

Le 16 décembre 2010

Les services, une clé pour la vie des territoires

Partout, des initiatives innovantes émergent et dessinent une nouvelle façon d'offrir des services aux habitants des zones rurales. Elles constituent aujourd'hui un des facteurs d'attractivité des territoires ruraux. Accessibilité, mutualisation, télé-services et accompagnement de proximité sont les maîtres mots de ces initiatives qui renouvellent la notion de services au public.

Au sein du réseau rural français, tant au niveau national que régional, plusieurs groupes de travail explorent la question des services. Ils mettent en lumière un maillage territorial et de nouveaux modes d'organisation.

Ce dossier de presse a pour objet d'apporter un éclairage sur les services à partir des travaux réalisés par le Réseau Rural Français



Contact Médias

Echos de Villes - Marie-Christine Decoos, Sophie Prévost
 Tél. 01 42 21 12 18 mcdecoos@echosdevilles.com sprevost@echosdevilles.com

Les services, une clé pour la vie des territoires

Partout, des initiatives innovantes émergent et dessinent une nouvelle façon d'offrir des services aux habitants des zones rurales. Elles constituent aujourd'hui un des facteurs d'attractivité des territoires ruraux. Accessibilité, mutualisation, téléservices et accompagnement de proximité sont les maîtres mots de ces initiatives qui renouvellent la notion de services au public.

Voici un tour d'horizon d'initiatives locales

L'accompagnement fait le succès de la maison des services

La communauté de communes du Pays de Murat a créé sa maison des services en septembre 2005. Labellisée par l'Etat Relais de services publics (RSP), cette maison de près de 800 m² favorise l'accès des habitants à l'information et aux nouvelles technologies tout en facilitant leurs démarches administratives.

Depuis son ouverture, alors que le territoire ne compte que 6000 habitants, la maison des services totalise une moyenne de 1500 visites accompagnées de prestations chaque mois. Salle multimédia, visio-accueil, borne internet, point Information Jeunesse, billetterie, espace lecture et points wifi, sont mis gratuitement à la disposition de tous les usagers. Des permanences sociales, juridiques et agricoles, et des rencontres emploi-formation, sont organisées chaque jour sur place pour faciliter les démarches administratives des habitants comme des entreprises, avec un souci de qualité et de proximité. Salle de réunion, télécentre, salle de visio-conférence, espace bureautique... permettent aux professionnels de bénéficier d'outils adaptés à leurs besoins. Le succès de la maison des services ? « C'est l'accompagnement, insiste Corinne Ibarra, directrice de la communauté de communes. Les gens doivent se sentir autonomes, mais aussi accompagnés, sinon, ils n'osent pas franchir le pas. »

Maison des services du Pays de Murat, 4, rue du Faubourg Notre-Dame, 15300 Murat

Tél. 04 71 20 28 88 www.paysdemurat.fr/mds

Corinne Ibarra : 04 71 20 28 81, cibarra@paysdemurat.fr

43 professionnels de santé à l'initiative du réseau de l'Aveyron

C'est à l'initiative des professionnels qu'un réseau de santé s'est créé dans le Nord Aveyron. Il associe trois Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) et un Pôle de Santé Pluriprofessionnel (PSP). Mais, au-delà de l'aspect immobilier qui va permettre de regrouper en un même lieu plusieurs professionnels de santé, ce qui fait la force de ce réseau ce sont 43 praticiens : médecins, infirmières, kinés, aides-soignantes... réunis autour de la prise en charge globale des problèmes de santé des habitants de ce territoire marqué par une chute importante de la démographie médicale. Ces professionnels prévoient un travail en réseau informatisé avec partage des dossiers médicaux, protocole de soins coordonné et évalué, accompagnement des pathologies chroniques, actions de prévention... En novembre et décembre 2010, une formation les accompagne pour définir comment collaborer ensemble, prendre en charge certaines maladies... « Nous avons fait le choix de rester au plus près possible des patients, en privilégiant une présence dans chaque canton et une démarche de qualité, explique Philippe Nekrouf, médecin à Laguiole. C'est aussi la perspective de travailler autrement, en développant des pratiques collaboratives, des formations, l'accueil de tous types de stagiaires ou encore la recherche. »

