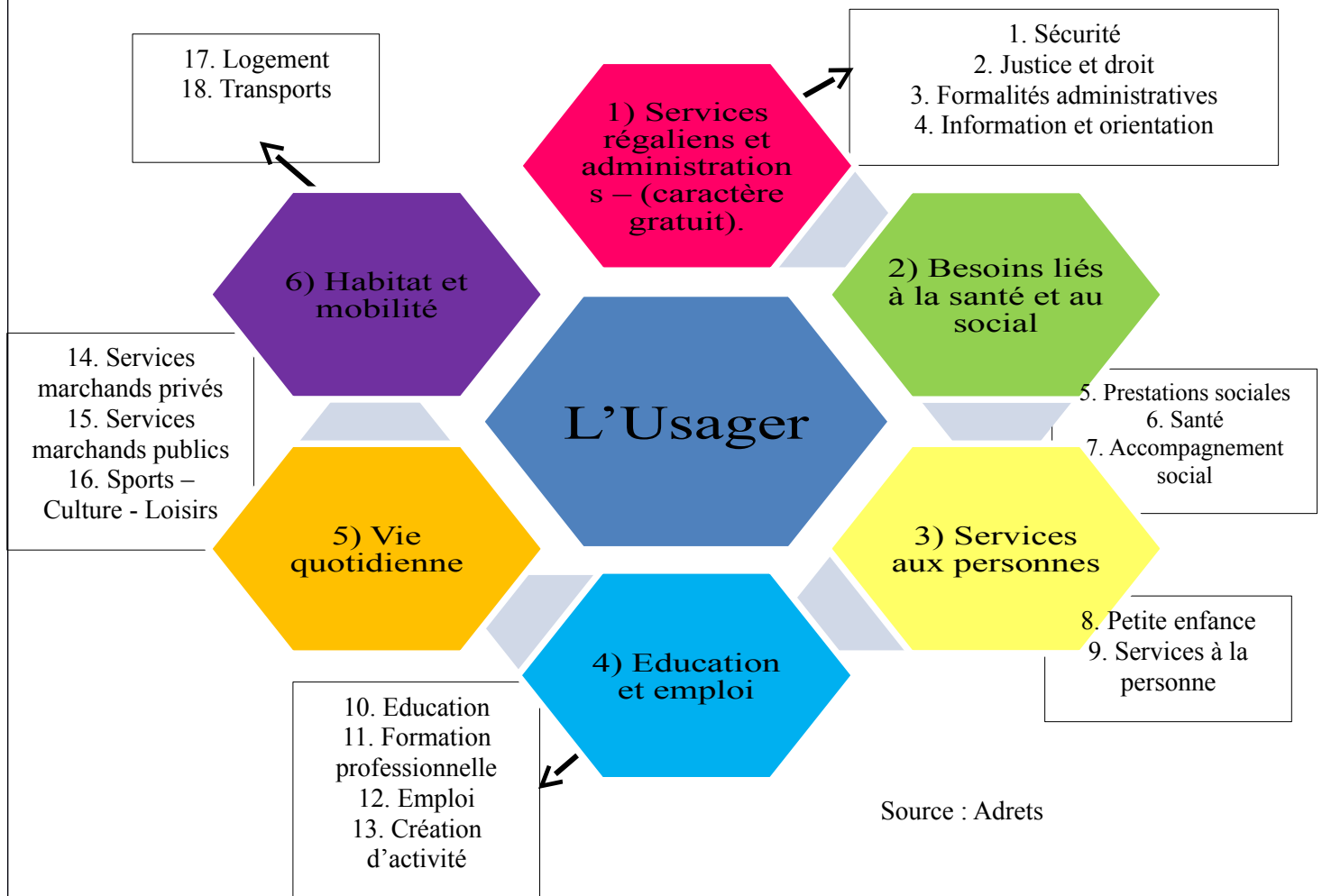
Au plan national, la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), prévoit deux points qui sont précisés :

- 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.

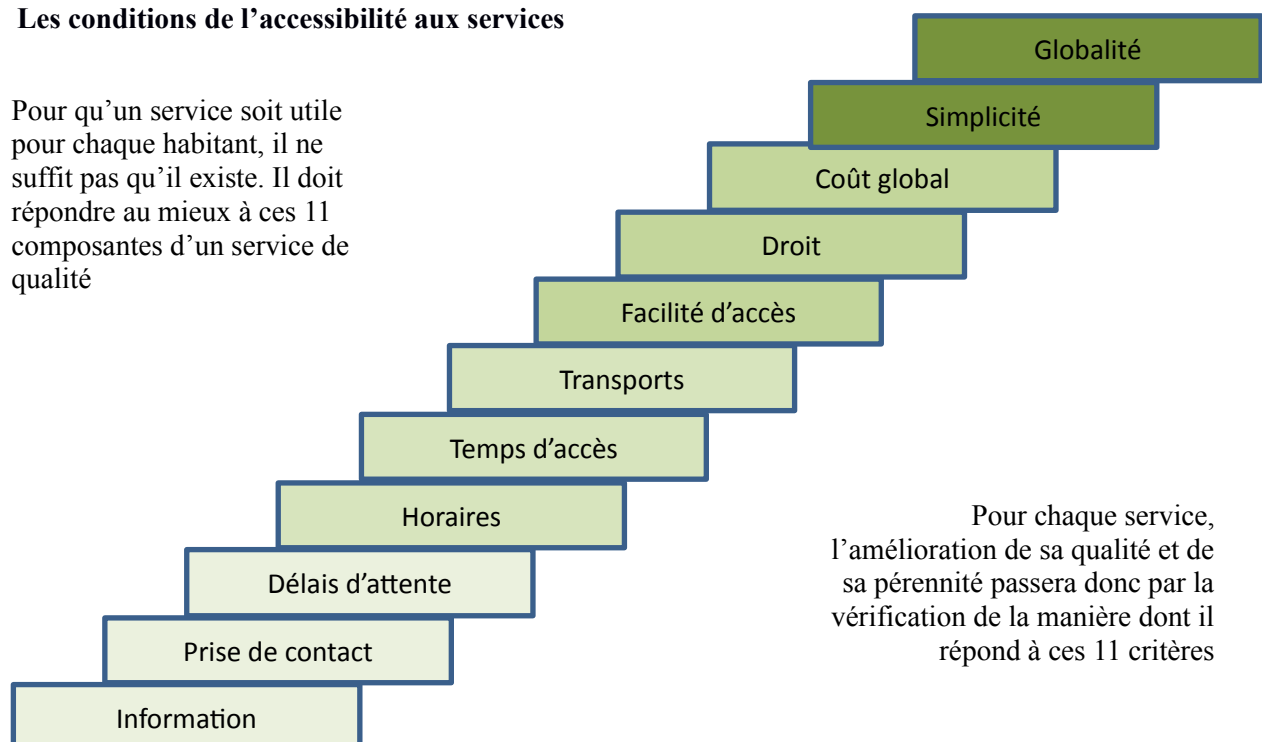


## Les services concernés : 6 pôles de services, 18 bouquets de services



## Les conditions de l'accessibilité aux services

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

## Résumé du Plan d'action

Le plan d'action s'organise autour de 3 grands principes que les acteurs ont souhaité réaffirmer en direction de tous les opérateurs, puis de 5 orientations elles-mêmes déclinées en 16 objectifs.

Les **3 principes** constituent une sorte d'engagement général auquel sont appelés tous les acteurs du schéma. Ils ne se déclinent en conséquence pas en actions, mais en propositions d'application qui sont transversales à toutes les orientations, objectifs et actions qui suivent.

Les **5 orientations** construisent la colonne vertébrale du schéma et s'enchaînent dans une construction stratégique logique qu'on peut résumer de la manière suivante :

Pour pouvoir parler d'une bonne accessibilité aux services et pour tous les publics, il est nécessaire :

- Qu'ils soient répartis territorialement de la manière la plus équilibrée possible (orientation 1)
- Que leur accès (physique ou virtuel) soit clair, simple et lisible (orientation 2)
- Qu'ils soient accessibles à tous les publics, notamment les plus fragiles (orientation 3)
- Qu'il soit porté une attention plus forte aux services les plus sensibles (orientation 4)
- Et que cette stratégie s'inscrive dans la durée pour éviter l'éphémère (orientation 5)

Les **16 objectifs** qui les déclinent se mettent en œuvre de trois manières différentes :

- En se greffant et s'appuyant sur les **actions, les schémas et plans déjà en cours**
- En se traduisant par un **plan d'action** qui s'étalera sur 6 années et dont les grandes lignes sont données dans chaque partie consacrée à un objectif,
- Et selon les objectifs, par quelques **premières actions emblématiques** qui ont été co-construites par la démarche participative d'élaboration du schéma

### 3 principes, 5 orientations, 16 objectifs

Orientation	Déclinaison
<b>Préambule :</b> Des principes transversaux pour tous les services	<b>Principe 1 :</b> Services et développement des territoires.
	<b>Principe 2 :</b> L'utilisateur, l'habitant, au cœur
	<b>Principe 3 :</b> Une responsabilité collégiale
<b>Orientation 1 :</b> Une garantie de service dans tous les territoires	<b>Objectif 1 :</b> Renforcer le maillage des lieux de premier accueil
	<b>Objectif 2 :</b> Garantir pour tous les territoires un socle commun de services
	<b>Objectif 3 :</b> Etablir et tenir à jour une cartographie des services par intercommunalité
	<b>Objectif 4 :</b> Définir un modèle économique spécifique de services en secteurs peu denses
<b>Orientation 2 :</b> Une accessibilité aux services renforcée	<b>Objectif 5 :</b> Garantir sur tout le territoire lotois l'accès à des hauts débits pour tous
	<b>Objectif 6 :</b> Renforcer auprès de tous les Lotois l'accès aux usages numériques
	<b>Objectif 7 :</b> Définir avec la Région et les collectivités locales compétentes un pacte de mobilité vers les services
<b>Orientation 3 :</b> Des services pour tous	<b>Objectif 8 :</b> Pratiquer en permanence une attention aux publics fragiles
	<b>Objectif 9 :</b> S'engager dans un effort particulier sur les services en direction de la jeunesse
	<b>Objectif 10 :</b> Renforcer et développer les services aux personnes âgées ou handicapées
<b>Orientation 4 :</b> Deux thématiques sensibles à consolider	<b>Objectif 11 :</b> Consolider les actions développées dans la Santé
	<b>Objectif 12 :</b> Sécuriser une approche globale de l'éducation dans les territoires (Education nationale, Education populaire)
<b>Orientation 5 :</b> Une veille permanente sur l'évolution des services	<b>Objectif 13 :</b> Mettre sur pied et faire vivre une gouvernance plus transversale et mutualisée pour un service global à l'utilisateur
	<b>Objectif 14 :</b> Constituer et garantir une veille citoyenne sur les services
	<b>Objectif 15 :</b> Construire et faire vivre un dispositif commun d'appui à la pérennité et à l'évolution des services dans le Lot
	<b>Objectif 16 :</b> Développer une communication spécifique sur le schéma et les services dans le Département



## 3 principes

### Principe 1

Les services sont un élément indispensable du développement des territoires. A ce titre, leur fonctionnement et leur devenir doivent être étroitement liés aux projets de développement territoriaux (Etat, Département, Intercommunalités, Communes)

#### Propositions d'application :

- L'Etat et le Conseil Départemental s'engagent à intégrer dans leurs projets stratégiques respectifs la question du maintien, de la consolidation et du développement des services en articulation avec le schéma.
- Ils demanderont à tous les territoires sollicitant leurs concours financiers d'intégrer à leurs propres projets de développement la dimension de l'accessibilité des services en conformité avec le schéma.
- Ils solliciteront enfin le Conseil Régional pour lui demander de mettre également en application ce principe.

### Principe 2 :

Les services, publics comme privés, doivent placer l'utilisateur, l'habitant, au cœur de leurs préoccupations et de leurs dispositifs d'accueil. Il s'agit, pour chaque opérateur et responsable de service, public ou privé, de « se mettre dans les pas de l'utilisateur » et organiser en conséquence les services pour mieux répondre à ses besoins.

#### Propositions d'application :

- Chacun des opérateurs de services, privés ou publics, sera invité à mettre en place un dispositif permanent d'évaluation par l'utilisateur de la qualité du service rendu, s'appuyant sur les 11 marches d'accessibilité.
- Chacun des opérateurs de service fournira les données d'utilisation de ses services au dispositif de veille citoyenne mis en place par le schéma.
- Chacun des opérateurs de services, publics ou privés, s'engagera publiquement pour un accueil à dimension humaine plaçant la demande globale de l'utilisateur au cœur de ses priorités et de ses pratiques d'accueil.

### Principe 3

Le maintien des services dans le Lot constitue un enjeu commun et une responsabilité collégiale de tous les acteurs, publics ou privés, qui seront appelés à coordonner en conséquence leurs interventions et mutualiser leurs moyens au service des habitants.

#### Propositions d'application :

- L'ensemble des opérateurs de services, publics ou privés, du Lot, sera invité à participer au processus de mutualisation des lieux d'accueil du public, d'harmonisation des prestations délivrées, de priorisation au parcours coordonné de l'utilisateur.
- Ces opérateurs seront invités à s'engager aux côtés de l'Etat et du département à agir collégialement dans le sens des orientations du schéma.

### **Orientation 1 : Une garantie de service dans tous les territoires**

La première des qualités d'un réseau de services est sa répartition territoriale. Malgré la faible densité de certains de ses territoires, le Lot ambitionne légitimement d'offrir à tous ses habitants la possibilité de trouver les services nécessaires à de bonnes conditions de vie, en sécurité et en sérénité. Personne ne peut croire que chaque Lotois disposera de tous les services à la porte de sa maison ou de son immeuble. Mais il est du devoir des pouvoirs publics d'organiser la meilleure répartition territoriale possible des services, publics ou privés, sur le territoire.

Bien que les collectivités et l'Etat n'aient pas toujours levier direct sur les services privés (même si c'est parfois le cas comme dans le cas des multiples ruraux), l'objectif est de faire en sorte que la répartition des services soit mesurée par la distance qui sépare chaque habitant de ces services, plutôt que par une mesure « à l'ancienne » cherchant à garantir un nombre de services par millier d'habitants, ce qui termine toujours par défavoriser les départements ruraux.

#### **La situation de départ**

##### **→ Un réseau équilibré de pôles de services**

- 59 communes pôles de services dont :
  - 47 pôles de services de proximité, offrant au moins la moitié de la gamme de services les plus courants (école primaire, épicerie, médecin généraliste, bureau de poste...).
  - 10 pôles de services intermédiaires (collège, supermarché, orthophoniste, Trésor public ...)
  - 2 pôles de services supérieurs offrant des services plus spécifiques (lycée, hypermarché, maternité, agence de Pôle emploi...) : Cahors et Figeac.

##### **→ Des équipements suffisants, mais distants**

- 56 % des Lotois vivent dans une commune pôle de services (contre 85 % en Région). Avec un taux d'équipement de 430 services pour 10 000 habitants, le Lot est un des départements les mieux équipés de la Région.
- Mais les temps d'accès moyens aux services sont nettement supérieurs pour les Lotois, comparés à ceux des habitants de la Région.

Un Lotois met en moyenne 9 minutes pour accéder à l'équipement de la gamme intermédiaire le plus proche de son domicile, alors qu'un habitant de la Région mettra 5 minutes.

Ce paradoxe est lié à la faible densité : les Lotois sont peu concentrés dans les grands centres urbains et beaucoup vivent loin des équipements, pourtant nombreux au regard de la population totale.

## **Nos ambitions pour les 6 années à venir**

L'objectif du Département et de l'Etat est tout d'abord d'assurer le maintien maximal des services existants. C'est parfois compliqué car la rentabilité ou l'équilibre qualitatif ne sont pas toujours assurés en secteurs peu denses.

C'est pourquoi 4 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

### **Objectif 1 : Renforcer le maillage des lieux de premier accueil.**

Il faut assurer à proximité de chaque habitant des lieux où il pourra disposer de toute l'information, d'une bonne orientation, et éventuellement d'un accompagnement spécifique

### **Objectif 2 : Garantir pour tous les territoires un socle commun de services.**

Certains services sont indispensables à la vie quotidienne. L'objectif est d'en disposer dans tous les territoires et d'agir dans ce sens

### **Objectif 3 : Etablir et tenir à jour une cartographie des services par intercommunalité.**

Afin d'informer en temps réel les Lotois sur leurs services, une cartographie sera élaborée à la fois par intercommunalité et à l'échelle du Lot, cette dernière de manière dématérialisée et interactive

### **Objectif 4 : Définir un modèle économique spécifique de services en secteurs peu denses.**

Dans certains territoires, les services de base eux-mêmes sont menacés, voire ont disparu. L'objectif est de définir pour eux un nouveau modèle de services durables et adaptés aux secteurs à très faible densité.





