



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

2016-2022



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

---





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

**INTRODUCTION**





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

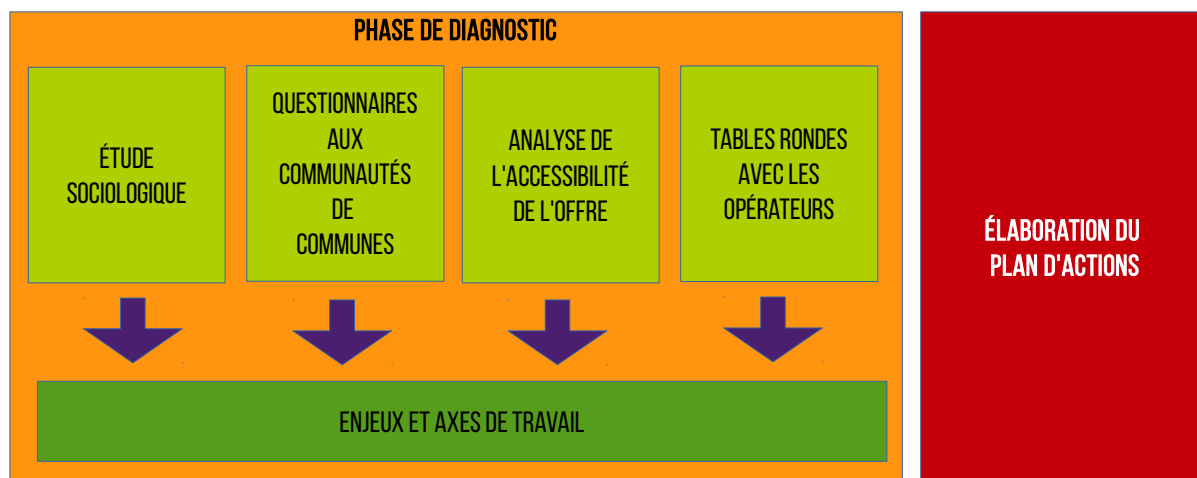
## PRÉSENTATION DU SCHÉMA

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public est élaboré conjointement entre l'État et le Conseil départemental. La démarche mise en œuvre a associé de nombreux partenaires notamment les opérateurs de services et les EPCI à fiscalité propre.

L'élaboration de ce schéma découle de la mise en place de l'article 98 de la loi NOTRe visant à définir pour une période de 6 ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services sur le territoire et notamment dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. L'enjeu de ce schéma est important dans un département rural comme la Lozère où l'offre de service est déterminante pour la qualité de vie sur le territoire et de son attractivité. La problématique centrale du schéma est de concilier la présence territoriale de proximité avec la viabilité et la qualité du service. Pour cela, l'élaboration de ce schéma vise à étudier l'étendue de l'offre des services au public présente sur le département de la Lozère et les grandes politiques déployées dans ce sens sur le territoire ; à prendre en compte les besoins exprimés par les lozériens ; et ainsi proposer des actions concrètes sur le territoire afin que cette offre perdure et puisse se développer au service de la population.

## LES GRANDES ÉTAPES DE LA DÉMARCHÉ

L'élaboration de ce schéma départemental s'articule autour de deux grandes parties : **le diagnostic territorial** de l'offre des services à la population lozérienne et la création d'un **plan d'actions**.



Le **diagnostic territorial** est un préalable au travail de ce schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Ce dernier va permettre de visualiser les besoins en termes de services au public. Il se décompose en différentes parties avant de dégager les grands enjeux du territoire :

- Une **étude sociologique** qui permet de mettre en valeur les besoins des lozériens en termes de services à travers une série d'entretiens et de travaux de groupe avec la population sur les différents bassins de vie du département. Un premier volet s'intéresse à la population en général. Puis un second volet s'attarde plus spécialement sur les populations dites vulnérables pour l'accès au travers d'entretiens individuels.
- Une série de **questionnaires aux Communautés de Communes** qui met en avant l'état général de l'offre des services sur les



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

territoires au plus proche des populations. Les élus de ces EPCI, qui doivent être associés à ce schéma, peuvent mettre en avant les manques ou faiblesses de leur territoire mais aussi des politiques locales mises en avant pour permettre le maintien de ces services ou simplement leurs évolutions.

- Une **analyse de l'accessibilité de l'offre de services** qui doit reprendre l'ensemble des thématiques des champs de services sélectionnés pour l'élaboration de ce schéma. Cette analyse technique permet de mettre en avant les différents enjeux pour chacun des types de service étudiés.
- Des **tables rondes avec les opérateurs** présents dans le réseau de Maisons de Services au Public (MSAP) afin de prendre en compte dans l'analyse du réseau existant et d'identifier les grandes stratégies des opérateurs pour l'avenir. Trois tables rondes ont été organisées autour des thématiques de l'emploi, de la cohésion sociale et des opérateurs nationaux (ERDF, SNCF et La Poste).