Philippe Nekrouf. philippe.nekrouf@wanadoo.fr

Une micro crèche partenariale écolo qui joue la carte des circuits courts

Après plusieurs mois de gestation, la micro écolo crèche intercommunale de la Vingeanne est passée de l'utopie à la réalité. Cette petite structure, prévue pour accueillir 10 enfants (9 places + 1 accueil d'urgence), fait rimer service aux familles avec écologie, solidarité, ou encore approvisionnement local. Les jouets sont en bois, les produits d'entretiens sont bio, les matelas sont en fibre de coco et les couches sont lavables. L'initiation à la découverte de la nature y occupe une place de choix et le jardinage est au programme. Les repas et gouters sont de préférence issus de produits locaux ou bio ; la crèche a d'ailleurs signé une convention de partenariat avec la Régie rurale du Plateau, structure d'insertion adhérente au réseau des Jardins de Cocagne, qui vient de créer une plateforme avec des maraichers bio dont certains sont en cours d'installation. La structure accueille en stage des jeunes en formation à la maison familiale rurale, elle est adaptée pour des enfants handicapés et organise des activités intergénérationnelles. Accompagnée par un Dispositif local d'insertion (DLA) d'octobre 2009 à juin 2010, l'association La Farandole 52, qui gère le projet en lien avec la communauté de communes de la Vingeanne, envisage sa transformation en SCIC. Ce statut de l'économie sociale et solidaire permettra d'associer durablement tous les partenaires dans la gouvernance de la crèche : salariés, familles, bénévoles, collectivités, association de développement locale, maison familiale, régie rurale... Ce projet innovant a reçu le soutien du programme européen Leader de Pays de Langres pour son démarrage. Sylvie Baudot, maire de Cohons. Tél. 03 25 88 24 85. sylvie.baudot@orange.fr

Coopération en zone de montagne

La Région Franche-Comté est partenaire depuis 2008 d'un projet européen intitulé « Access » dans le cadre du programme Européen Interreg. Ce projet a pour objectif de développer des solutions innovantes en matière d'accessibilité aux services d'intérêt général en zones rurales de montagne, notamment au travers des usages technologies de l'information et de la communication (TIC) et des nouvelles formes de mobilité. Il regroupe neuf partenaires de 5 pays de l'arc alpin (Allemagne, Autriche, France, Italie, Suisse). Des projets pilotes sont menés sur des territoires test. La Région Franche-Comté expérimente la mise en œuvre de points visioservices (relais entre les services publics et la population) dans les Pays Horloger et du Haut-Jura. Lors d'un séminaire organisé à Besançon le 10 septembre dernier sur l'accessibilité et les services en milieu rural, plusieurs projets ont été présentés. Celui du Pays du Haut Jura compte deux outils en ligne : un annuaire des structures d'accueil des personnes âgées et un répertoire des acteurs sociaux (aide à domicile, sport, culture, logement, transport, formation, santé...) géolocalisés. Le parc naturel régional du massif des Bauges, en Rhône Alpe a présenté sa plateforme de mobilité pour valoriser les transports existants. En Allemagne, la région Südlicher Oberrhein organise un service local de livraison de denrées alimentaires qui met en réseau les commerçants via une plateforme internet.

Laure Falempin, conseil régional de Franche Comté.

Coordination du projet : Thomas Egger, Groupement Suisse pour les régions de montagne.

Thomas.egger@sab.ch Tél. 00 41 31 382 10 10.

www.franche-comte.fr/fr/politiques-regionales/amenagement-du-territoire-habitat/projet-access/index.html

Les services du Gapençais, d'un schéma de services aux documents d'urbanisme

1500 services ont été répertoriés dans le Pays Gapençais, lors de l'état des lieux effectué dans le cadre de la définition du schéma de services. Sept "bouquets" de services ont fait l'objet d'un travail poussé avec les usagers et les prestataires pour définir ensemble comment les développer : emploi, transports, hébergement, économie, petite enfance, services publics marchands et culture, sports et loisirs. « Ce travail a été mené main dans la main par le conseil de développement et les élus. Il a permis de défendre certains projets de manière exceptionnelle, » explique Julien Saint Aman, directeur du Pays. Ainsi, la micro crèche de la Vallée du Valgaudemar a pu voir le jour et bénéficier du soutien de la région Rhône Alpes. C'est un équipement indispensable au maintien de jeunes couples dans cette vallée isolée. Ce schéma a permis de développer l'accessibilité des services et de réfléchir à leur spatialisation. Il débouche aujourd'hui sur l'élaboration d'un schéma de cohérence territoriale (SCot), document d'urbanisme à l'échelle du Pays, qui va permettre d'accompagner son développement sur les prochaines décennies.