La MSAP doit être facilement repérable et bien signalisée, et on doit la sentir pilotée, vivante, accueillante. Les horaires d'ouverture doivent être adaptés aux publics les moins mobiles (notamment jours de marchés par exemple)

**- Troisième niveau : accueil spécialisé**

Lorsque la demande nécessite un traitement spécialisé, l'utilisateur est mis en contact avec un lieu délivrant spécifiquement le service demandé, contact facilité et accéléré par la MSAP. Il est important que les opérateurs plus spécialisés respectent les engagements qu'ils ont signés dans la charte. L'utilisateur doit en effet sentir que sa demande est traitée en fluidité et continuité d'un lieu à l'autre.

Pour mettre en œuvre progressivement ce réseau, il est prévu :

- de s'appuyer sur tous les lieux publics ou financés par fonds publics, disposant d'un accueil physique : MSAP, CMS, EPM, CCAS, Centres sociaux, certaines associations, et toutes les mairies du département.
- de s'assurer du respect en chaque lieu de la qualité requise de l'accueil par l'extension de la charte des MSAP en développant une partie spécifique pour les lieux de première information.
- de garantir le traitement intégral de la demande, incluant son suivi.
- d'y accueillir tous les publics, avec une attention particulière aux plus fragiles
- d'établir, par charte entre opérateurs, les conditions minimales d'accueil et de participation au réseau, intégrant l'adaptation aux horaires de l'utilisateur.
- et enfin d'assurer l'information rapide de tous par un site Internet de qualité

Ce dispositif d'accueil doit également permettre le repérage et la prise en compte des habitants qui, pour diverses raisons, ne sollicitent pas eux-mêmes de services alors même qu'ils en ont besoin.

**Actions concrètes déjà définies**

Carte départementale des lieux d'accueil, avec coordonnées

Une cartographie des lieux d'accueil généraliste est en cours d'édition au niveau départemental avec les coordonnées et les renseignements utiles.

**Résumé pratique**

<b>Orientation</b>	Une garantie de service dans tous les territoires
<b>Objectif</b>	Renforcer le maillage des lieux de premier accueil (création du réseau « Lot services ») en secteur rural comme urbain
<b>Résumé</b>	Trois niveaux de lieux de premier accueil permettant à chacun de connaître simplement et facilement les services auxquels il peut accéder et à quelles conditions
<b>Services</b>	Services de la Préfecture, secrétariats de mairies, tous les lieux publics ou financés par le public disposant d'un accueil permanent
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargée de mission auprès de Madame la Préfète
<b>Thématiques concernées</b>	Accueil du public, toutes thématiques

**Orientation 1 : Une garantie de service dans tous les territoires**  
**Objectif 2 : Garantir pour tous les territoires un socle commun de services**

**Ce qu'on vise**

Chacun sait que tous les services ne peuvent être présents dans tous les territoires. A l'inverse, le maintien de la population dans un territoire, et l'attractivité de nouvelles populations, passent par la présence minimale de services nécessaires à la vie quotidienne. Un travail spécifique a été réalisé sur ce point dans le cadre d'une Fabrique du Schéma. Il en ressort les points suivants :

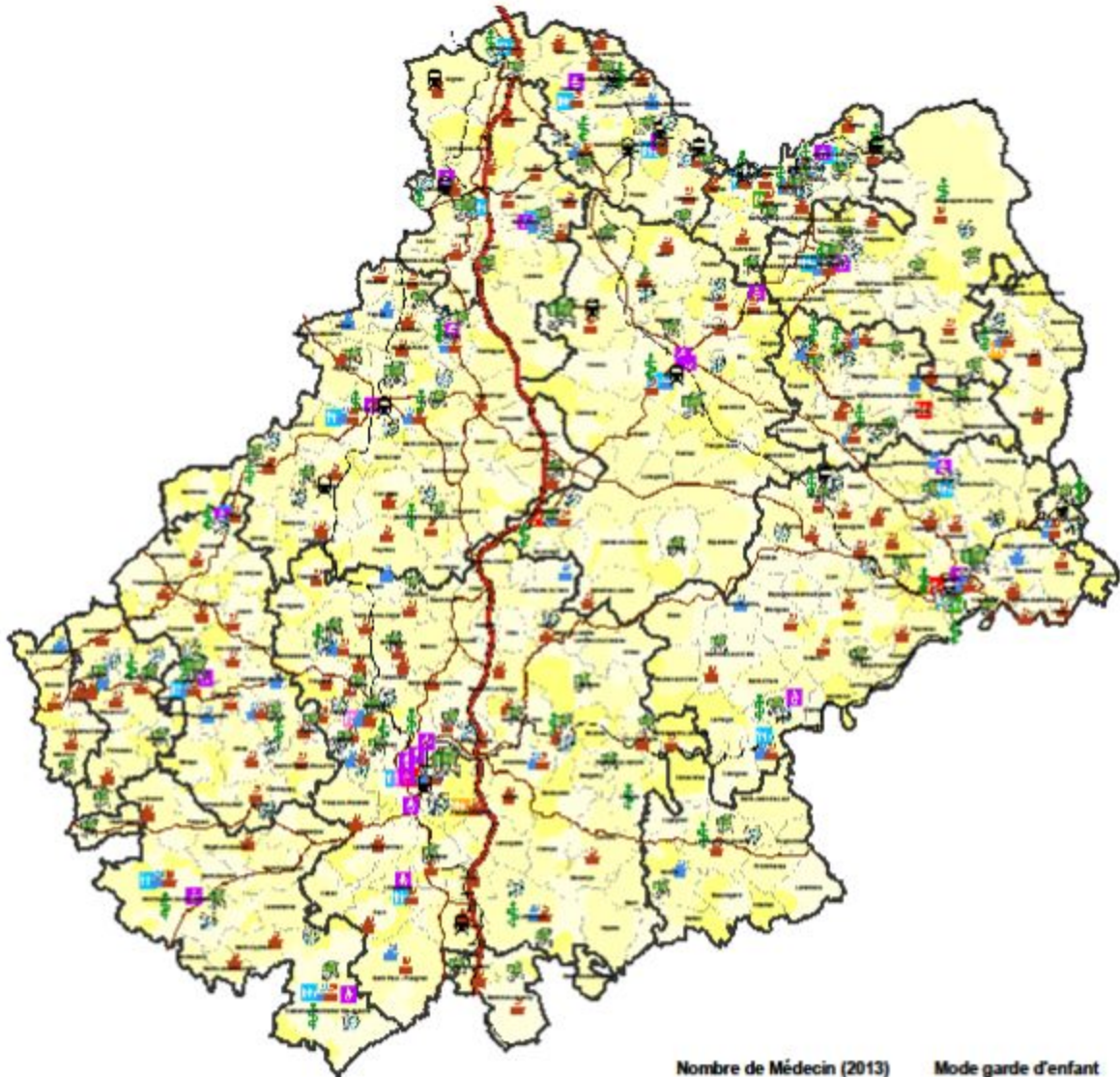
- La distance de référence pour ce socle commun est définie à environ 15 minutes du domicile de l'utilisateur. Il est cependant nécessaire de préciser que ces 15 minutes sont à considérer en temps théorique du domicile au lieu de services, c'est-à-dire par les trajets repérables par GPS. Selon les conditions météo, les aléas du jour, le mode de transport, ces temps peuvent bien évidemment varier.
- Les services essentiels à garantir dans ce socle sont : école primaire, petit commerce de bouche, mode de garde d'enfants, lieu de 1<sup>er</sup> accueil, pharmacie, médecin (et « couple » médecin/pharmacie), hauts débits, transports.
- Il faut construire la couverture territoriale correspondante dans une logique évolutive de « bourgs centres » qui pourront néanmoins, selon la physionomie du territoire, fonctionner de manière éclatée sur plusieurs villages.
- L'objectif est d'agir pour la couverture intégrale du Lot de ce socle commun.
- La couverture s'entendra en s'affranchissant des limites administratives, notamment départementales, que l'utilisateur ignore. Ce qui nécessitera en conséquence, aux marges du département, de prendre en compte les secteurs voisins des autres départements.

**Des actions déjà en cours**

Comme il a été rappelé précédemment, le département est relativement bien pourvu en services. La carte ci-jointe identifie l'ensemble des services que les acteurs ont considéré comme faisant partie du socle commun.



## Etat des lieux des services existants



### Nombre de Médecin (2013)

- Plus de 10
- 1 à 10

### Commerces

- 1 à 5
- 6 à 10
- plus de 10

- Gare
- Ecole primaire
- Ecole maternelle
- Pharmacie
- Crèches

### Mode garde d'enfant

- Collectif
- Parental
- jardin d'enfants
- jardin d'éveil
- microcrèche

- Voie ferrée
- Route principale
- Autoroute
- Bassin de vie
- Limite du département

### Desserte en haut débit

- 1 à 4 Mbits
- Plus de 4 Mbits
- moins de 1 Mbits

**LOT**

48°59'10"15"

Date: 26/01/2017

Source: CCI 2016; Orange 2016; BD Topo IGN 2016;



## Ce qu'on projette sur 6 ans

### Plan de travail

Les parties de territoires où l'ensemble du socle commun n'est pas assuré feront l'objet d'une analyse approfondie avec les intercommunalités concernées dans un premier temps. Puis en fonction des manques repérés, des rencontres auront lieu avec les opérateurs concernés, ainsi qu'avec les structures d'appui aux porteurs de projets, afin d'étudier avec les uns et les autres les possibilités de développement ou d'extension d'activités.

Les projets identifiés feront l'objet d'une recherche éventuelle de soutiens financiers dans le cadre de la mise en place des dispositifs communs d'appui (cf. objectif 15)

Puis un calendrier d'action sera élaboré ainsi que le partage des rôles entre les différents acteurs.

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une garantie de service dans tous les territoires
<b>Objectif</b>	Garantir pour tous les territoires un socle commun de services
<b>Résumé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un socle commun de services recherché dans chacun des territoires du Lot</li><li>- Un socle composé de : école primaire, petit commerce de bouche, mode de garde d'enfants, lieu de 1<sup>er</sup> accueil, pharmacie, médecin (et « couple » médecin/pharmacie), hauts débits, transports</li><li>- Une recherche, territoire par territoire, de porteurs de projets pour l'extension ou la création des services manquants, en lien avec les collectivités locales.</li></ul>
<b>Services</b>	Services du Département, de la Préfecture, services économiques, chambres consulaires, services d'appui à la création d'activités, EPCI
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargé de mission attractivité économique, Conseil Départemental du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Couverture territoriale, services de base

**Orientation 1 : Une garantie de service dans tous les territoires**  
**Objectif 3 : Etablir et tenir à jour une cartographie des services par intercommunalité**

**Ce qu'on vise**

L'information de tous les usagers, et la mobilisation des collectivités locales, intercommunales ou communales, passent par la mise en visibilité et lisibilité de la répartition des services. L'objectif est d'établir une visualisation simple d'abord pour tous les usagers, élaborée à l'échelon intercommunal pour correspondre au mieux aux politiques de développement local, et évolutive grâce à une mise à jour en temps réel.

**Des actions déjà en cours**

Le Département dispose d'ores et déjà d'un système d'information géographique dont une partie des données est accessible par cartes interactives depuis le portail départemental.

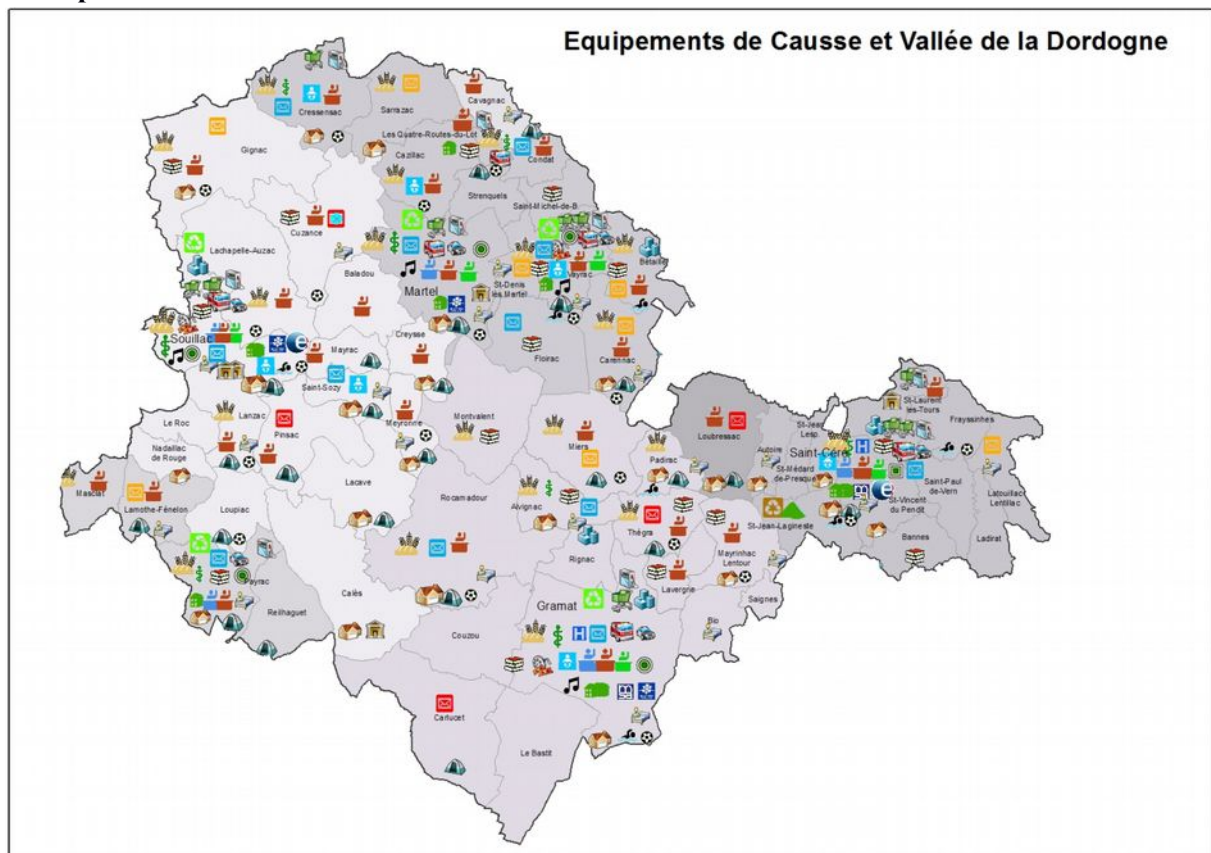
**Ce qu'on projette sur 6 ans**

**Une carte intercommunale des services**

A partir des documents qui ont servi à l'élaboration de ce schéma, une carte intercommunale des services sera en conséquence réalisée sur chaque périmètre nouveau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et sera éditée à l'adresse des habitants permanents ou de passage.

Elle indiquera en priorité les lieux de premier accueil mais également l'ensemble des services disponibles sur le territoire et leurs coordonnées. Réalisée à l'initiative du Département, elle sera mise à jour en temps réel par les intercommunalités sur indications des opérateurs privés ou publics.

**Exemple :**



Cette carte pourra être éditée par chaque intercommunalité dans un format semblable aux cartes touristiques et rééditée toutes les une à trois années pour tenir compte des évolutions.

### Une carte départementale interactive

Par ailleurs, une carte permanente sera établie, avec accès numérique par les services du Département. En cours d'élaboration à l'heure de la rédaction de ce Schéma, cette cartographie interactive originale comprendra :

- L'indication des différentes « couches » de services à la population disponibles et utilisées. Chaque utilisateur pourra cocher les cases des équipements voulus et les verra apparaître sur la carte.
- Pour chaque service localisé, l'accès possible à une fiche indiquant les principales caractéristiques du service, ses horaires d'ouverture et conditions d'accès, les coordonnées nécessaires, etc...
- Les cartes seront mises à jour par les intercommunalités
- Le lien au site départemental sera intégré aux sites internet des différentes structures publiques : Préfecture, intercommunalités, communes,...

C'est donc d'un double instrument dont disposeront les habitants du Lot :

- Un outil précis et détaillé d'information sur les services
- Un moyen concret pour contribuer à l'amélioration permanente des services qui le concernent.

A plus long terme, on pourrait étudier la possibilité d'une étape supplémentaire :

- Le visiteur du site pourrait s'il le souhaite déposer, sa qualité, ses atouts, les éventuels problèmes détectés ou vécus.
- L'ensemble de ces indications ferait l'objet à la fois d'un retour à l'opérateur concerné, et d'une restitution à la commission locale de veille citoyenne évoquée à l'objectif 14.\*

Cet ingrédient déterminant pour l'attractivité économique sera repris dans l'approche départementale sur le schéma d'attractivité.