L'essentiel de cette première phase du diagnostic territorial va permettre de dégager les différents grands enjeux du département en termes d'accessibilité des services au public. Ces enjeux vont apporter une réflexion sur les grands axes de ce schéma et ainsi justifier les volontés d'organiser les pistes d'actions qui vont arriver ensuite.

Le **plan d'actions** quant à lui a été élaboré par les services du conseil départemental, les services de l'État en lien avec les EPCI à fiscalité propre et les opérateurs.

## UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Le travail qui a été établi dans le cadre de ce schéma départemental a été organisé suivant une démarche participative entre les différents acteurs du département, qu'ils soient de l'État, du Conseil Départemental, des Communautés de Communes mais aussi des opérateurs de service présents sur le territoire lozérien.

Le travail effectué lors de la rédaction de la première phase de ce schéma liée au diagnostic a mis en lumière les avis des différentes entités notamment des Communautés de Communes et les opérateurs avec les questionnaires ou les tables rondes. L'analyse de l'offre fait aussi participer les différents services de l'État et du Département. De la même manière, l'élaboration de l'étude sociologique a permis d'impliquer les lozériens en faisant ressortir leurs besoins spécifiques. Ce travail a été réalisé entre septembre 2014 et janvier 2015.

Ce travail de concertation a été complété grâce à 4 réunions qui ont été réalisées en juillet 2016 :

- 3 réunions, une par territoire d'associations territoriales du département (Florac, Langogne et Aumont-Aubrac), avec les élus et techniciens des Communautés de Communes.
- 1 réunion avec les opérateurs impliqués dans le réseau de MSAP.

Ces réunions de concertation avaient deux objectifs ciblés :

- La validation de la première phase de diagnostic qui a été établie avec les grands enjeux menant à différents axes de développement.
- La concertation autour des grandes pistes d'actions qui peuvent être retenues au titre du schéma départemental.



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

Le travail effectué durant la deuxième grande phase de ce schéma a été réalisé en collaboration avec les différents services afin de pouvoir répondre au mieux et de façon la plus efficace possible aux besoins de la population lozérienne dans la définition du plan d'actions.

## L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Ce schéma vise à traiter de l'accessibilité des différents services, qu'ils soient privés ou publics, à toute la population du département. Ainsi l'accessibilité peut être étudiée suivant différentes définitions, par exemple, d'après DALVI et MARTIN, 1976, la facilité avec laquelle une activité ou un service peut être atteint d'un lieu particulier quel que soit le moyen de transport. Aujourd'hui, on pourrait considérer que le terme transport n'est pas le seul révélateur de l'accessibilité. Ainsi, il peut être modifié par le terme de moyen puisqu'un service peut être aujourd'hui répondu par un moyen numérique par l'intermédiaire d'une page internet par exemple. De la même manière, la définition donnée par David CAUBEL sur l'accessibilité universelle peut être utilisée dans ce cadre même si elle est souvent appliquée pour dans le cadre des personnes à mobilité réduite : « l'accessibilité universelle est la capacité d'atteindre les biens, les services ou les activités désirés par un individu »<sup>1</sup>. Le terme d'atteindre ne définit pas seulement la mobilité physique des individus mais le fait d'avoir une réponse positive à leur souhait de biens, services ou activités.

Dans le cadre de ce schéma, la dimension de l'accessibilité dépasse ce cadre de mobilité réduite mais aussi du contexte spatial pour répondre à un éventail de critères qui sont aussi qualitatifs. Le temps d'accès, de trajet par véhicule, n'est pas la seule contrainte dans l'étude de l'accessibilité d'un service. De nombreuses composantes doivent être mises en lumière même s'il convient que dans un territoire rural et de faible densité de population comme la Lozère, de nombreuses problématiques sont liées à la mobilité et aux temps d'accès à ces services qui ne peuvent pas être considérées comme acceptables dans de nombreux cas. Toutes ces facettes de l'accessibilité doivent être prises en compte dans ce travail afin d'apporter une réponse qualitative à l'offre de service et pas seulement quantitative en analysant que les implantations géographiques des champs de services sélectionnés.

Différentes notions doivent alors être appréhendées :

- **L'accessibilité physique**, c'est-à-dire qu'un service est accessible par l'intermédiaire d'une mobilité (véhicule, transports en commun, modes doux) ou qu'il est à une proximité immédiate (il est possible de s'y rendre à pied).
- **L'accessibilité numérique**, c'est-à-dire qu'un service peut être rendu à la population de façon dématérialisé par l'intermédiaire de ressources internet.
- **L'accessibilité « itinérante »**, c'est-à-dire que le service qui est souhaité par la population se rapproche de leur domicile.
- **L'utilisation des services**, c'est-à-dire que le service proposé par un établissement est pratique d'utilisation par la population que cela soit au niveau des plages horaires, des délais d'exécution, de la qualité ou le coût qu'il implique. Il convient de savoir si le service n'est pas contraignant d'utilisation.
- **L'information et la connaissance des services existants**, c'est-à-dire que le service proposé est connu de tous sur le territoire.