Julien Saint Aman, directeur. Tél. 04 92 53 46 14. direction@pays-gapençais.com

Quels enjeux autour des services ?

En matière de services, on est passé d'une approche centrée sur un service public d'Etat à un système plus complexe de services au public regroupant les services sociaux, l'offre de soins... qui dépasse le cadre de la gestion de procédures administratives et contribue à la qualité du quotidien des citoyens. Aujourd'hui la présence de services joue un rôle déterminant pour l'accueil et le maintien de populations et d'entreprises.

Pour les usagers la notion de services recouvre aussi bien des services publics, privés, marchands ou non marchands. La culture en est l'une des composantes.

Certains territoires ruraux voient s'installer de nouveaux habitants et une demande de nouveaux services. D'autres territoires, à l'écart de ces flux s'inquiètent du maintien des services existants. Dans tous les cas, il s'agit pour les élus de trouver la bonne adéquation entre les besoins à satisfaire et les capacités de mise en place d'une offre de services. Il s'agit également de connaître finement quels sont les besoins des habitants.

C'est quoi l'accessibilité ?

On parle désormais de l'accessibilité des services. Plus question par exemple d'imaginer la présence d'un bureau de poste dans chaque commune. Des opérateurs envisagent des normes d'accessibilité en temps ou en distance. Mais l'accessibilité peut s'organiser différemment, en combinant des approches en termes de localisation des implantations et des moyens d'y accéder ou encore en modifiant les modes d'organisation et le type de prestation. L'accessibilité, c'est penser aux transports des personnes, à l'adaptation des horaires des services, au déplacement des services, à leur dématérialisation... Pour mettre en place une politique efficace en matière d'accès des services, il est important d'avoir à l'esprit que l'accessibilité n'est pas que géographique, la dimension sociale de l'accessibilité est également un enjeu important.

Ce n'est pas l'implantation de services qui est important, mais la façon d'y accéder : TIC, mutualisation, transports à la demande...

Une part croissante de l'emploi

Economie résidentielle

42% des emplois dans les zones rurales concernent les activités liées aux populations résidentes et à leurs besoins de services (Insee). C'est l'une des conséquences des nouvelles mobilités résidentielles, phénomène marquant pour les territoires -entre 1999 et 2005, 19,5 millions de français ont changé de domicile-. Les activités agricoles ou industrielles, traditionnellement présentes en milieu rural emploient de moins en moins de main d'œuvre. « Ce sont les activités tertiaires qui impulsent la dynamique économique, tout spécialement par la croissance des services aux personnes, souligne Francis Aubert, chercheur à l'unité Economie et sociologie rurales appliquées à l'agriculture et aux espaces ruraux (Cesaer) de Dijon. L'économie résidentielle suit le mouvement de dispersion de la population sur le territoire et se développe, en bénéficiant du maillage du territoire en petites villes et bourgs d'appui, ainsi que de l'accueil de touristes et de résidents secondaires ».

Les services marchands aux particuliers s'implantent dans l'espace rural

Entre 1993 et 2008, les services marchands aux particuliers se sont développés sur le territoire métropolitain de façon inégale suivant les secteurs : dans les services personnels (coiffure, soins de beauté...), les établissements se multiplient alors que, dans d'autres secteurs (réparation, débits de boissons...), ils se raréfient. **Le développement des établissements est particulièrement marqué dans l'espace rural.** En 2008, les petites agglomérations rurales sont ainsi presque aussi bien équipées que l'espace urbain. Les communes rurales isolées bénéficient aussi de la croissance du nombre des établissements depuis 2000 mais demeurent pour certains services (cinémas, agences de voyages...) nettement moins équipées que le reste du territoire.

Source Insee Première N°1307 - juillet 2010

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1307

Ce qui change

Globalement, la plupart des grands opérateurs se réorganisent : certains en diminuant le nombre de leurs implantations, d'autres en le maintenant mais en spécialisant les missions de leurs agents.

Il est admis que tous les services ne pourront être maintenus partout tels quels, mais inversement, de nouveaux services sont à organiser dans les territoires pour répondre à une demande évolutive.

Des initiatives qui font bouger les services

Au-delà des exemples présentés plus haut, des initiatives contribuent à l'amélioration des services.

+ de services au public

Dans le cadre des Assises des territoires ruraux, les habitants ont exprimé le besoin de services accessibles et de qualité. Pour y répondre au mieux le Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire et d'attractivité régionale (CIADT) du 11 mai 2010 a acté plusieurs mesures pour améliorer l'accès à un socle de services essentiels à la population, favoriser les conditions de déplacement et développer l'offre culturelle.