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une garantie de service dans tous les territoires
<b>Objectif</b>	Etablir et tenir à jour une cartographie des services par intercommunalité
<b>Résumé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une carte intercommunale des services dans chaque territoire, rééditée régulièrement et à la disposition des habitants permanents ou de passage.</li> <li>- Une carte interactive accessible sur Internet, permettant la fois l'information très détaillée sur les services, et d'y apporter son propre point de vue d'utilisateur pour leur amélioration constante.</li> </ul>
<b>Services</b>	Services d'Information Géographique du Département et de l'Etat, services des intercommunalités, opérateurs de services
<b>Renseignements pratiques</b>	Service Cartographie, Conseil Départemental du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Couverture territoriale, services de base, cartographie interactive

## **Orientation 1 : Une garantie de service dans tous les territoires**

### **Objectif 4 : Définir un modèle économique spécifique de services en secteurs peu denses**

#### **Ce qu'on vise**

Dans certains secteurs, la trop faible densité de population ne permet plus le maintien de certains services sans une organisation ou un soutien financier spécifiques.

Outre cet appui financier potentiel, qui tend d'ailleurs à diminuer compte tenu des contraintes publiques, il s'agit d'imaginer un nouveau modèle économique des services, cohérent avec un projet spécifique du territoire concerné, et apte à garantir l'organisation minimale des services de manière durable.

#### **Des actions déjà en cours**

Les intercommunalités concernées, qui y sont confrontées de longue date, ont appris à reconstruire des stratégies de développement plus durables, plus supportables pour des finances faibles, tout en étant répartis de manière satisfaisante sur le territoire. Cette approche plus économe pourra s'inspirer de la logique des territoires en transition, cherchant un meilleur équilibre respectif et combiné entre enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Le Département et l'Etat pourront soutenir ces démarches à la fois par leurs ressources en ingénierie technique et administrative, et également par le dispositif spécifique de soutien évoqué à l'objectif 15.

#### **Ce qu'on projette sur 6 ans**

##### **Plan de travail**

Il est en conséquence proposé de commencer à travailler lors d'une séquence spécifique dans l'un des secteurs peu denses, avec toutes les intercommunalités qui le souhaiteront, et avec le concours des services de l'Etat et du Département. Le secteur du Haut Ségala, désormais administrativement regroupé avec l'intercommunalité du Grand Figeac, s'est montré volontaire pour réfléchir à ce modèle spécifique et pour l'expérimenter.

L'objectif sera de déterminer les modalités concrètes de construction d'un modèle économique spécifique pour des secteurs où les services classiques ne parviennent plus à assurer séparément leurs conditions de maintien. Il sera ainsi nécessaire de repartir des attendus spécifiques de chaque service, de les mettre en commun avec ceux des autres services, et de co-construire entre opérateurs, collectivités locales et représentants des usagers, les mutualisation possible de fonctions, de lieux, d'encadrement de ces services pour les rendre gérables ensemble alors qu'ils ne le sont plus individuellement.

Les orientations et modalités qui seront ainsi déterminées devront pouvoir ensuite être mise en œuvre et accompagnées par les différents opérateurs de services, notamment publics, qui seront en conséquence associés à la démarche.

## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une garantie de service dans tous les territoires
<b>Objectif</b>	Définir un modèle économique spécifique de services en secteurs peu denses
<b>Résumé</b>	Construire un modèle économique innovant pour les services en milieu rural peu dense et l'expérimenter dans les intercommunalités volontaires avec le soutien des partenaires publics et des opérateurs
<b>Services</b>	Services économiques du Département et de l'Etat, structures d'appui aux porteurs de projets, intercommunalités.
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargé de mission attractivité économique, Département du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Aménagement du territoire, viabilité économique, territoires en transition.



## **Le numérique et la téléphonie mobile**

### **C'est la priorité du Département : apporter le haut débit de qualité pour tous en 2021**

- Fournir un accès au haut débit de qualité (supérieur à 4 Mbits/s) à l'ensemble des foyers lotois au moyen de différentes solutions technologiques,
- Amorcer la construction du réseau très haut débit (débit supérieur à 30 Mbits/s, jusqu'à 2 Gbits) cible en installant la fibre optique jusqu'aux habitations dans les principales agglomérations du département,
- Raccorder à la fibre optique une centaine de sites prioritaires (zones d'activités économiques, éducation, santé, tourisme, etc.).

**En 2015, le syndicat mixte d'aménagement numérique « Lot Numérique » a été créé.** Il a vocation à porter l'investissement évalué à 87 M€ pour la première phase de 5 ans.

### **Les espaces publics multimédia (EPM)**

- Des espaces ouverts à tous pour s'approprier les usages numériques, accès à Internet, initiation aux outils informatiques et numériques.
- 60 EPM dont 13 Cyberbase, 25 points BDPnet et 22 autres EPM (médiathèque, point info jeunesse...)

### **Nos ambitions pour les 6 années à venir**

- Une couverture à renforcer pour permettre le développement d'activités économiques, notamment dans les zones les moins accessibles, et limiter les déplacements.
- Les zones blanches de la téléphonie mobile : 11 communes sur les 268 recensées en France fin 2015 à résorber dans les meilleurs délais

### **Ces orientations se traduiront par 3 objectifs :**

#### **Objectif 5 : Garantir sur tout le territoire lotois l'accès à des hauts débits pour tous**

A partir du plan de développement du numérique lancé par le Département avec le soutien de l'Etat et de la Région, le schéma affine les objectifs de cette desserte d'avenir. Garantir à tous un accès sécurisé et fiable aux débits numériques que nécessitent les usages d'aujourd'hui et de demain, assurer par d'autres moyens techniques la desserte de secteurs difficilement desservis par la fibre.

#### **Objectif 6 : Renforcer auprès de tous les Lotois l'accès aux usages numériques**

Comme pour tous les services, leur présence physique ne garantit pas nécessairement leur bon accès à tous. Les Lotois doivent légitimement pouvoir utiliser au mieux ces technologies en plein essor, au service d'une vie quotidienne facilitée. C'est pourquoi le Département construit un schéma spécifique d'amélioration des usages pour tous les habitants

#### **Objectif 7 : Définir avec la Région et les collectivités locales compétentes un pacte de mobilité vers les services**

Le Département et l'Etat affirment fortement la nécessité d'un service de transports qui compense les éloignements physiques incontournables des habitants. Ils y contribueront dans le cadre de leurs compétences (routes pour le Département, voies ferrées pour l'Etat), et solliciteront les autres organisateurs de mobilités (Région pour les transports ferrés et routiers, et intercommunalités pour les transports urbains) afin d'aller vers une harmonisation entre eux de tous ces modes de transports, ainsi qu'une couverture territoriale répondant aux besoins.





**Orientation 2 : Une accessibilité aux services renforcée**  
**Objectif 5 : Garantir sur tout le territoire lotois l'accès à des hauts débits pour tous = une amélioration sensible sur les 6 années du schéma**

**Ce qu'on vise**

L'objectif du Schéma est la couverture exhaustive du territoire lotois en hauts débits, gage de l'accès à tous les services et de l'attractivité du territoire. La couverture en téléphonie mobile fait également partie des enjeux d'accès aux services

**Des actions déjà en cours**

Le Département du Lot a engagé, avec le concours financier de l'Etat de la Région et de l'Europe, un ambitieux programme d'amélioration de la desserte très hauts débits, atout indispensable au développement du territoire. Le phasage de ce projet devra tenir compte autant que possible des priorisations territoriales qui sont ressorties du diagnostic.

Le Plan de développement du Très Haut Débit est lancé par le Conseil Départemental dans tout le département avec trois objectifs :

- Le très haut débit pour tous, avec une vitesse accrue d'échanges, de nouveaux services et une utilisation simultanée des services
- Un enjeu de désenclavement numérique
- La mobilisation des technologies les plus adaptées

**Ce qu'on projette sur 6 ans**

**Plan de travail**

Les marchés de montée en débit de l'ADSL récemment passés devraient permettre sur 2 ans le passage à 10 à 20 Mo pour les habitants de 101 zones.

**Actions concrètes déjà définies**

- Le marché radio prévu pour 2017 permettra de compléter la couverture à 20 Mo pour de petits ensembles d'habitations (minimum 10 foyers).
- Enfin le marché Fibres permettra en 2017 le développement sur 5 plaques et 27 000 foyers et de raccorder également une centaine de sites prioritaires: administration, santé, entreprises, éducation...
- Une aide à l'équipement et à l'installation satellite sera attribuée aux habitations les plus isolées.
- Couvrir en téléphonie mobile les 11 zones blanches restantes

## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une accessibilité aux services renforcée
<b>Objectif</b>	Garantir sur tout le territoire lotois l'accès à des hauts débits pour tous = une amélioration sensible sur les 6 années du schéma
<b>Résumé</b>	Permettre à chaque Lotois l'accès aux hauts Débits pour un accès facilité à tous les services.
<b>Services</b>	Lot Numérique (dépendant du Département du Lot), tous les services proposant des services numériques, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Service numérique, Département du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Hauts Débits, services numériques

**Orientation 2 : Une accessibilité aux services renforcée**  
**Objectif 6 : Renforcer auprès de tous les Lotois l'accès aux usages numériques :**  
**« Humaniser le numérique »**

### Ce qu'on vise

L'objectif complémentaire au précédent vise à ce que tous les Lotois utilisent au mieux les services numériques auxquels le nouveau réseau d'infrastructures leur donnera désormais accès.

### Des actions déjà en cours

Les services du Département et de Lot Numérique réfléchissent de longue date à ce sujet, en parallèle de la mise en place des infrastructures.

Le projet de schéma des usages numériques est en cours d'élaboration et répondra aux attentes du présent objectif du schéma de services.

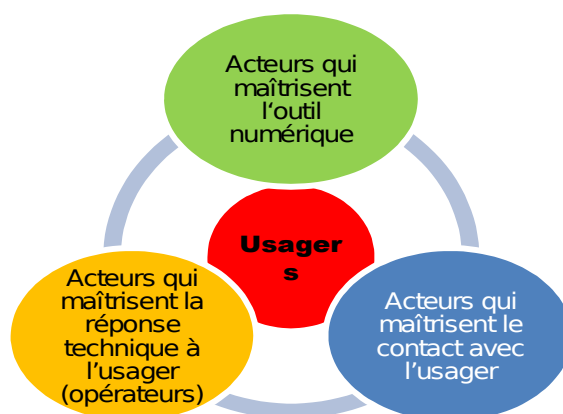
### Ce qu'on projette sur 6 ans

#### Plan de travail

Un grand besoin d'accompagnement sur les usages est apparu. Un travail d'optimisation et de démultiplication des propositions d'accompagnement déjà apportées par les espaces numériques pourrait être conduit, en y associant les accompagnateurs habituels des personnes les plus en difficultés devant l'usage du numérique.

Plus largement, il faut profiter du plan de développement du numérique pour accompagner sur les usages et former les habitants (rôle des espaces publics numériques) avec 3 dimensions identifiées :

- L'état des lieux des propositions et des besoins
- Un plan de mise en œuvre (lieux physiques et services immatériels)
- Un plan de formation, voire de co-formation entre usagers et prestataires ou accompagnateurs



Les MSAP et les mairies sont appelées à relayer ce nécessaire accompagnement des usages. Le recours aux services civiques et aux appuis bénévoles peuvent en constituer des moyens accessibles.

Par ailleurs, il s'agit de développer les espaces de travail à distance que permet un réseau structuré de hauts débits. La carte suivante en donne les perspectives à moyen terme. Les objectifs affichés par le Département sont :

- Une proposition de maillage de territoire en espaces de télétravail
- Le développement d'un réseau télétravail lotois
- L'accompagnement des intercommunalités dans la création de télé-centres et l'animation d'un réseau télétravail
- La création en parallèle d'un réseau régional d'espaces de télétravail

L'appel à projet régional sur les tiers lieux sera un potentiel soutien à cette dynamique.

## Proposition de maillage du territoire en espaces de coworking/télétravail en cohérence avec les principaux flux de mobilité domicile-travail



## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une accessibilité aux services renforcée
<b>Objectif</b>	Renforcer auprès de tous les Lotois l'accès aux usages numériques : « Humaniser le numérique »
<b>Résumé</b>	Permettre à chaque Lotois de profiter pleinement des usages permis par l'arrivée d'une infrastructure hauts débits performante.
<b>Services</b>	Lot Numérique, intercommunalités, cyber-bases, espaces multimédia et de co-working
<b>Renseignements pratiques</b>	Services Lot Numérique
<b>Thématiques concernées</b>	Usages numériques



**Orientation 2 : Une accessibilité aux services renforcée**  
**Objectif 7 : Définir avec la Région et les collectivités locales compétentes un pacte de mobilité vers les services**

**Ce qu'on vise**

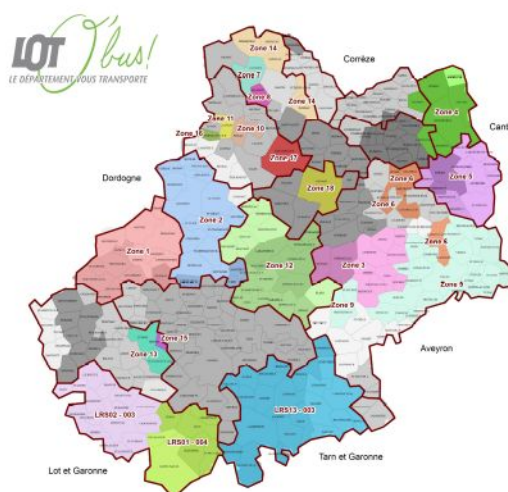
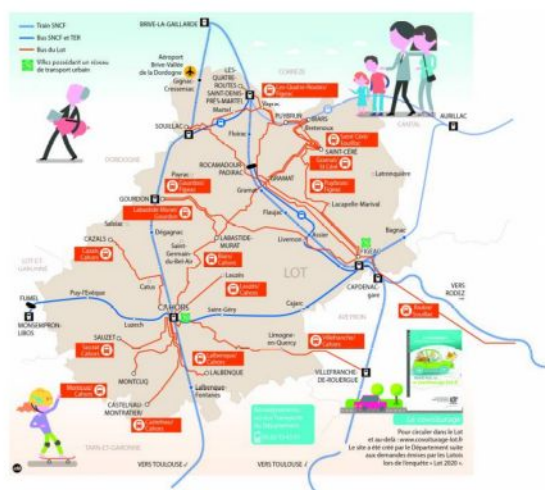
Le développement des mobilités pour l'accès aux services a été exprimé de multiples manières et dans la plupart des territoires. Un travail plus fin est à organiser à l'échelle des territoires intercommunaux afin de définir le bon curseur entre offre et demande.

Ce travail pourrait déboucher sur un échange approfondi et une négociation avec la Région, en articulation étroite avec la SNCF et les intercommunalités qui ont opté pour la compétence.

Les spécificités de certains publics seront à prendre en compte dans ce travail. L'information et la communication ainsi que l'interopérabilité des modes de transports seront également à améliorer.

Enfin, les modes alternatifs de transports sont fortement demandés et seront à démultiplier sur le département (co-voiturage, modes doux, etc...)

**Des actions déjà en cours**



Les services de transports publics de voyageurs ont encore à ce jour une vraie présence territoriale. Mais des fragilités se font jour : les services assurés par la SNCF Grandes lignes sont fragilisés année après année par une diminution de services et de fortes fréquences de retards ou imprévus. Des menaces apparaissent sur les trains de nuit qui sont une alternative incontournable à l'absence de la Grande Vitesse dans le département.

Les transports publics interurbains sont en cours de transfert à la région, nouvelle collectivité compétente.

## Ce qu'on projette sur 6 ans

### Plan de travail

Il a été difficile d'aller plus loin dans ce registre sur cet objectif contrairement aux autres. En effet, les rencontres avec le nouvel échelon régional, au double moment de la fusion de régions et du transfert de compétences des Départements à la Région, n'ont pas pu se faire malgré les demandes répétées du Maître d'Ouvrage.

Il faudra donc commencer par reprendre date pour un échange sur l'état des lieux et les besoins et élaborer de manière partenariale un premier plan d'action concret. Les transports à la demande (TAD) initiés depuis plusieurs années par le Département, les lignes spécifiques en direction des marchés hebdomadaires sont autant d'initiatives à faire fructifier dans la nouvelle compétence régionale.