1 David CAUBEL, Outils et méthodes des enjeux/impacts sociaux d'une politique de transport urbain : le concept d'accessibilité, Colloque de l'ASDRDLF, Lyon, septembre 2003



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

## CHAMPS DE SERVICES ÉTUDIÉS

Dans le cadre de ce schéma départemental, il est question de travailler sur différents services apportés au public. Il n'y a donc pas seulement les services publics qui sont pris en compte. Il est nécessaire d'étudier tous les services qui peuvent être apportés à la population lozérienne, qu'ils soient publics ou privés, en passant de l'hôpital à la boulangerie. En effet, toutes les gammes de services doivent être balayées d'un pôle de proximité avec des épiceries ou médecins généralistes jusqu'à un pôle supérieur avec des services d'enseignement supérieur ou de spécialistes de santé.

Une réflexion sur les champs de services à considérer dans la suite de ce travail est une première étape indispensable de ce schéma. Ils doivent répondre aux différents besoins de la population lozérienne. Une enquête du CSA en 2009 montre l'éventail de services qui entrent dans ces besoins :

- Petite enfance
- La Poste
- Enseignement, écoles
- Santé
- Commerces
- Aides aux personnes
- Transports
- Municipalité
- Sécurité
- Aides sociales et services sociaux
- Culture et loisirs
- Administration
- Distribution d'énergie
- Services publics

Il est alors nécessaire de repartir de cette liste datant de 2009 pour élaborer une analyse de l'offre pertinente aux besoins de la population du département. Pour cela quatre grands champs de services ont été établis :

- **Services publics** : Administrations déconcentrées de l'État, Services des collectivités, Services de sécurité intérieure, Services d'incendie et de secours, Enseignement, Structures de développement local et d'accompagnement.
- **Services à dimension sociale** : Petite enfance, Jeunesse, Insertion, Emploi, Personnes âgées, Personnes handicapées, Santé
- **Services liés au logement** : Habitat, Énergie, Eau potable et assainissement, Déchets
- **Services de la vie quotidienne** : Services bancaires, Commerces, Culture, Sport, Tourisme, Numérique et téléphonie, Transports

L'ensemble de ces services sont évoqués dans la suite de ce schéma et plus détaillés avec une analyse de l'offre dans le diagnostic territorial. Le choix de cette liste se porte essentiellement sur ces besoins des populations qui a aussi été alimenté par une étude sociologique élaborée dans le cadre de ce diagnostic. Cette dernière a vocation à retranscrire les besoins des lozériens en termes d'accessibilité des services au public.



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

---







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

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**



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

---

Le diagnostic territorial qui a été effectué dans le cadre de ce schéma se décompose suivant :

- Une étude sociologique auprès de la population lozérienne
- Un questionnaire envoyé aux Communautés de communes du département
- Une analyse de l'offre
- Des tables rondes avec les opérateurs de services présents dans le réseau MSAP du territoire





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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**ÉTUDE SOCIOLOGIQUE**

.....





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

---

Le diagnostic de ce schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public introduit une étude sociologique des « besoins en services en Lozère ». Son objectif était de pouvoir approcher une expression du besoin en services des populations lozériennes. La méthode de l'étude sociologique a permis une analyse réaliste et argumentée dépassant un simple questionnaire pouvant être facilement un recueil de besoins utopiques.

Cette étude a mis en avant les besoins prioritaires des lozériens en termes de services pour ensuite orienter la suite de ce schéma départemental. Les modalités pour accéder aux différents types de services comme la mobilité et le numérique ont été au cœur de cette analyse sur le territoire lozérien.

Cette étude avait pour but d'intervenir sur l'ensemble du département de la Lozère et plus précisément sur les territoires des bassins de vie en abordant le besoin en service pour la globalité de la population. En revanche, des focus ont été réalisés plus particulièrement sur les populations les plus vulnérables et accompagnées dans le cadre des politiques sociales comme les familles en difficulté, les personnes en insertion, les personnes âgées et aussi les personnes handicapées.





**CLAIRE MASSON**  
**SOCIOLOGUE CONSULTANTE**  
**Études-Diagnostics-Conseil-Évaluation**

---



**Étude sociologique sur**  
**« LES BESOINS EN SERVICES EN LOZÈRE »**

**Février 2015**

**Conseil Général de la Lozère**

**Claire Masson, Jean-Philippe Guillemet**

---

Pierrefiche 48 000 Barjac  
04 66 47 98 62  
06 62 54 22 89  
[claire.masson@yahoo.fr](mailto:claire.masson@yahoo.fr)

Code APE : 7220Z  
N° SIREN : 500 228 721  
N° SIRET: 500 228 721 000 48

Membre d'une Association Agréée, le règlement des honoraires par chèque est accepté.

## Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE I : Les services en Lozère – Cinq besoins prioritaires identifiés.....</b>	<b>10</b>
I. BESOIN N° 1 : RENFORCER L’OFFRE MÉDICALE ET MÉDICO-SOCIALE .....	11
1.1 Poursuivre et renforcer la politique d’attractivité des médecins généralistes .....	11
1.2 Favoriser l’accès aux spécialistes et aux services médicaux.....	12
1.3 Consolider les services dédiés aux personnes âgées .....	12
II. BESOIN N°2 : MAINTENIR ET AMÉLIORER LES SERVICES EXISTANTS .....	13
2.1 Préserver les services existants ....	13
2. 2 ...et les améliorer pour les faire davantage correspondre aux besoins des habitants .....	14
III. BESOIN N° 3 : ASSURER UNE MEILLEURE MOBILITÉ .....	15
3.1 Poursuivre la politique d’amélioration de la mobilité interne.....	16
3.2 Faciliter la mobilité externe vers les grands pôles urbains .....	16
IV. BESOIN N° 4 : OFFRIR UNE COUVERTURE NUMERIQUE ET TELEPHONIQUE FIABLE ET DURABLE.....	17
4.1 Faire disparaître les zones blanches.....	17
4.2 Assurer des communications sans coupures .....	18
4.3 Accéder à la fibre optique .....	18
V. BESOIN N°5 : FACILITER L’ACCÈS AUX SERVICES DANS LES COMMUNES ÉLOIGNÉES DES PÔLES POUR RENFORCER LE LIEN SOCIAL ET LA SOLIDARITÉ .....	19
VI. LES TROIS BESOINS PRIORITAIRES DES POPULATIONS VULNÉRABLES .....	20
6.1 Besoin principal : Assurer une meilleure mobilité .....	20
6.2 Les autres besoins : Renforcer l’offre médicale et médico-sociale et maintenir les services existants.....	24

<b>PARTIE II : Les besoins en services spécifiques aux bassins de vie de la Lozère .....</b>	<b>25</b>
I. BASSIN DE VIE DE FLORAC : SIX BESOINS SPÉCIFIQUES EN SUD LOZÈRE.....	27
II. BASSIN DE VIE DE LANGOGNE : SIX BESOINS SPÉCIFIQUES, PARFOIS TRÈS LOCALISÉS À L'EST DE LA LOZÈRE .....	29
III. BASSIN DE VIE DE SAINT-CHÉLY-D'APCHER : UN SEUL BESOIN SPÉCIFIQUE AU NORD-OUEST DE LA LOZÈRE.....	31
IV. BASSIN DE VIE DE MARVEJOLS : UN SEUL BESOIN SPÉCIFIQUE À L'OUEST DE LA LOZÈRE .....	32
V. BASSIN DE VIE DE MENDE : DEUX BESOINS SPÉCIFIQUES AU CENTRE DE LA LOZÈRE ....	33
 <b>Conclusion .....</b>	<b>34</b>
 <b>ANNEXES .....</b>	<b>36</b>

## Remerciements

Le cabinet d'étude remercie vivement :

- Tous les acteurs qui ont participé aux entretiens
- Les organismes et associations qui nous ont servi d'intermédiaires auprès des populations vulnérables
- Les médias pour l'information donnée sur cette étude
- Brice Fodda, stagiaire ENA à la Préfecture de Lozère et Guillaume Delorme, Chargé de mission Lozère 2020 au Conseil Général, pour leur suivi de l'étude, leur écoute attentive et leurs remarques fructueuses.



## Introduction

### La démarche

Le département de la Lozère souhaite créer un Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Dans ce cadre il doit réaliser un diagnostic territorial qui comprend une étude sociologique permettant de connaître les besoins de la population et d'entendre ses attentes en termes de services. *Cette étude des besoins prioritaires des Lozériens en services a pour objectif principal d'orienter la construction des réponses opérationnelles lors de l'élaboration du Schéma d'amélioration.*

### La méthodologie

La méthode utilisée repose sur une démarche participative de concertation auprès des habitants. Cette démarche qualitative a été mise en œuvre auprès d'un échantillon significatif, c'est-à-dire varié, puisque l'objectif de l'étude était de faire émerger les besoins des habitants et de les hiérarchiser<sup>1</sup>. L'étude combine ainsi :