A ce titre a été lancée le 28 septembre dernier l'expérimentation « + de services au public ». A l'initiative de Michel Mercier, alors ministre de l'Espace rural et de l'aménagement du territoire, neuf grands opérateurs nationaux de services (La Poste, EDF, la SNCF, GDF Suez, Pôle emploi, l'Assurance Maladie, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la MSA et l'Assurance Retraite), soutenus par la Caisse des Dépôts et Consignations et l'Union Nationale des PIMMS, s'engagent à unir leurs moyens, leur expérience et leurs savoir-faire pour démultiplier l'offre de services accessibles dans des lieux d'accueil uniques : plus de services au public dans plus de points d'accueil.

Cette expérimentation est menée dans 23 départements*. Les préfets de département, après avoir réalisé un diagnostic et mené une consultation locale, doivent formuler leurs propositions d'offre mutualisée pour le 15 décembre 2010.

Pour en savoir plus :

www.datar.gouv.fr/fr_1/actualites_50/toutes_unes_52/lance_partenariat_3126.htm

!

* *Bas-Rhin, Gironde, Cantal, Yonne, Morbihan, Cher, Marne, Haute-Corse, Doubs, Seine-et-Marne, Lozère, Creuse, Meuse, Lot, Pas-de-Calais, Manche, Eure, Mayenne, Aisne, Charente-Maritime, Hautes-Alpes, Rhône, Réunion.*

Des clés pour réussir

Dans de très nombreux territoires, la question des services est devenue une préoccupation de tout premier plan. L'étude menée par l'Association de promotion et de fédération des pays (APFP), dans le cadre du groupe de travail « Gestion de l'espace » du réseau rural français souligne même que c'est le tout premier enjeu pour plus de 90% des pays, devant le développement économique et la mobilité et les transports.

Cette étude met en lumière des leviers pour améliorer la qualité des services rendus :

Une organisation renouvelée

- par le regroupement de services au sein de maisons de services, Relais de services publics (RSP), ou encore maison médicales.
- par les mises en réseau thématiques : petite enfance, culture, santé, services en direction des personnes âgées.
- par des services itinérants : halte garderie, crèche, ludothèque.

Associer la population

Adapter les services aux besoins, c'est associer la population à la réflexion et à leur organisation. Les pays développent une gouvernance innovante avec les conseils de développement. Ils peuvent créer une cohérence entre schémas de services et planification spatiale des SCot. Mais pour mener à bien des démarches territoriales, le portage politique est indispensable.

Les services à la population au service de l'aménagement du territoire et du développement durable.

Contribution APFP, juillet 2010, Réseau rural français, groupe de travail Gestion de l'espace. + annexes. Téléchargeable sur www.reseaurural.fr rubrique Gestion de l'espace.

Les points de vigilance

L'étude de l'APFP montre que les crédits obtenus pour le développement des services financent l'investissement et très peu le fonctionnement. Or la construction d'une maison de services et le regroupement de professionnels en un même lieu ne suffisent pas à répondre aux besoins, il faut animer ces structures et trouver des crédits pérennes. Il est également nécessaire d'engager une réflexion globale, transversale et prospective à l'échelle de territoires plus vastes que les communes et intercommunalités pourtant décisionnaires en matière de création et de fonctionnement de services.

Les réseaux régionaux en marche

Les services mobilisent également les réseaux ruraux régionaux : en Auvergne, Haute-Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Pays de la Loire.

Grille d'analyse en Pays de La Loire

Le réseau rural Pays de la Loire a mis au point une fiche pour analyser des projets de services innovants. Cette « moulinette » croise les notions d'accessibilité, de pérennité, de maillage, de partenariat et de gouvernance. En avril prochain, suite à des rencontres territoriales et la constitution d'un recueil d'expériences, un séminaire doit permettre aux acteurs de ce réseau régional d'aboutir à des préconisations visant la concertation avec les habitants, la mutualisation et l'utilisation des technologies de communication.