Par ailleurs, une forte demande s'est fait jour dans le domaine du co-voiturage et de l'amélioration de la mise en concordance départementale de l'offre et de la demande. Sur ce plan, il est proposé d'organiser, sous initiative conjointe de la préfecture et des intercommunalités, une rencontre de partage des initiatives et des innovations dans ce domaine, permettant de partager également les éventuels échecs déjà vécus dans certaines initiatives locales pour tenter d'en tirer les meilleurs enseignements. Les expériences extérieures seront également recherchées afin d'inspirer les réflexions départementales et locales.

Dans toutes ces initiatives, outre la mobilité, la convivialité et le lien social seront encouragés comme vecteurs du mieux vivre ensemble. Des initiatives locales existent déjà (association AIL par exemple) et devront être soutenues.

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une accessibilité aux services renforcée
<b>Objectif</b>	Définir avec la Région et les collectivités locales compétentes un pacte de mobilité vers les services
<b>Résumé</b>	Assurer à tous les Lotois les meilleures facilités de mobilité pour accéder aux services.
<b>Services</b>	Services transports de la Région et du Département, Direction Départementale des Territoires, SNCF, Agglomérations, EPCI
<b>Renseignements pratiques</b>	Service transports du Département
<b>Thématiques concernées</b>	Infrastructures, Mobilités, Transports, Co-voiturage

### **Orientation 3 : Des services pour tous**

Les deux premières orientations permettent d'assurer une couverture territoriale satisfaisante du Lot en services et d'organiser l'accès physique ou virtuel des tous les Lotois 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 est fait pour tous les Lotois. Il s'agira ici, au maximum, de veiller à ce que chaque service se rende lui-même accessible à tous les Lotois 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 emplois, personnes et familles fragilisées, aucun Lotois ne doit rester à l'écart des mesures ambitieuses du Schéma de services.

#### **La situation de départ**

Faciliter l'accès des services aux publics fragiles, c'est 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 : Caisse d'Allocations Familiales, Pôle Emploi, Caisses Primaires d'Assurances, etc...

Les 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 Lotois 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.

#### **Nos ambitions pour les 6 années à venir**

L'objectif du Département et de l'Etat est clairement que tout Lotois 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 : Pratiquer en permanence une attention aux publics fragiles**

La question des publics fragiles a probablement été progressivement trop considérée comme relevant des services sociaux. Le propre d'une république dont le slogan intègre l'égalité, est de promouvoir l'accueil de tous dans ses services, quelles que soient ses difficultés. Ce sera donc le premier objectif



de ce schéma : que chaque accueillant sache s'ouvrir et s'adapter à des niveaux de compréhension différents.

Cela n'exclura pas le besoin d'accompagner certains des plus en difficultés. Outre les travailleurs sociaux, les solidarités de voisinage seront encouragées, au travers des associations comme des individus comme l'expérience remarquable des « pairs aidants ».

**Objectif 9 :** S'engager dans un effort particulier sur les services en direction de la jeunesse

Les plus jeunes des Lotois doivent attirer particulièrement l'attention. Pas pour les mêmes raisons que les publics précédents, mais notamment pour tenir compte de deux besoins spécifiques :

- Leurs besoins propres de services, souvent différents en contenu et en conditions d'ouvertures et d'accès de ceux du grand public
- Leur capacité de participation dynamique à la vie locale et en particulier leur capacité à rendre eux-mêmes des services et à participer à leur mise en œuvre.

**Objectif 10 :** Renforcer et développer les services aux personnes âgées ou handicapées

Les publics âgés ou handicapés sont souvent regroupés dans une même approche. Cependant leurs besoins, tant en services qu'en accessibilité, sont souvent différents. Il s'agira à la fois de veiller à ce que leur différentiel d'autonomie ne les exclue pas de certains services (le respect des lois spécifiques à ce sujet sera considéré comme une base départ, mais pas comme un objectif suffisant), et à la fois de leur garantir les services spécifiques à leur condition.

## Orientation 3 : Des services pour tous

### Objectif 8 : Pratiquer en permanence une attention aux publics fragiles

#### Ce qu'on vise

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.

#### Des actions déjà en cours

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. Notamment en faisant en sorte que les services classiques répondent à leurs demandes spécifiques. Cela ne suffit pourtant pas encore et le schéma incitera à des actions complémentaires.

#### Ce qu'on projette sur 6 ans

- Donner la parole aux habitants fragilisés. Aller vers eux et repérer les aidants potentiels (bénévoles). Créer des médiateurs de proximité qui travailleraient avec les institutions.
- Mieux orienter les personnes en difficulté. Le point central est la formation des agents chargés de l'accueil. Nécessité de clarifier les informations à disposition de la personne à l'accueil. Décloisonner les institutions pour mieux renseigner.
- Prévoir des mesures adaptées aux publics spécifiques. Cela induit la question des mobilités. Savoir également se rendre chez les gens qui ne peuvent pas se déplacer. Trouver des solutions sur les systèmes de codage numérique. Nécessité d'interconnecter les différents services, travail en réseau.
- Faciliter l'accès des services aux personnes en grande difficulté. Notion de parrainage, le Pair aidant
- Consolider les centres sociaux
- Adapter les tarifications aux personnes les plus en difficulté

#### Donner la parole aux habitants les plus fragiles

- Mettre en place un réseau pour repérer les personnes, repérer les aidants et les mettre en relation
- Un important travail a été engagé entre le Conseil départemental (DSD) et l'Etat (DDCSPP) sur l'accès aux droits. Il se concrétisera par la rédaction d'une **charte d'engagement départementale** qui définirait les modalités d'accueil (physique- téléphonique) des personnes, le cadre d'intervention et le niveau d'engagement proposé par chaque acteur impliqué dans l'accueil des publics pour l'accès aux droits.

## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Des services pour tous
<b>Objectif</b>	Pratiquer en permanence une attention aux public fragiles
<b>Résumé</b>	Permettre aux publics les plus fragiles un égal accès aux services développés par le schéma
<b>Services</b>	Tous les opérateurs de services, publics ou privés, Services Solidarités du Département et Direction Départementale de la Cohésion Sociale, associations d'accompagnement des personnes fragiles, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Direction Solidarités du Conseil Départemental du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Publics fragiles, solidarités,

### Orientation 3 : Des services pour tous

#### Objectif 9 : S'engager dans un effort particulier sur les services en direction de la jeunesse

##### Ce qu'on vise

La question de la jeunesse est doublement prégnante dans le Lot :

- Dans un contexte de vieillissement de la population, les services en direction de la jeunesse peuvent donner le sentiment d'une lente détérioration
- Les acteurs comptent sur la jeunesse elle-même pour améliorer l'attractivité du territoire.

Il s'agit donc à la fois de répondre aux attentes et besoins spécifiques de la jeunesse, et de les associer au développement du territoire et en particulier de ses services dont ils constituent pour partie les acteurs et usagers de demain.

##### Des actions déjà en cours

Il existe dans le Lot comme ailleurs plusieurs structures d'accompagnement spécifique à la jeunesse : missions locales, Centres de ressources et d'informations pour la jeunesse, etc...

Leur action est relativement bien connue des jeunes. Mais au-delà de l'information et de l'accompagnement, c'est du développement des services à la jeunesse qu'est confronté le département du Lot. Les jeunes le disent : les services ne sont pas suffisamment adaptés à leur rythme et condition contrainte : mobilités, revenus, horaires, etc...

En ce qui concerne la petite enfance, notons que le schéma départemental des familles a été adopté et vise en résumé à :

- Réduire les inégalités territoriales en matière d'accueil du jeune enfant tant sur les modes d'accueil individuel que collectif
- Mailler progressivement le territoire en matière d'offre d'accompagnement à la parentalité
- Répondre aux besoins des familles, en particulier l'accès des enfants ayant besoin de soins particulier, en situation de handicap et des enfants des familles vulnérables
- Améliorer l'information des familles sur les structures petite enfance et d'accompagnement à la parentalité

C'est plutôt en direction des jeunes (adolescents, lycéens, étudiants, jeunes adultes) que les constats de faiblesse des services ont été relevés dans le diagnostic.

##### Ce qu'on projette sur 6 ans

###### Plan de travail

- Mieux renseigner et orienter sur les activités existantes
- Améliorer l'attractivité pour les jeunes dans le Lot
- Développer les échanges entre jeunes du département
- Renforcer les possibilités d'accompagnement des jeunes
- Développer des lieux d'accueil pendant le temps de midi
- Développer les activités intergénérationnelles
- Développer des festivités interterritoriales
- Créer plus de lieux de musique, d'expression, d'échange
- Développer des instances de coordination dans la gestion de proximité
- Ouverture d'un siège associatif pour la jeunesse
- Mettre en réseau les connaissances, les expériences

Plus largement, permettre aux jeunes de bénéficier de services spécifiques à leurs besoins, faciliter leur accès aux services existants, les associer au développement de nouveaux services et, au-delà, au devenir du territoire.

Cela pourrait par exemple passer par la création d'une structure départementale chargée de

- favoriser les échanges entre jeunes
- gérer un lieu associatif en leur direction
- mieux renseigner et orienter les jeunes sur les activités existantes
- Créer un annuaire électronique concernant : les loisirs, les transports, la santé, le logement, la formation, le service public, les services santé, l'emploi
- Le faire vivre à partir d'un réseau permanent de stagiaires répartis territorialement, en lien avec le Département et les intercommunalités
- Coordonner l'information avec les autres acteurs
- Centraliser l'information sur les animations culturelles et loisirs sur le département
- Pousser à la mise à disposition de lieux disponibles pour l'exercice de projets portés par des jeunes
- Réfléchir à l'amélioration des transports pour que les jeunes puissent se rendre aux activités culturelles (« navettes culturelles »)

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Des services pour tous
<b>Objectif</b>	S'engager dans un effort particulier sur les services en direction de la jeunesse
<b>Résumé</b>	Permettre aux jeunes de bénéficier de services spécifiques à leurs besoins, faciliter leur accès aux services existants, les associer au développement de nouveaux services et, au-delà, au devenir du territoire.
<b>Services</b>	Service Education du Département, éducation nationale, Direction des solidarités départementales, associations d'éducation populaire, services d'éducation spécialisée, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargée de mission – Préfecture du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Jeunesse, éducation populaire, emploi, culture

### Orientation 3 : Des services pour tous

#### Objectif 10 : Renforcer et développer les services aux personnes âgées ou handicapées

##### Ce qu'on vise

Comme pour tous les publics spécifiques, l'objectif vise à la fois à la consolidation et au développement des services aux personnes âgées ou handicapées, et à l'amélioration à leur accessibilité aux services de droit commun.

##### Des actions déjà en cours

L'action en direction des personnes âgées et handicapées constitue une compétence de longue date du Département, et le développement des services qui leur sont destinés se fait année après année en collaboration étroite avec l'Etat et notamment l'Agence régionale de Santé qui est compétente en matière de santé.

##### Ce qu'on projette sur 6 ans

Dans le respect des orientations du Schéma Départemental Gérontologique et sous réserve de nouvelles orientations qui pourraient être arrêtées pour les années à venir :

- Rendre plus lisible l'offre de service,
- Mettre en réseau et coordonner les différents acteurs,
- Valoriser les retours d'expérience,
- Faire de la silver-économie un enjeu du développement local.
  - Mise en réseau de connaissances et d'expériences
  - Développer la pratique d'activités adaptées
  - Améliorer la communication et la signalétique sur les aides à domicile
  - Démultiplier l'accueil des aidants et les groupes de parole
  - Améliorer le lien social avec les personnes âgées ou handicapées
  - Adapter les services de proximité
  - Et amélioration de leur accès au socle commun

##### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Des services pour tous
<b>Objectif</b>	Renforcer et développer les services aux personnes âgées ou handicapées
<b>Résumé</b>	Consolider et développer les services aux personnes âgées ou handicapées dans le département Leur faciliter l'accès aux services de droit commun
<b>Services</b>	Direction des solidarités départementales, Agence régionale de Santé, établissements médico-sociaux publics ou associatifs, professionnels de santé, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Direction de la solidarité – Département du Lot
<b>Thématiques concernées</b>	Personnes âgées ou handicapées



#### **Orientation 4 : Deux thématiques sensibles à consolider**

Les trois premières orientations du schéma pourraient suffire à assurer une bonne couverture, une bonne accessibilité, et une exhaustivité d'accès aux services dans le Lot. Cependant, deux thématiques ont été particulièrement identifiées dans le diagnostic comme extrêmement sensibles dans ce département : la Santé et l'Education.

Ce sont deux thématiques évidemment indispensables à une vie sereine pour tous dans le département et à la garantie d'un avenir prometteur pour ses plus jeunes comme tout au long de la vie.

Dans un département rural, ces deux thématiques rencontrent de nombreuses difficultés objectives et qualitatives de développement, voire tout simplement de maintien. En effet, l'une et l'autre font appel à des interventions multiples et très spécialisées dont le coût global est difficile à supporter ramené à une faible population. Elles font toutes deux également appel à de lourdes 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 les délivrent, car la concurrence entre territoires joue alors, et les constats convergents sur le fait qu'au-delà des questions propres au domaine concerné, l'environnement de services pour les intervenants ou leur famille compte également fortement dans le choix de venir ou non dans le Lot, d'y rester ou non.

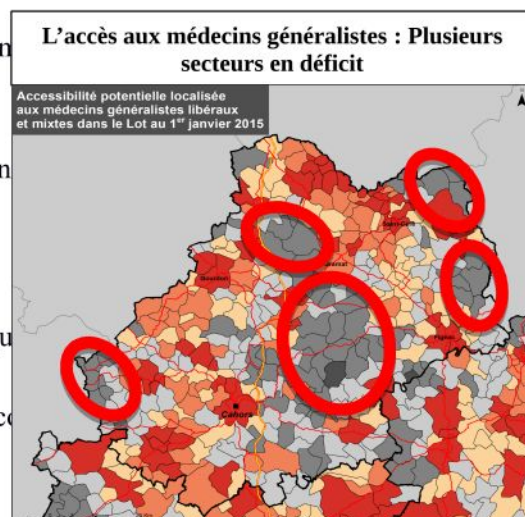
Le maintien d'une présence de santé et d'éducation en proximité suffisante tout en étant suffisamment qualifiée est l'objectif visé dans ce schéma.

#### **La situation de départ**

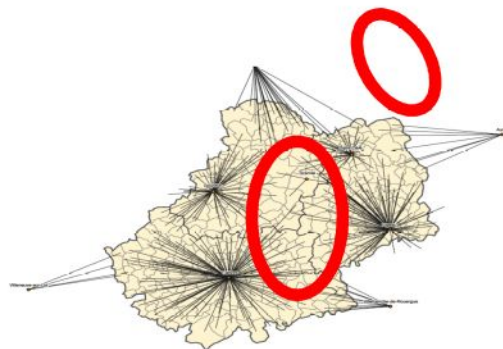
L'Etat, dont ces deux compétences sensibles relèvent, a de longue date mis en œuvre des plans et démarches visant à consolider ou amplifier ces services, à les accompagner dans leurs besoins d'évolution quantitative ou qualitative.

La Santé apparaît comme un enjeu prioritaire.

- Le Lot dispose en effet de 175 médecins généralistes et 70 spécialistes, une situation critique
  - o 110 médecins pour 100 000 habitants contre 126 en Région.
  - o Des disparités importantes entre les territoires avec des ratios inférieurs à un médecin pour 1 000 habitants dans certains cantons.
  - o Un risque d'aggravation de la situation avec de nombreux départs à la retraite de médecins : 22% ont plus de 60 ans.
  - o Un accès à la médecine de spécialité plus difficile notamment en psychiatrie, chirurgie dentaire.
- Un réseau de pharmacies assez satisfaisant avec un bon maillage territorial
  - o La quasi-totalité des officines sont en réseau
  - o Des portages ponctuels de médicaments à domicile
- Un accès aux services d'urgence relativement correct avec quelques exceptions (Céré, Gourdon)
  - o Des communes de l'est et du centre restent encore en situation de déficit (plus de 30 min)



- La permanence des soins est assurée par un SAMU à Cahors et 4 SMUR à Cahors, Figeac, Gourdon et St-Céré
- Une permanence des soins libérale est bien assurée par un réseau de médecins libéraux (temps d'accès au médecin de permanence toujours inférieur à 40 min)



**Dans le domaine de l'Education**, on l'a vu, le maillage scolaire est plutôt globalement de qualité sur le Lot. Il en découle, compte tenu de la faible population, des fragilités à venir sur un certain nombre de secteurs géographiques. L'Education Nationale dispose des éléments d'anticipation. Sur les autres sujets de l'éducation, le maillage en associations d'éducation populaire est apparu comme un élément constitutif de l'attractivité du territoire, en lui apportant outre une animation dynamique, un certain nombre de services attractifs pour les habitants.