- **5 entretiens collectifs auprès de la population de la Lozère, un par bassin de vie.** Les personnes interviewées disposent d'une liberté de parole garantie par l'anonymat des entretiens. Cette technique permet de faire émerger les besoins en services et de laisser les habitants les hiérarchiser eux-mêmes au cours de la discussion, permettant ainsi de différencier les besoins partagés des besoins plus individuels. Ces entretiens ont été réalisés au mois de novembre 2014 et ont duré entre 2 heures et 3 heures. L'information de la population vis-à-vis de cette démarche a été effectuée via la presse.
- **12 entretiens individuels téléphoniques et 2 entretiens collectifs auprès de populations vulnérables en termes d'accès aux services :** les personnes handicapées, les personnes en insertion et les familles en difficulté. Les entretiens révèlent que les populations vulnérables interviewées cumulent le plus souvent une pluralité de difficultés – handicap et insertion, grande précarité et insertion, conduites addictives et insertion. Ces entretiens ont été réalisés en décembre 2014 et janvier 2015, les

---

<sup>1</sup> L'objectif n'était pas, dans ce cadre, de constituer un échantillon représentatif de la population du département – il ne s'agissait pas de mesurer le poids des besoins en services mais bien de les connaître.

entretiens individuels ont duré en moyenne 45 minutes et les entretiens collectifs 1 heure 30. La prise de contact avec ces habitants a été effectuée par l'intermédiaire d'organismes et d'associations spécialisés dans les domaines du handicap, de l'insertion et des familles.

### La population de l'étude

Au total **74 habitants ont été interviewés** - 51 au cours des cinq entretiens collectifs par bassin de vie et 23 lors des entretiens individuels et collectifs auprès des populations vulnérables.

La population de l'étude s'avère relativement variée : elle regroupe 34 femmes et 40 hommes aux situations matrimoniales plurielles (célibataires, en couple, divorcés, veufs, familles monoparentales...). Toutes les classes d'âges sont représentées avec une nette dominance des 60-74 ans – soit près de la moitié de la population, principalement rencontrées dans les entretiens collectifs par bassin de vie. Les entretiens auprès des populations vulnérables ont permis de rajeunir cette population.

Tableau 1 : Répartition de la population interviewée par classes d'âges

15-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60-74 ans	75 ans et plus
3	18	20	31	2

Il n'a pas été possible d'attribuer avec précision des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) aux populations vulnérables. Elles regroupent en effet des personnes qui vivent trois types de situations distinctes : des personnes handicapées qui ne peuvent pas travailler ; des personnes handicapées qui travaillent en foyer ; des personnes en insertion qui ne disposent pas d'un projet professionnel stable ou encore bien défini. Les professions et catégories socioprofessionnelles des habitants interviewés lors des entretiens collectifs par bassin de vie sont également variées avec une nette dominance des retraités (34/51), catégorie dont on sait qu'elle est très présente en Lozère – 39 % en 2009. Si toutefois l'on agrège les professions et catégories socioprofessionnelles des actifs avec les

dernières professions et catégories socioprofessionnelles occupées par les personnes aujourd’hui inactives, toutes les catégories sont alors représentées avec une dominance des professions intermédiaires (27/51) qui reflète bien la structure sociale du département. En Lozère, les professions intermédiaires constituent en effet après les retraités la 2<sup>ème</sup> catégorie sociale la plus présente – 16 % en 2009. Enfin sur les 74 personnes interviewées, 14 sont à la recherche d’un emploi.

### Le territoire de l’étude

Les personnes interviewées résident dans chacun des cinq bassins de vie de Lozère – Florac, Langogne, Saint-Chély-d’Apcher, Marvejols et Mende. Pour chaque bassin de vie, nous avons identifié trois types de territoire en fonction du lieu de résidence des habitants interviewés. Le type de territoire peut en effet avoir une influence sur les besoins en services.

- Type 1 : Pôle et communes de proche périphérie à moins de 10 minutes de trajet
- Type 2 : Communes à proximité du pôle entre 10 et 20 minutes de trajet
- Type 3 : Communes éloignées du pôle à plus de 20 minutes de trajet