Sandra Dranne, Celavar Pays de La Loire Tél. 09 64 28 81 43

Services et TIC

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont des thèmes chers à l'Auvergne puisque son objectif est d'aboutir à un territoire 100% connecté. De nombreuses initiatives ont été accompagnées en région pour associer TIC et ruralité, à travers des projets innovants. 62 points visio public permettent déjà d'entrer en contact avec des grands opérateurs de services publics grâce à des bornes interactives réparties sur les quatre départements. Le réseau rural régional souhaiterait aller plus loin en explorant des voies de diversification dans le domaine des services à la personne (e-santé, e-tourisme, e-citoyenneté, télétravail...). Un groupe a entrepris un voyage d'étude en Italie pour y découvrir des initiatives innovantes et inspirer son programme de travail.

Marianne Brun, Ardt. Tél. 04 73 19 60 02 m.brun@ardt-auvergne.fr

Des ressources

140 fiches

L'Adrets (association pour le développement en réseau des territoires et des services) forte de plusieurs années d'expérience dans le domaine des services en milieu rural, recense sur son site internet 140 fiches expériences dans différentes catégories de services : formalités administratives, prestations sociales, petite enfance, éducation, santé, services à domicile, emploi...

www.adrets-asso.fr/?Les-fiches-experience-disponibles

Territoires d'accueil et services à la population : comment les territoires peuvent-ils développer l'accès à des services de qualité pour leurs habitants ? Capitalisation et échanges d'expériences, constitution d'un réseau de ressources méthodologiques. Adrets, 2010-2011. Téléchargeable sur www.reseaurural.fr rubrique Accueil et maintien de population.

Les TIC, solutions pour le maintien des services de proximité et la création d'activité en milieu rural ?

Atelier du réseau rural Poitou Charentes

www.europe-en-poitou-charentes.eu/fr/feader/le-reseau-rural-regional/territoires-ruraux-lieux-de-vie-lieux-d-accueil/atelier-21/index.html avec fiches d'expériences, compte-rendu et éléments de synthèse.

C'est quoi le réseau rural français ?

Le réseau rural français fédère les acteurs du monde rural pour échanger et travailler ensemble, analyser et valoriser les expériences exemplaires (contenus des projets, méthodes employées), échanger les savoir-faire, améliorer la qualité des projets... Le réseau rural français est issu de l'application d'un règlement européen, il est copiloté par le ministère de l'Agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire (MAAPRAT) et la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (Datar).

Le règlement de développement rural 2007-2013 prévoit la mise en place, au niveau européen et dans chaque Etat-membre, d'un réseau rural.

En France, le réseau est structuré à deux niveaux : un réseau national et 26 réseaux régionaux (21 dans l'hexagone, un en Corse et 1 dans chaque Département d'Outre Mer). Au niveau régional, ce sont les présidents de Conseils Régionaux et les Préfets de Région qui sont chargés de piloter ce réseau.

A titre indicatif, il est prévu de mobiliser un montant de l'ordre de 20 millions d'euros sur le Fonds européen agricole pour le développement rural (FEADER) durant la période 2007/2013, qui sera complété par autant de crédits français (Etat, collectivités...).

Les missions du réseau

- faciliter sur les territoires la réalisation de projets associant l'agriculture, la forêt, l'artisanat, le commerce, le tourisme, l'environnement, la formation, les entreprises ... ;
- améliorer concrètement la qualité des projets financés par le FEADER et favoriser leur valorisation au niveau régional, national, européen ;
- promouvoir le développement durable et le développement territorial équilibré.

Le réseau est ouvert à tous les acteurs nationaux, régionaux et locaux du monde rural : agriculteurs, forestiers, acteurs environnementaux, élus, chefs d'entreprises, responsables d'associations et de groupes d'action locale Leader, territoires de projets, experts...

Chacun est appelé à participer à la construction de ce réseau, lui apporter son expérience, ses connaissances, ses savoir-faire et participer à l'échange de données et d'informations.

Au niveau national, le réseau rural c'est

- une assemblée qui regroupe des organismes nationaux et des représentants des régions et des actions décidées et menées en commun sur des thèmes intéressant l'ensemble des régions ;
- une commission permanente, émanation de l'assemblée, qui est l'organe décisionnel du réseau ;
- une cellule d'animation

au niveau régional, dans chaque région, un regroupement des acteurs régionaux et locaux concernés par le développement rural, des actions permettant aux acteurs de terrain d'échanger autour de visites, de séminaires, de groupes de réflexion, de visites de terrain...

En savoir plus sur le réseau rural français

www.reseaurural.fr

Contact Médias

Echos de Villes - Marie-Christine Decoos, Sophie Prévost

Tél. 01 42 21 12 18 mcdecoos@echosdevilles.com sprevost@echosdevilles.com