Le territoire dispose encore d'un maillage efficace d'établissements scolaires

- Deuxième département (après la Lozère) en nombre d'écoles pour 10 000 habitants.
- Une politique volontariste de regroupements des classes engagée dès les années 70 (51 RPI regroupant 124 classes).
- 62% des écoles ne comptent qu'une ou deux classes.
- Un nombre d'élèves par classe (21,1), dans le premier degré, inférieur à la moyenne académique (23,3).
- Un taux d'encadrement de 5,92 enseignants pour 100 élèves (contre 5,24 dans l'académie).

MAIS

- La population scolaire diminue depuis plusieurs années
  - Moins 1 250 élèves dans le 1<sup>er</sup> degré entre 2008 et 2014 et une perspective d'environ moins 400 élèves en 2017.
  - Si l'on constate une augmentation de la population totale lotoise, qui s'explique par un solde migratoire positif, le solde naturel continue de baisser et la part des moins de 18 ans aussi.
  - La question des temps de transports reste prégnante
- Situation dans l'enseignement du premier degré
  - 20 collèges publics pour 6 344 élèves (rentrée 2015) et 4 collèges privés.
  - 10 lycées publics pour 4 402 élèves (rentrée 2014) et 4 lycées privés.
- L'insuffisance de l'offre d'enseignement supérieur dans le Département affaiblit la formation des adolescents et jeunes adultes et entraîne leur déscolarisation précoce.

Les Collèges, Lycées, Lycées Professionnels publics dans Lot



### Nos ambitions pour les 6 années à venir

C'est pourquoi 2 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation.



**Objectif 11 : Consolider les actions développées dans la Santé**

Un travail d'approfondissement sera conduit autour de plusieurs problématiques :

- Le maintien d'un bon maillage de médecine généraliste
- La consolidation et le bon maillage des maisons de santé
- L'accessibilité des personnes les plus fragiles à la santé
- Les coopérations interhospitalières pour l'optimisation de la gestion des urgences et l'implantation sur le Lot de spécialités en coopération avec Toulouse notamment
- Les relais d'information et de vulgarisation sur la santé
- La santé mentale

Il s'agira également d'approfondir la démarche de l'ARS sur la prise en charge globale de la santé qui montre que les politiques publiques peuvent agir sur 50% de l'état de santé.

**Objectif 12 : Sécuriser une approche globale de l'Education dans les territoires (Education nationale, Education populaire)**

Plutôt que d'entrer dans des conflits locaux au moment d'annonces de fermetures imminentes, il pourrait être engagé un travail de prospective visant à construire en anticipation un projet éducatif adapté à chaque territoire concerné, ainsi que les liens avec le reste du domaine éducatif, et afin d'anticiper positivement des évolutions démographiques à la baisse.

**Orientation 4 : Deux thématiques sensibles à consolider**  
**Objectif 11 : Consolider les actions développées dans le domaine de la Santé**

**Ce qu'on vise**

Assurer le maintien d'une répartition la plus équilibrée possible de l'offre de santé sur tout le territoire Lotois

**Des actions déjà en cours**

**Une prise de conscience réelle**

Le diagnostic a par ailleurs mis en avant une stratégie forte de l'Etat dans ce domaine sous la houlette de l'Agence Régionale de Santé qui dispose de nombreux éléments de diagnostic mais qui a surtout mis en place un grand nombre d'actions sur le Lot, auxquelles il faut absolument s'articuler.

La santé constitue un enjeu important pour le département, ce qui a amené les acteurs locaux à développer des stratégies partagées visant à lutter contre les déserts médicaux et à réduire les inégalités d'accès aux soins, et par exemple :

- Pacte Territoire-Santé de Figeac
- Contrat Local de Santé dans le bassin de santé de Gourdon
- Maison de santé de Labastide-Murat

**Maisons de Santé Pluri professionnelles (MSP) :**

Elles sont créées pour répondre aux demandes des jeunes générations de professionnels de santé et renforcer l'offre de services pour les patients.

A ce jour le Département dispose d'une couverture correcte avec 5 MSP existantes et 5 en projet.

**Le Pacte Santé 2 de l'Etat**

Relayant le Pacte Santé 1 de 2012, cette seconde édition vise depuis fin 2015 à

- Développer les stages des futurs médecins en cabinet de ville
- Faciliter l'installation des jeunes médecins dans les territoires fragiles
- Favoriser le travail en équipe, notamment dans les territoires ruraux et péri-urbains
- Assurer l'accès aux soins urgents en moins de 30 minutes

Et également

- Mieux accompagner les professionnels de santé dans leur quotidien
- Favoriser l'accès à la télémédecine pour les patients chroniques et pour les soins urgents
- Soutenir une organisation des soins de ville adaptée à chaque territoire et à chaque patient.

**Le Plan Stratégique Régional de Santé 2012 – 2017**

Elaboré à l'échelle de l'ancienne région Midi Pyrénées, il se décline en trois axes stratégiques qui croisent en bonne partie les objectifs du Schéma départemental des services :

- **Premier axe stratégique : réduire les inégalités sociales de santé**
- **Deuxième axe stratégique : positionner l'utilisateur au cœur du système de santé**
- **Troisième axe stratégique : adapter l'offre aux besoins de santé**

Enfin, les médecins eux-mêmes s'organisent en lien avec la délégation territoriale du Lot de l'Agence Régionale de Santé : Comité départemental des Maisons de Santé Pluridisciplinaires, Groupe départemental « Démo 46 » créé en juin 2016,...

### Ce qu'on projette sur 6 ans

- Maisons et pôle de Santé :
  - Consolider les missions du comité départemental des Maisons de Santé Pluridisciplinaires et de la démographie médicale visant notamment à :
    - Repérer les zones à risques (présence médicale)
    - Suivre les projets d'exercice regroupé
  - Elaborer une procédure partagée pour articuler les modalités d'émergence, de diagnostic et d'élaboration, d'instruction des projets d'exercice regroupé.
  - Inscrire les financements des Maisons de Santé Pluridisciplinaires dans les contrats de ruralité
  - Encourager la présence des spécialistes dans les Maisons de Santé Pluridisciplinaires
- Démographie médicale
  - Conforter le groupe opérationnel départemental Démo 46 créé permettant une démarche proactive pour l'accueil de nouveaux médecins (dont logements des internes)
  - Intégrer dans les missions du groupe les spécialités manquantes : psychiatrie (hospitalier), ophtalmo (hospitalière), dentiste (ville)
- Parcours de l'usager
  - Assurer la fluidité des parcours (dont périnatalité, personnes âgées et santé mentale ...)
  - Mieux coordonner les relations hôpitaux/médecine de ville
- Prévention : reproduire la conférence des financeurs pour d'autres publics que les personnes âgées

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Deux thématiques sensibles à consolider
<b>Objectif</b>	Consolider les actions développées dans le domaine de la Santé
<b>Résumé</b>	Consolider les services de santé et leur répartition territoriale afin de garantir une vie sereine en tout point du territoire pour toutes les catégories d'habitants
<b>Services</b>	Agence Régionale de Santé, services médico-sociaux du Département, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Madame la déléguée départementale, ARS
<b>Thématiques concernées</b>	Santé, médico-social

**Orientation 4 : Deux thématiques sensibles à consolider**  
**Objectif 12 : Sécuriser une approche globale de l'éducation dans les territoires (Education nationale, Education populaire)**

**Ce qu'on vise**

L'objectif est l'élaboration d'un projet politique éducatif pour le Lot, conjointement entre les différents acteurs de l'éducation : Education Nationale, Département, collectivités locales, parents, enseignants, associations d'éducation populaire, incluant les différents aspects suivants :

- Importance d'un service éducatif complet (scolaire, périscolaire, transports, modes de garde, activités associatives,...)
- Accord sur le curseur proximité / qualité de l'offre de service
- Répartition territoriale : pôles d'équilibre ? Maintien en rural ?
- Mise au point et généralisation de conventions de coopérations entre acteurs pour le maintien d'une politique éducative sur tous les territoires
- Inscrire les engagements qui en découleront dans la convention de ruralité

**Des actions déjà en cours**

L'Éducation Nationale, la Préfecture du Lot, le Conseil Départemental et l'Association des maires coopèrent depuis plusieurs années sur des objectifs de couverture territoriale pour le primaire et le secondaire. Un protocole d'accord les lie pour viser à maintenir un réseau suffisamment réparti d'écoles maternelles et primaires sur tout le département. Il s'agit d'un schéma triennal remis à jour chaque année pour adapter au maximum les moyens aux besoins.

L'enjeu est évidemment de garantir dans tout le département une scolarité de qualité, à la fois proche mais également conforme aux objectifs du programme de refondation de l'école de la République.

Cela passe notamment par des objectifs de plus grande équité sur tout le département. Il n'est pas simple de tenir l'équilibre entre des classes certes de proximité mais à très faibles effectifs, et d'autres classes dans le même département proches de la surcharge.

Cela passe également par une gestion fine des remplacements.

Ce protocole d'accord rythme donc les partenariats et les évolutions de besoins et de moyens. Il constitue le support à une coopération permanente pour assurer une présence scolaire la meilleure possible. Chacun sait cependant que l'idéal n'est possible partout, et l'adaptation des moyens aux besoins touche dans plusieurs secteurs du département des limites liées à la faible densité de population

**Ce qu'on projette sur 6 ans**

**Sécuriser une approche globale de l'Education dans les territoires** (Education nationale, Education populaire)

Plutôt que d'entrer dans des conflits locaux au moment d'annonces de fermetures imminentes, il pourrait être engagé un travail de prospective visant à construire en anticipation un projet éducatif adapté à chaque territoire concerné, ainsi que les liens avec le reste du domaine éducatif, afin d'anticiper positivement des évolutions démographiques à la baisse.

Il s'agira ainsi, sous l'animation conjointe de l'Etat (Education Nationale) et du Département, d'animer un travail de réflexion et de prospective sur la manière d'assurer dans chaque territoire la garantie d'un projet éducatif complet, alliant éducation nationale (maternelle et primaire et accès au secondaire), périscolaire, transports, restauration, animations, éducation populaire. Devront donc y être

associés les partenaires concernés (Région, fédérations d'éducation populaire, intercommunalités et communes, parents d'élèves, syndicats d'enseignants, etc...).

L'objectif est d'offrir une offre éducative complète, plus apte à rendre attractif le territoire que la seule fonction Education nationale. C'est la globalité de cette approche qui en assurera la consolidation.

Cette réflexion prospective prendra en compte les spécificités de certains territoires isolés et visera si possible des expérimentations dans ces territoires. Les projets éducatifs de territoires sont déjà une base de partenariat et de coopération locale. Mais la question des dispersions de services devra être confrontée aux besoins de proximité pour trouver les justes équilibres. Elle visera également à des réseaux scolaires aboutissant à des structures solides, pérennes.

Elle prendra également en compte la scolarité des moins de trois ans vers laquelle l'Etat est prêt à étudier la réorientation des moyens (enseignants spécialisés) que l'optimisation éventuelle d'autres services pourrait permettre.

L'appui sur des pôles départementaux permettra l'échange entre territoires.

En complément, sont notamment préconisées les propositions suivantes :

- Développement du campus des métiers
- Harmonisation des conditions matérielles des collègues
- Développement des formations post-bac en lien avec départements voisins
- Amélioration des transports et logement pour étudiants et demandeurs d'emploi
- Création d'espaces communs de concertation pour les acteurs éducatifs
- Etablissement de passerelles Bac/Master dans le département sur les deux premières années

### Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Deux thématiques sensibles à consolider
<b>Objectif</b>	Sécuriser une approche globale de l'éducation dans les territoires (Education nationale, Education populaire)
<b>Résumé</b>	Assurer sur l'ensemble du territoire Lotois un service éducatif de qualité dans une proximité acceptable des lieux de résidence des familles concernées.
<b>Services</b>	Direction Académique des Services de l'Education Nationale, Direction de l'Education du Département, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	M. le Directeur Académique des Services de l'Education Nationale
<b>Thématiques concernées</b>	Education, éducation populaire

## Orientation 5 : Une veille permanente sur l'évolution des services



Le Schéma des services est ainsi solidement constitué. Mais il est indispensable d'en assurer la pérennité, la bonne mise en œuvre, et donner la possibilité à tout moment aux Lotois 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 6 années sur les correctifs à apporter à sa mise en œuvre s'ils le jugent utile.

Il s'agira ainsi d'abord qu'un tel travail participatif d'élaboration ne reste pas lettre morte. Les instances coordonnées de suivi, une répartition claire et connue de tous des rôles, garantiront la mise en œuvre progressive des actions. L'information et la communication sur le Schéma permettront par ailleurs aux habitants du Lot 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.

### **La situation de départ**

Il existe plusieurs commissions départementales chargées des services publics (modernisation des services publics, présence postale, conférence de santé, Commission Départementale de l'Éducation Nationale, Hauts débits...). Elles sont par ailleurs complétées par de nombreuses bonnes pratiques de contractualisation: Contrat territorial de santé de Figeac, schéma triennal de l'offre scolaire...

Plusieurs sources de financement à l'appui des services existent par ailleurs de la part :

- De l'État
- Du Département (et notamment ses aides aux territoires)
- De la Région avec ses programmes d'appui aux territoires ou sur certains fonds correspondant à ses compétences (formation professionnelle, transports,...)
- Des opérateurs privés



Les structures de développement, tant intercommunal qu'au niveau des deux PETR, associent d'ores et déjà les habitants qui le souhaitent à leurs projets.

Enfin, 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 "Demain le Lot", 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.

### **Les ambitions de l'Etat et du Département pour les 6 années à venir**

Il s'agit maintenant de réussir dans la durée la concrétisation du Schéma des services dans le Lot. C'est pourquoi 4 objectifs ont été établis pour parvenir à concrétiser cette orientation :

#### **Objectif 13 : Mettre sur pied et faire vivre une gouvernance plus transversale et mutualisée pour un service global à l'utilisateur**

Ce qui compte pour l'utilisateur, c'est de disposer d'un service global et efficace. L'intendance ne le concerne guère, et il attend des services publics une bonne gouvernance de ce qui le concerne, dépassant les seules limites d'intervention de chacun. C'est pourquoi le Schéma vise à améliorer le pilotage et la gouvernance des services dans le Lot

#### **Objectif 14 : Constituer et garantir une veille citoyenne sur les services**

L'utilisateur des services privés comme public est également un citoyen qui doit légitimement pouvoir donner son point de vue sur les services qui le concernent, sur leur évolution, sur leur amélioration. Un dispositif complet et permanent sera en conséquence institué.

#### **Objectif 15 : Construire et faire vivre un dispositif commun d'appui à la pérennité et à l'évolution des services dans le Lot**

Pour se maintenir ou se développer, les services ont parfois besoin d'un appui financier à la restructuration, à la relocalisation ou au maintien. Le Schéma propose de mieux coordonner les modalités d'intervention et de mieux conjuguer les différents dispositifs d'intervention existants et ceux qui verraient le jour. L'Etat et le Département montreront la voie de ces évolutions

#### **Objectif 16 : Développer une communication spécifique sur le schéma et les services dans le Département**

Les services seront d'autant mieux et d'autant plus utilisés que leur communication touchera tous les usagers potentiels. Au-delà des services eux-mêmes, l'Etat et le Département souhaitent également informer tous les habitants du Schéma lui-même afin qu'ils puissent connaître ce qui est prévu pour l'amélioration de leurs services et comment ils peuvent s'y associer.

Un Département performant

Un Département tourné vers l'avenir

Un Département au coeur des solidarités

Un Département "à vivre"



**Orientation 5 : Une veille permanente sur l'évolution des services**  
**Objectif 13 : Mettre sur pied et faire vivre une gouvernance plus transversale et mutualisée pour un service global à l'utilisateur**

**Ce qu'on vise**

L'objectif est de répondre à la complexité de la multiplicité et diversité des services en organisant une gouvernance transversale entre responsables publics et opérateurs, afin d'assurer à l'utilisateur une garantie de globalité et de qualité de service en tout point du territoire

**Des actions déjà en cours**

Les différentes structures publiques et les opérateurs se retrouvent régulièrement dans diverses instances de gouvernance des services publics ou privés. Mais, bien que regroupant en partie les mêmes catégories d'acteurs, ces instances sont souvent sectorielles et non simultanées. Il leur manque en conséquence souvent une vision transversale pour organiser la réponse globale et mutualisée à l'utilisateur.