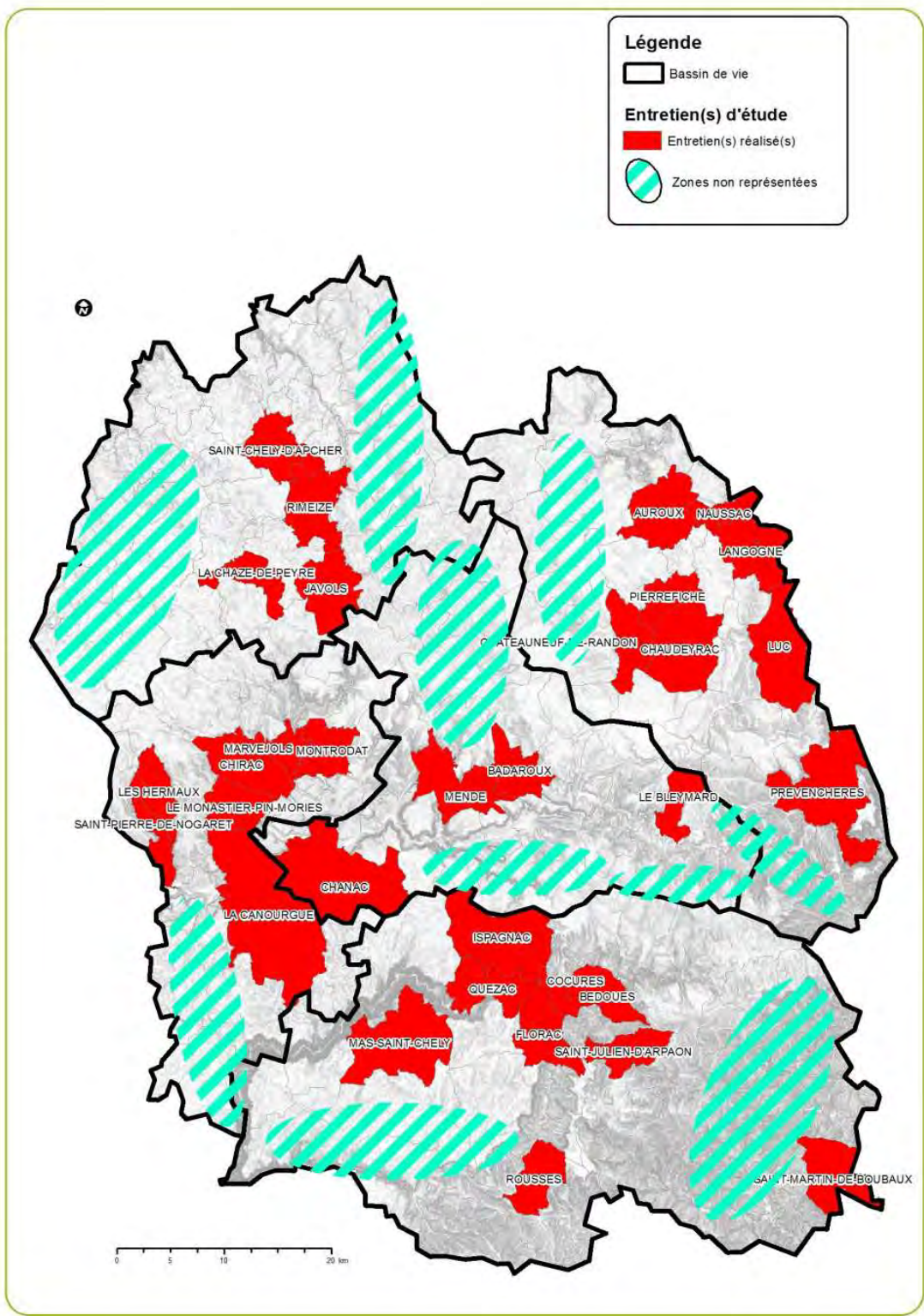
Tableau 2 : Répartition de la population interviewée par type de territoire de résidence

Dans un pôle et à moins de 10 minutes	À proximité d’un pôle Entre 10 et 20 minutes	Éloigné d’un pôle À plus de 20 minutes
48	16	10

Les trois types de territoire sont représentés, mais les pôles et leurs communes de proche périphérie rassemblent près des deux tiers des habitants rencontrés. Cela peut s’expliquer par trois raisons : 1. Les cinq pôles de la Lozère et leurs communes de proche périphérie regroupent l’essentiel de la population du territoire ; 2. Les entretiens collectifs auprès des habitants par bassin de vie ont été réalisés dans les pôles ; 3. Les entretiens auprès des populations vulnérables ont rassemblé quasi exclusivement des personnes qui résident dans l’un ou l’autre des pôles.

Au total **30 communes sont représentées** et réparties comme le montre la carte 1 ci-dessous :

Carte 1 : Les communes représentées et les zones non représentées





Le bassin de vie qui regroupe le plus grand nombre de communes - en rouge dans la carte - est celui de Florac avec 8 communes et les bassins de vie de Mende et de Saint-Chély-d'Apcher sont ceux qui en ont le moins – 4 communes.

Les traits bleus pointent les zones qui ne sont pas représentées. Il s'agit pour la plupart des zones situées aux confins des bassins de vie. Il est donc possible que les populations ne se soient pas déplacées en raison de l'éloignement et il est également envisageable de supposer qu'elles sont peut être parfois tournées vers l'extérieur du département.