**Ce qu'on projette sur 6 ans**

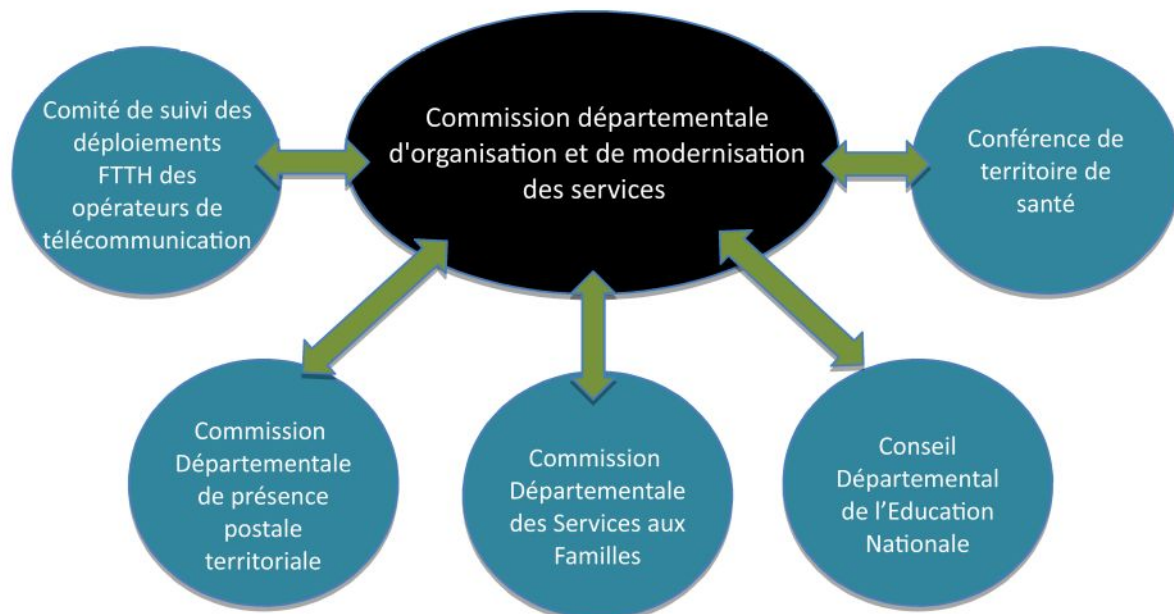
**Plan de travail**

**Actions concrètes déjà définies**

Ré-investir les commissions départementales de services publics

Organiser une fois par an une conférence du SDASP en réunissant les représentants de toutes ces instances pour les décloisonner et les mettre en cohérence.

S'appuyer sur les bonnes pratiques de contractualisation pour les développer dans le Département



## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une veille permanente sur l'évolution des services
<b>Objectif</b>	Mettre sur pied et faire vivre une gouvernance plus transversale et mutualisée pour un service global à l'utilisateur
<b>Résumé</b>	Garantir une gouvernance plus transversale pour une réponse plus globale et coordonnée à l'utilisateur
<b>Services</b>	Toutes directions du Département et de l'Etat concernées par des services à l'utilisateur, Préfecture.
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargé de mission Préfecture, EPCI.
<b>Thématiques concernées</b>	Toutes thématiques de services

**Orientation 5 : Une veille permanente sur l'évolution des services**  
**Objectif 14 : Constituer et garantir une veille citoyenne sur les services**

**Ce qu'on vise**

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.

**Des actions déjà en cours**

Le Département et l'Etat proposent déjà diverses manières aux habitants de s'impliquer dans la vie publique locale. Les communes et intercommunalités pratiquent également largement les démarches participatives en direction de leurs habitants.

Il s'agit ici d'instituer un mode original d'échange entre autorités organisatrices de services, opérateurs, et usagers.

**Ce qu'on projette sur 6 ans**

**La Conférence Citoyenne** (Proposition établie lors d'une Fabrique du Schéma)

L'Etat et le Département proposent aux EPCI d'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.

Ces rencontres, associant également les acteurs et professionnels concernés, s'appuieront sur une grille de concertation commune aux opérateurs, fournissant tous les indicateurs disponibles sur les services.

L'objectif serait d'examiner l'évolution des services (sur le territoire concerné), et de proposer des correctifs ou anticipations, tout en observant et s'appuyant sur les services existants dans les territoires voisins.

L'échelle de concertation sera le bassin de vie. Pour de petites intercommunalités, ce serait logiquement le périmètre intercommunal. Pour de grandes intercommunalités (Grand Cahors, Grand Figeac, Cauvaldor), on pourrait prévoir deux ou trois conférences distinctes.

Afin de mobiliser les habitants, les réseaux associatifs seront sollicités comme relais. La presse locale sera également utilisée ainsi que les différents sites internet des partenaires.

Les opérateurs seront au préalable sollicités afin de fournir les éléments nécessaires de retour des usagers sur leurs services au travers des avis formulés formellement dans les enquêtes de satisfaction permanents ou ponctuels. Pour cela, une grille de consultation commune pourrait être établie et diffusée auprès des opérateurs. Mais les points de vue des habitants porteront sur tous les services et pas seulement sur ceux qui auront procédé à une enquête spécifique de satisfaction.

Les professionnels des services concernés seront également invités à participer à ces conférences citoyennes afin que le dialogue s'instaure entre usagers et délivreurs de services.

Il est proposé le lancement de cette démarche de conférences citoyennes avant la fin de l'année 2017 sur initiative des intercommunalités auxquelles l'Etat et le Département apporteront leur soutien en termes de données d'observation et de cartographie. Il sera important de les coordonner afin qu'elles aient lieu dans une même période et permettent ainsi une agrégation des observations et propositions au niveau départemental.

## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une veille permanente sur l'évolution des services
<b>Objectif</b>	Constituer et garantir une veille citoyenne sur les services
<b>Résumé</b>	Permettre à tout habitant – usager de donner son point de vue sur les services, et de participer à des rencontres en proximité afin de contribuer à leur amélioration
<b>Services</b>	Toutes directions du Département et de l'Etat concernées par des services à l'utilisateur, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Chargé de mission attractivité économique, Département du Lot, chargé de mission Préfecture.
<b>Thématiques concernées</b>	Toutes thématiques de services

**Orientation 5 - Une veille permanente sur l'évolution des services**  
**Objectif 15 : Construire et faire vivre un dispositif commun d'appui à la pérennité et à l'évolution des services dans le Lot**

**Ce qu'on vise**

Organiser une réponse coordonnée et combinée entre les différentes institutions chargées de l'appui aux services dans les territoires, afin d'optimiser et démultiplier les effets des différents dispositifs d'appui à l'émergence, à la consolidation et à la pérennisation des services de tous ordres.

**Des actions déjà en cours**

L'Etat et le Département coopèrent déjà sur un certain nombre de réponses coordonnées aux porteurs de projets. C'est vrai dans le domaine économique, c'est vrai également dans le domaine de l'appui aux territoires. L'objectif est ici de systématiser cette approche collégiale multi financeurs, en l'élargissant d'une part à d'autres opérateurs (Région, Intercommunalités, autres financeurs types fondations, etc...) et en l'élargissant à de multiples thématiques possibles de services ainsi qu'à différentes formes d'intervention (financière mais aussi ingénierie par exemple)

**Ce qu'on projette sur 6 ans**

- Les actions du schéma, même si elles ne sont pas toutes conditionnées par un investissement ou des coûts de fonctionnement nouveaux, nécessiteront globalement un recours à des financements spécifiques.
- Il est proposé la mise en oeuvre d'un comité des financeurs (et non d'un fonds) de l'amélioration des services au niveau départemental, en harmonisant notamment les calendriers d'instruction.
- Les différents financeurs (notamment Etat, Département, mais seront également sollicités Région, intercommunalités et fonds européens, voire fondations privées) se coordonnent sur des objectifs prioritaires du Schéma dans le cadre de réunions formelles de pré-programmation.
- Les décisions se baseront sur les critères du schéma et pourront se traduire par exemple par bonifications de taux, priorisations, majorations.
- L'objet est notamment de faire de ce schéma une feuille de route commune pour les fonds libres d'attributions.

## Résumé pratique

<b>Orientation</b>	Une veille permanente sur l'évolution des services
<b>Objectif</b>	Construire et faire vivre un dispositif commun d'appui à la pérennité et à l'évolution des services dans le Lot
<b>Résumé</b>	Coordonner les différents dispositifs d'appui au développement des services à l'échelle du département entre les différents intervenants publics et dans les différents modes d'intervention et d'appui (financier, ingénierie,...)
<b>Services</b>	Services de gestion des dispositifs financiers de l'Etat, du Département, de la Région, et structure d'ingénierie départementale, intercommunalités.
<b>Renseignements pratiques</b>	M. le Secrétaire Général du Département
<b>Thématiques concernées</b>	Appui financier et en ingénierie aux projets de services

## Orientation 5 - Une veille permanente sur l'évolution des services

### Objectif 16 : Une stratégie de communication dans la durée sur les services et sur le schéma

#### Ce qu'on vise

Assurer la bonne information des Lotois sur les services et sur ce que prévoit le Schéma dans les 6 années à venir.

#### Des actions déjà en cours

Le Département a déjà largement informé les habitants de la démarche d'élaboration du Schéma. Il les a d'ailleurs directement associé tous ceux qui le souhaitent à l'état des lieux, afin d'approcher au mieux les besoins des habitants en tout point du territoire.

Il les a ensuite tenus informés de l'avancée de la démarche et ils ont été invités à participer aux étapes d'analyse de l'état des lieux (Ateliers du Schéma et à l'élaboration des propositions (Fabriques du Schéma)

#### Ce qu'on projette sur 6 ans

Il s'agit maintenant de les informer de la manière la plus complète et la plus permanente possible. Plusieurs actions sont d'ores et déjà convenues :

- Information dans le magazine départemental des orientations et actions du schéma
- Ouverture du site Internet départemental sur les services, permettant aux habitants une information exhaustive sur les services et leurs caractéristiques, et pouvant à terme les inviter à apporter leur point de vue et leur contribution à leur amélioration constante (cf. objectif 14)
- Edition de cartes intercommunales sur les services de proximité

C'est d'un véritable plan de communication dont les pilotes du schéma souhaitent se doter, intégrant l'échelon de base des bassins de vie, et orchestré par le niveau départemental.

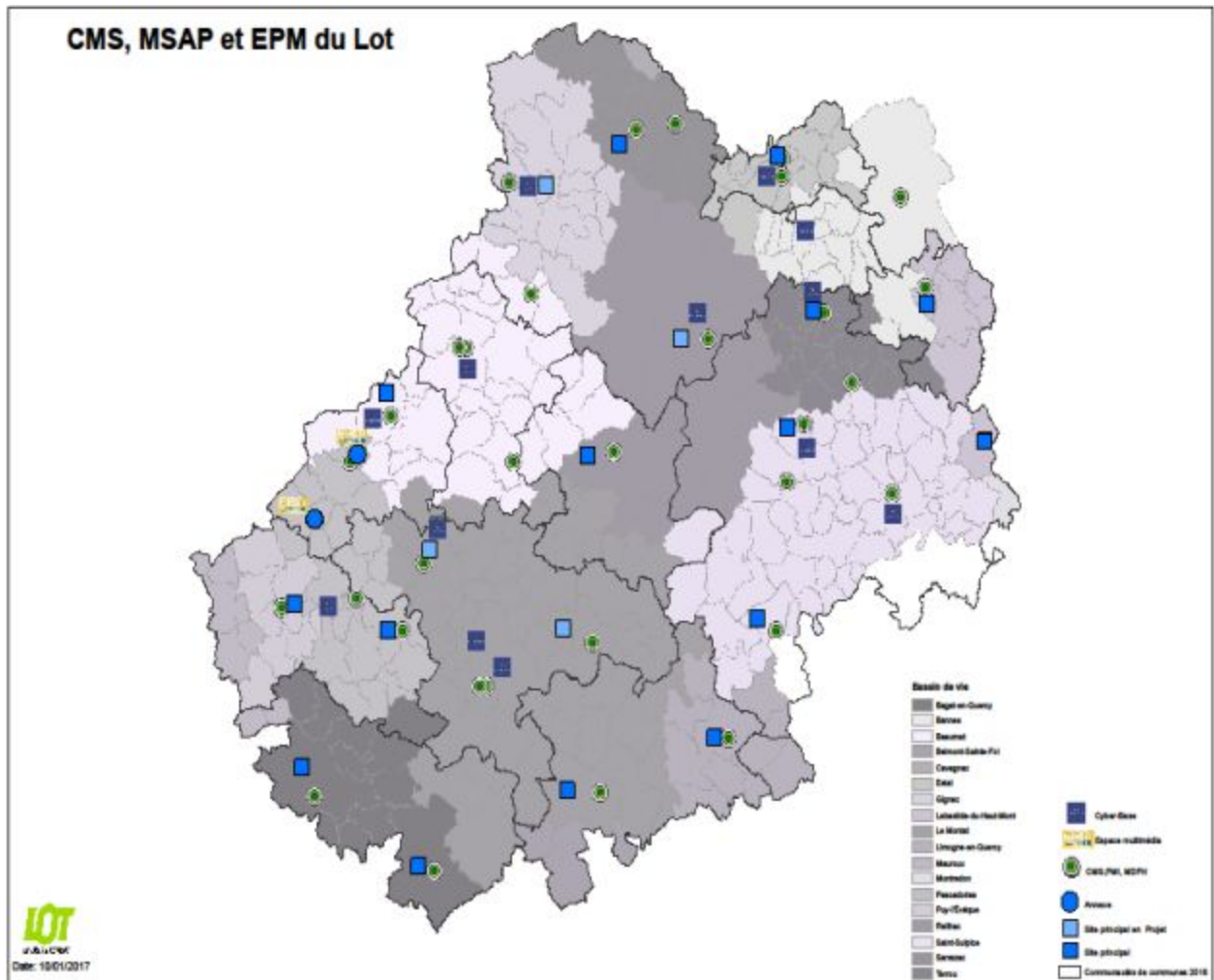
Ce plan intégrera notamment des réunions d'information également au niveau de l'arrondissement et/ou des intercommunalités à l'occasion de réunions plus larges.

#### Résumé pratique

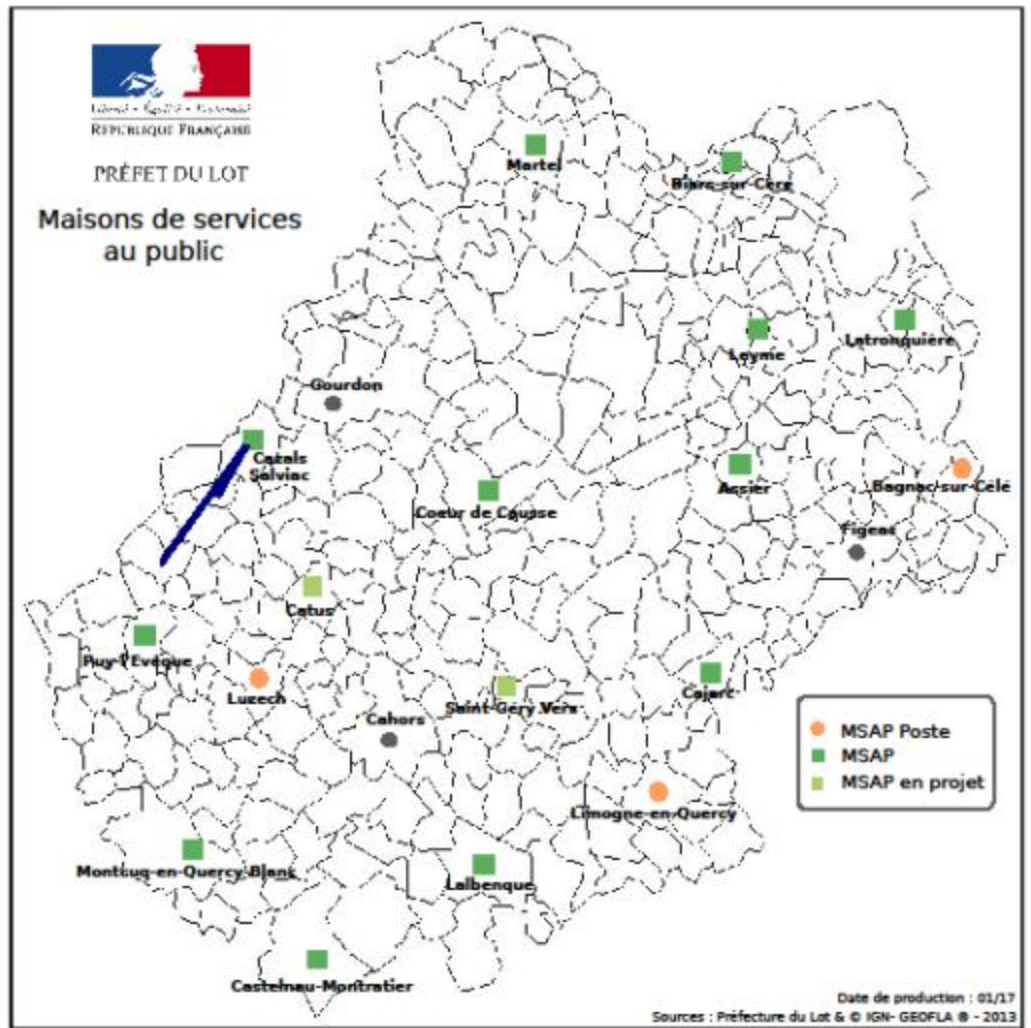
<b>Orientation</b>	Une veille permanente sur l'évolution des services
<b>Objectif</b>	Une stratégie de communication dans la durée sur les services et sur le schéma
<b>Résumé</b>	Assurer la communication la plus large et la plus permanente sur le schéma et sur les services dans le département
<b>Services</b>	Services Communication du Département et de la Préfecture, EPCI.
<b>Renseignements pratiques</b>	Service Communication du Département
<b>Thématiques concernées</b>	Toutes thématiques de services



ANNEXE : CARTOGRAPHIES AGRANDIES

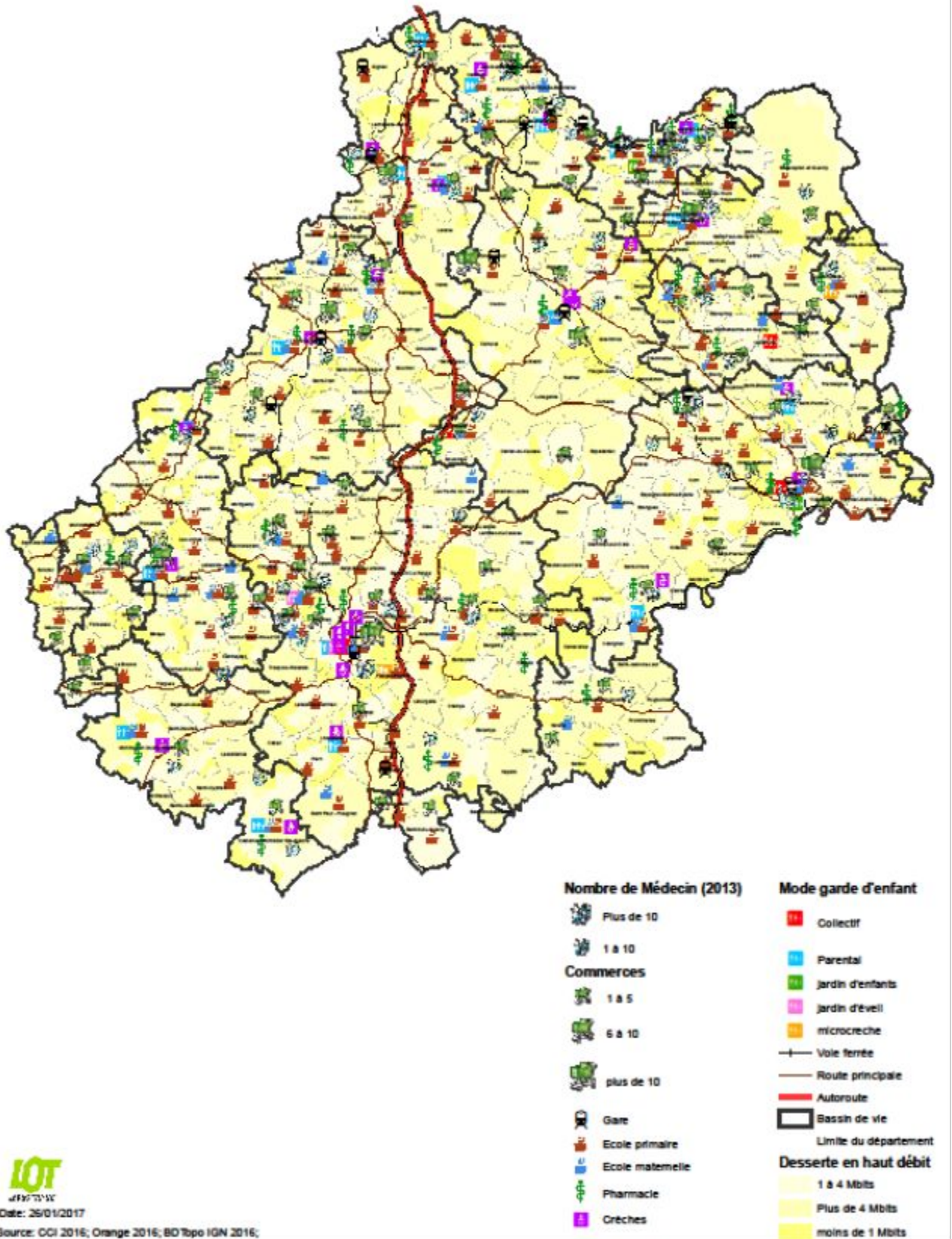


Carte de la page 11



Carte de la page 12

## Etat des lieux des services existants



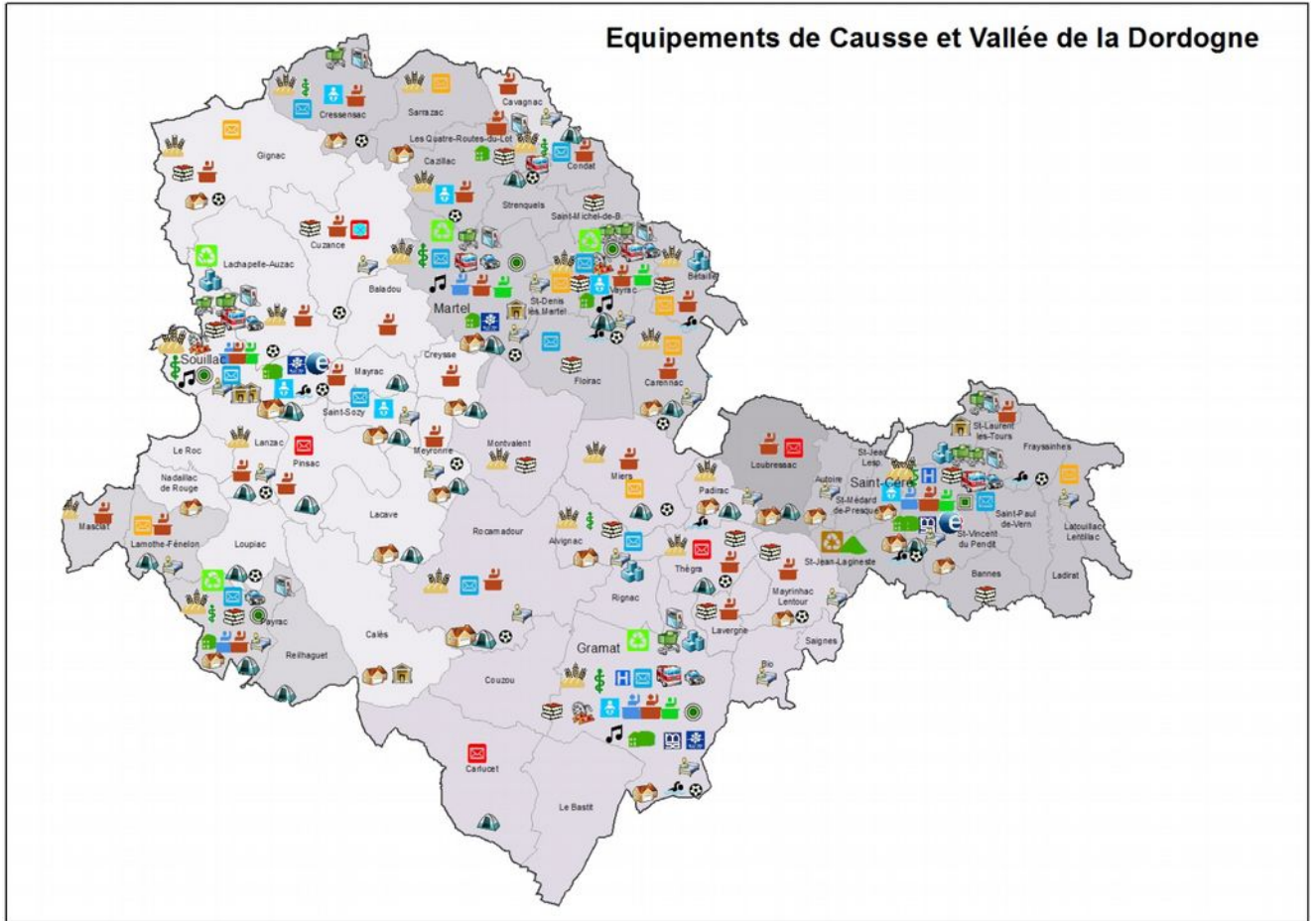
Date: 25/01/2017

Source: CCI 2016; Orange 2016; BD Topo IGN 2016;

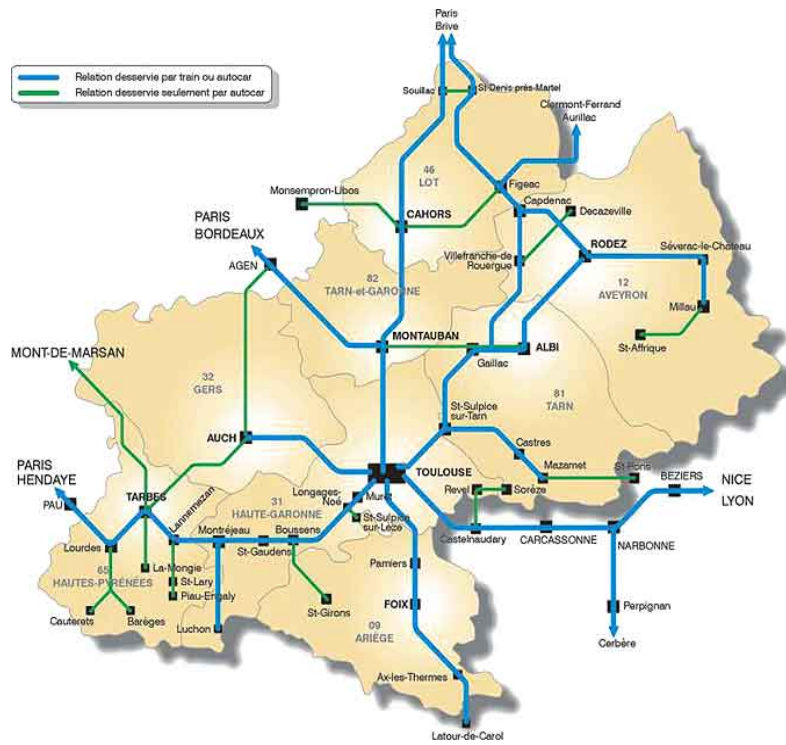
Carte de la page 16



## Equipements de Cause et Vallée de la Dordogne

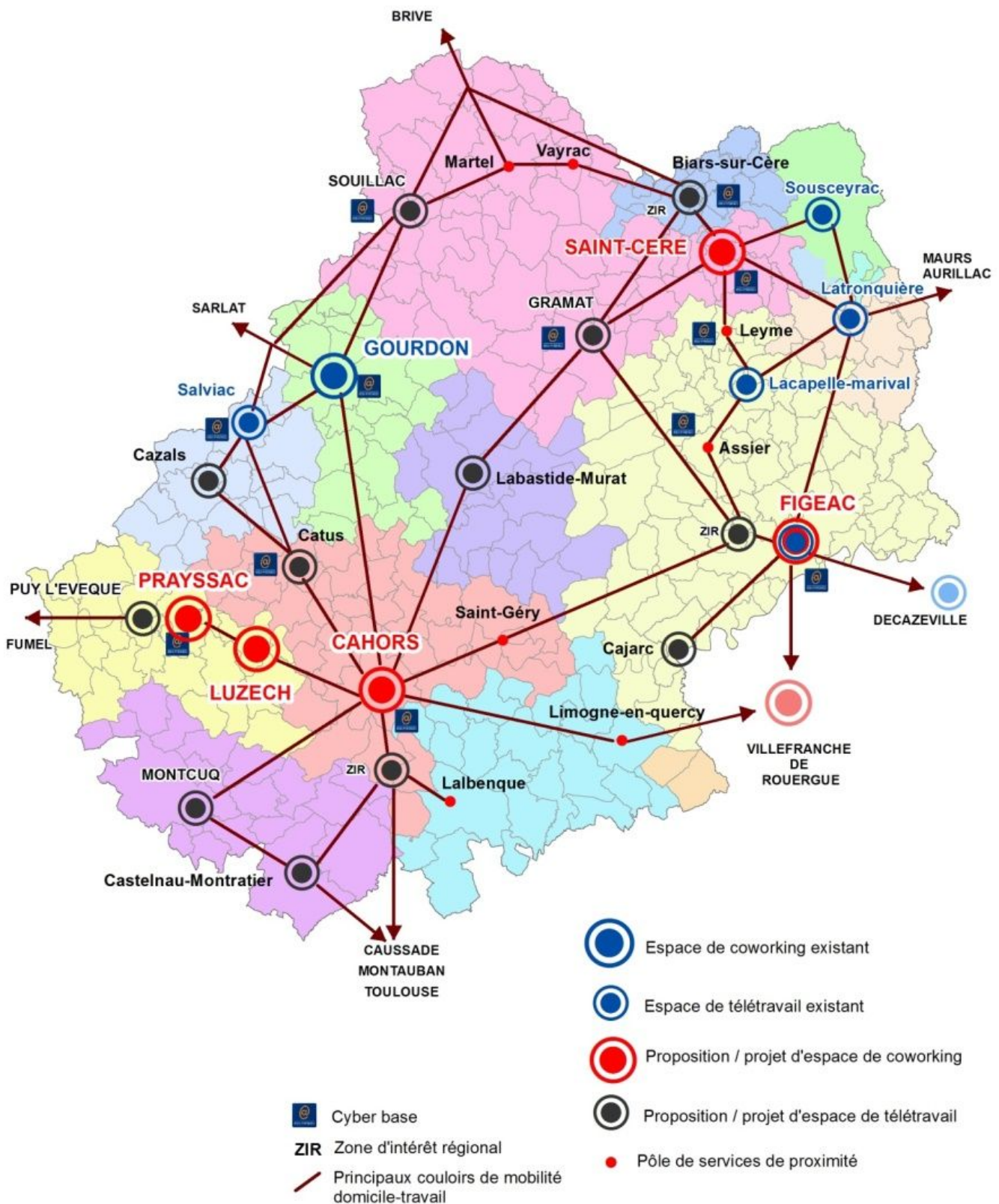


Carte de la page 18

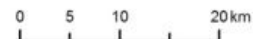


Carte de la page 22

# Proposition de maillage du territoire en espaces de coworking/télétravail en cohérence avec les principaux flux de mobilité domicile-travail