- Bassin de vie de Florac - deux zones non représentées : le sud-ouest avec Meyrueis et la zone qui se situe entre Florac et les communes limitrophes avec l'Ardèche ; le Gard plus à l'est, avec le Pont-de-Montvert.
- Bassin de vie de Langogne - deux zones non représentées : le nord-ouest avec Grandrieu et le sud avec Villefort.
- Bassin de vie de St-Chély-d'Apcher – deux zones non représentées : l'Aubrac à l'ouest avec Nasbinals et Fournels et la Margeride à l'est avec St Alban-sur-Limagnole.
- Bassin de vie de Marvejols - deux zones non représentées : le sud avec le Massegros et le nord.
- Bassin de vie de Mende – deux zones non représentées : au sud-est, l'ensemble du Valdonnez et au nord la Margeride avec Rieutord-de-Randon.

## **Limites et portée de l'étude**

Trois éléments limitent la portée de l'étude :

1. Les contraintes liées au temps extrêmement réduit pour informer la population. Il n'a ainsi pas été possible de maîtriser le profil social et la diversité des personnes volontaires pour participer.
2. Certaines parties du territoire ne sont pas représentées, comme nous venons de le voir.

3. Les bassins de vie ne sont pas tous présents dans l'échantillon des populations vulnérables et nous n'avons pu interviewer des habitants présentant toutes les formes de vulnérabilité :
  - Les populations vulnérables résident dans seulement trois bassins de vie : Florac, Marvejols et Mende.
  - Si toutes les démarches pour rencontrer des habitants appartenant aux groupes vulnérables ont été mises en œuvre, nous n'avons pas eu de volontaires parmi les groupes spécifiques des personnes âgées<sup>2</sup> et des familles en difficultés. Cela n'est pas une surprise car l'expérience des diagnostics montre qu'il faut du temps pour construire une relation de confiance avec ce type de population. Il nous a donc été possible d'interviewer principalement des personnes handicapées et des personnes en insertion.

Trois éléments font également par effet de miroir la force de l'étude :

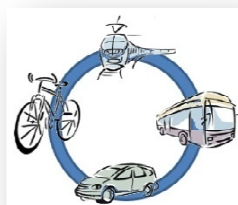
1. Le nombre et la diversité sociale des personnes interviewées est à souligner. Rencontrer 74 habitants d'horizons sociaux diversifiés dans une étude qualitative réalisée en moins de trois mois est à l'évidence un point fort.
2. La pluralité des territoires de résidence des personnes interviewées est à remarquer. L'étude tient ainsi compte de la diversité et des caractéristiques géographiques de la Lozère en ce qui concerne l'accès aux services.
3. La démarche participative de concertation et la parole laissée aux habitants constituent enfin un réel atout dans le recueil des informations. Les populations vulnérables, en particulier, ont rarement la possibilité de s'exprimer.

L'étude comprend deux parties distinctes. La première présente les besoins en services identifiés comme une priorité en Lozère par l'ensemble des habitants interviewés. Elle inclut une partie consacrée aux besoins en services prioritaires des populations vulnérables. La seconde identifie les besoins en services spécifiques par bassin de vie.

---

<sup>2</sup> On peut cependant considérer que le poids des habitants âgés de 60 ans et plus dans les entretiens collectifs par bassin de vie atténue cette lacune.

## **PARTIE I : Les services en Lozère – Cinq besoins prioritaires identifiés**



Il est possible d'identifier 5 besoins évoqués dans tous les entretiens collectifs par bassin de vie et dans la plupart des entretiens auprès des populations vulnérables. Ces cinq besoins constituent aux yeux des Lozériens les services auxquels le Conseil Général et L'État doivent donner la priorité. Le discours des habitants sur ces besoins prioritaires repose souvent sur une double demande, voire une double revendication d'égalité et d'attractivité territoriales. Ils sont présentés ci-après par ordre d'importance décroissante.

## **I. BESOIN N° 1 : RENFORCER L'OFFRE MÉDICALE ET MÉDICO-SOCIALE**

Le besoin défini par les habitants comme étant la priorité la plus importante pour le département est le renforcement de l'offre médicale et médico-sociale. Ce premier point se décline en trois besoins distincts : 1. Poursuivre et renforcer la politique d'attractivité des médecins généralistes ; 2. Favoriser l'accès aux spécialistes et aux services médicaux ; 3. Consolider les services dédiés aux personnes âgées.

### **1.1 Poursuivre et renforcer la politique d'attractivité des médecins généralistes**

Il s'agit ici d'un besoin urgent et d'une priorité qui part des constats suivants:

1. Il n'y a pas assez de médecins généralistes : certains sont partis, d'autres en préretraite ont réduit leur activité et il est difficile d'attirer de nouveaux médecins ;
2. Nombreux sont ceux qui vont partir à la retraite dans les prochaines années.