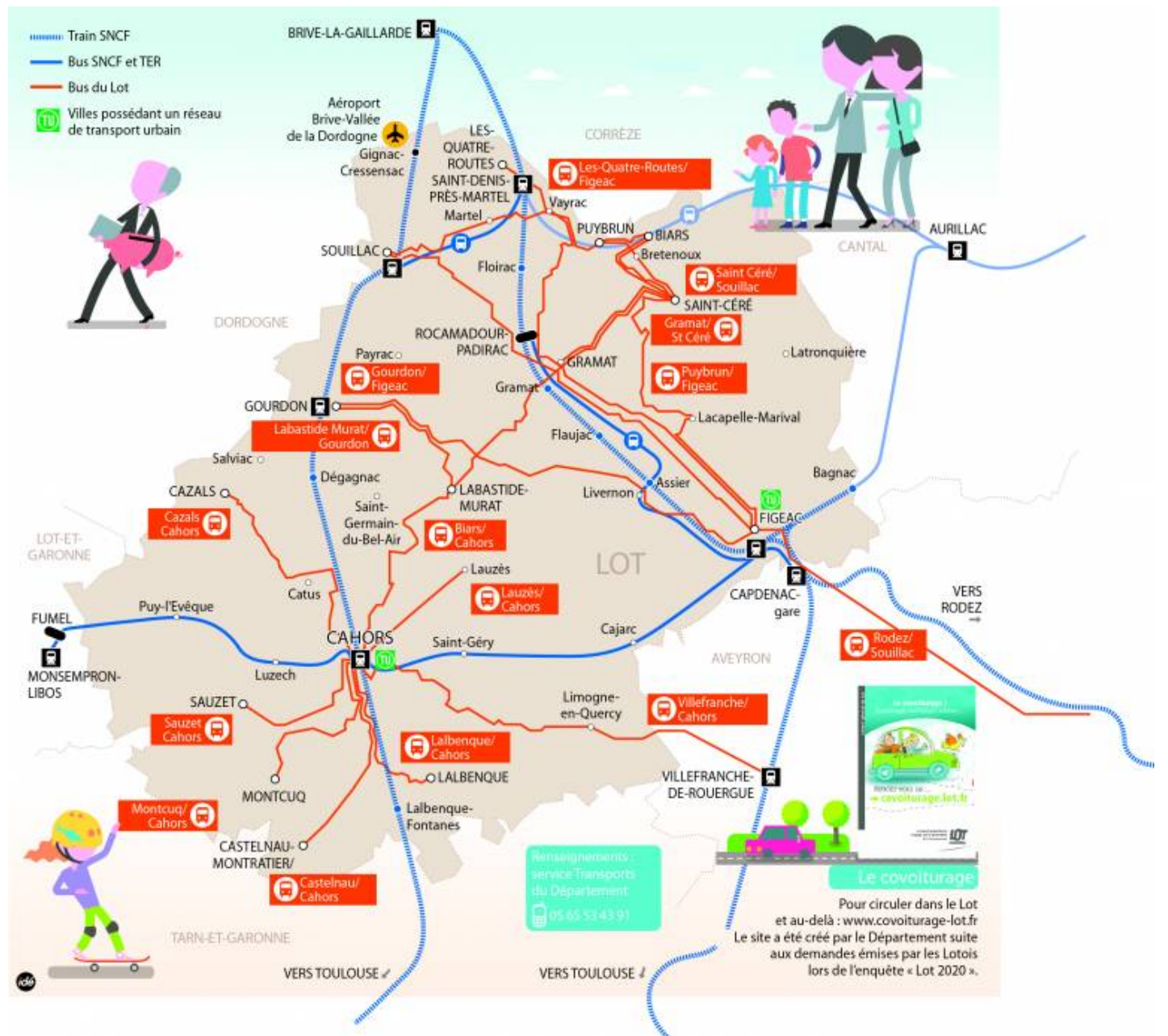


Date: 31/10/2016

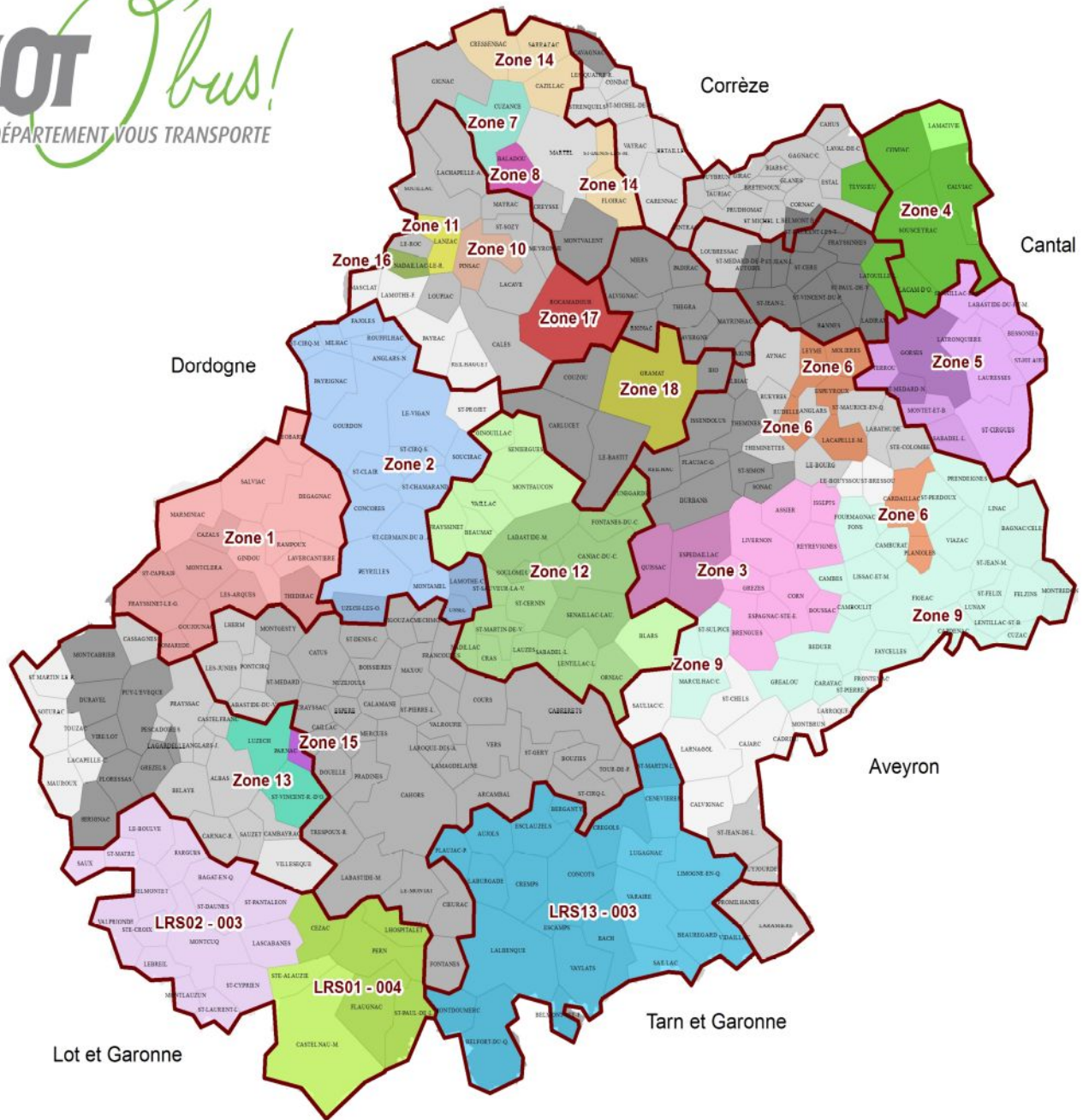


Carte de la page 27





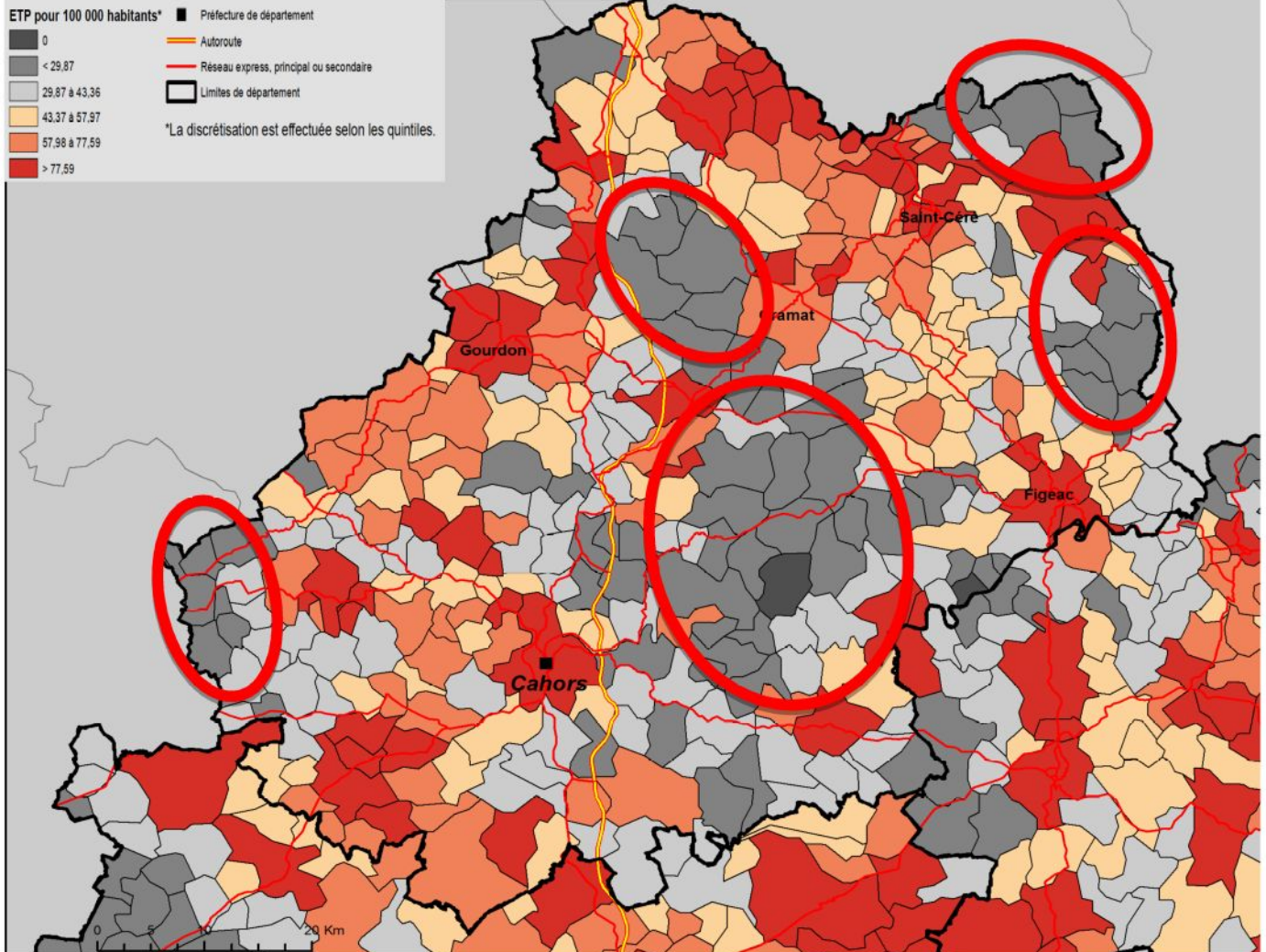
Carte de la page 29

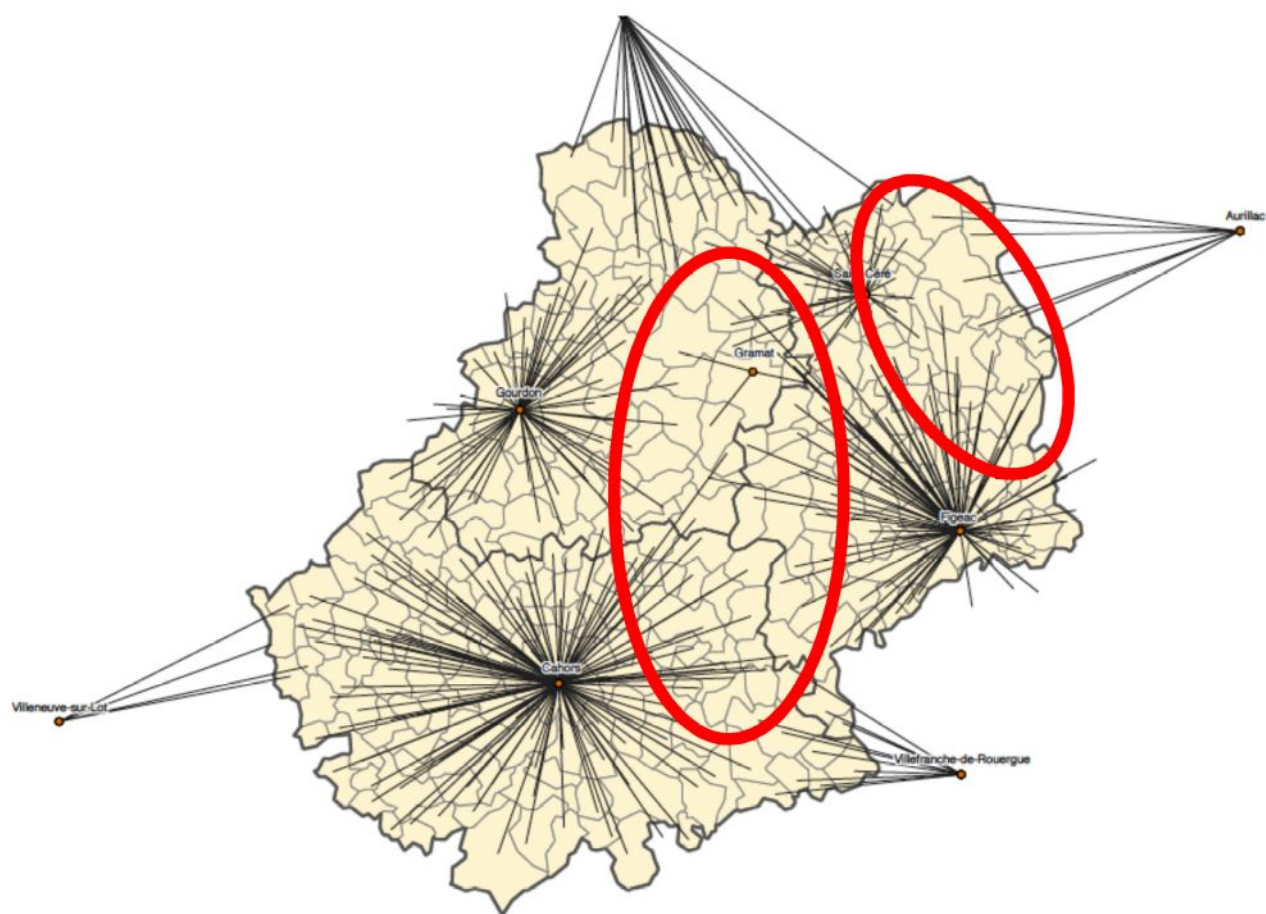


Carte de la page 29



### Accessibilité potentielle localisée aux médecins généralistes libéraux et mixtes dans le Lot au 1<sup>er</sup> janvier 2015

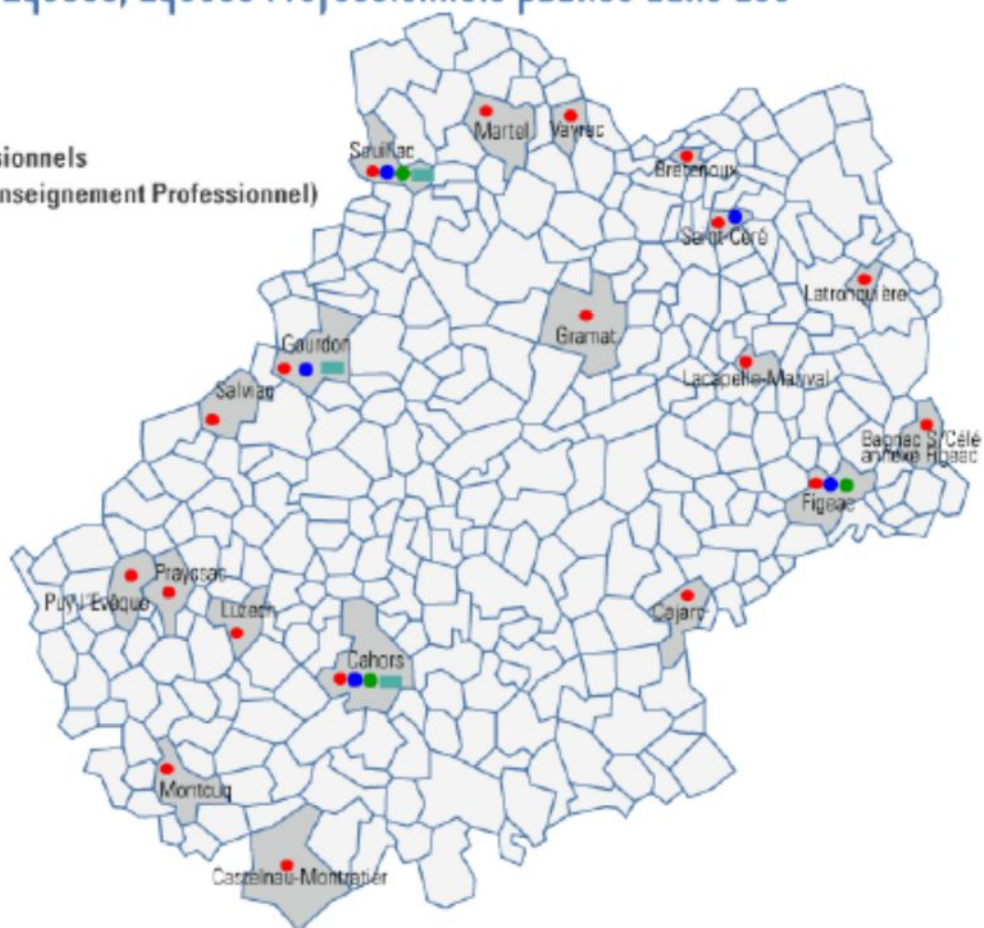




Carte de la page 39

# Les Collèges, Lycées, Lycées Professionnels publics dans Lot

- 19 Collèges
- 7 Lycées
- 3 Lycées professionnels
- 3 SEP (Section Enseignement Professionnel)



Carte de la page 39