Le niveau d'urgence varie selon les bassins de vie et les types de territoire :

- Une urgence présente : aujourd'hui il n'y a déjà plus assez de médecins pour répondre aux besoins de la population et la situation va empirer demain avec les départs en retraite pour l'ensemble des types de territoire des bassins de vie de Florac et de Saint-Chély-d'Apcher et aussi pour les territoires de type 2 du bassin de vie de Marvejols. En effet

les populations perçoivent déjà les effets de cette inadéquation entre offre et demande.  
« *Même pour prendre rendez-vous maintenant on tombe sur un serveur vocal.* »

- Une urgence à court terme : le besoin qui domine les autres territoires est de garder les médecins généralistes et d'accroître leur offre en raison des départs à la retraite attendus prochainement. Cette urgence à court terme concerne précisément l'ensemble des types de territoire des bassins de vie de Langogne et de Mende et des territoires de type 1 et 3 du bassin de vie de Marvejols.

Dans les cinq bassins de vie, tous profils confondus, l'ensemble des habitants interviewés se pose la question suivante : Comment attirer des médecins généralistes ?

## 1.2 Favoriser l'accès aux spécialistes et aux services médicaux

Ce besoin repose sur deux attentes :

1. Conserver, voire augmenter le nombre de spécialistes pour anticiper les départs à la retraite et proposer localement des spécialités médicales pour éviter de se diriger inexorablement vers l'extérieur. Les besoins concernent en particulier l'orthodontie, l'ophtalmologie, la radiologie, la dermatologie et la psychologie : « *Ici le problème c'est que pour se faire faire une radio c'est au minimum 40 km* ».

2. Faciliter l'accès aux spécialistes situés la plupart du temps dans des pôles urbains hors département de la Lozère. Ce besoin est à articuler avec celui de la mobilité que nous présenterons plus tard.

## 1.3 Consolider les services dédiés aux personnes âgées

Les besoins de cette nature expriment le ressenti et l'inquiétude des habitants vis-à-vis de la prise en charge actuelle et à venir des personnes âgées. Trois attentes sont mises en avant :

1. Consolider les services d'aide à la personne à domicile : les populations s'inquiètent des services aux personnes âgées, notamment pour celles qui vivent dans les hameaux des

zones de type 2 et 3. « *Il y a beaucoup de vieux dans les hameaux. Ils ont besoin de visiteuses sociales 2 à 3 fois par semaine.* »

2. Favoriser l'accueil en EHPAD pour les personnes âgées isolées : l'inquiétude porte ici sur les conditions du passage inéluctable entre le domicile et l'EHPAD pour les personnes âgées isolées sur le plan social. Pour les populations interviewées, il faut faciliter ce passage afin que les personnes âgées isolées soit davantage prises en soin que lorsqu'elles vivent chez elles.

3. Anticiper le vieillissement de la population : les habitants interviewés évoquent tous leur inquiétude relative au vieillissement de la population qui va demander demain encore plus de services à la personne. Ils se posent alors la question suivante : le département est-il prêt à y faire face ?

## **II. BESOIN N°2 : MAINTENIR ET AMÉLIORER LES SERVICES EXISTANTS**

La population s'inquiète de la dégradation des services publics et de la fragilité des services aux publics. Ce second besoin prioritaire se décline en deux points : 1. Préserver l'existant ; 2. Renforcer ces services et les améliorer pour les articuler davantage aux besoins des habitants.

### **2.1 Préserver les services existants ....**

La demande de préservation des services repose sur deux logiques de raisonnement mises en avant par les habitants :

1. Une logique matérielle : l'offre de service est suffisante en quantité dans les pôles et dans leurs proches périphéries – territoires de type 1. Les habitants souhaitent donc maintenir et pérenniser les structures qui offrent ces services.

2. Une logique symbolique : l'offre de service n'est pas toujours suffisante en quantité dans les territoires plus éloignés des pôles – territoires de type 2 et 3. Et lorsqu'elle existe,



cette offre est menacée et fragilisée par la faiblesse et la baisse progressive de la demande de la population. Pour les habitants, le fait de conserver les services et de les pérenniser constituerait ainsi un symbole fort, susceptible d'attirer de nouvelles populations et d'éviter le dépérissement voire « la mort » de ces communes : *« dans ma commune il n'y a aucun service, la question se pose en terme d'avenir. »*

La préservation des services existants permettrait d'éviter deux contraintes aux habitants dans les années à venir : rechercher des services hors département ou par Internet. Les principaux services à maintenir et à pérenniser sont les suivants : les écoles et instituts de formation de l'enseignement supérieur, les crèches, les centres de loisirs, les bureaux de poste, les gares et lignes ferroviaires, les gendarmeries, les casernes de pompiers et les commerces - dont les pharmacies et les commerces ambulants : *« il faut conserver cette offre. »*

## 2. 2...et les améliorer pour les faire davantage correspondre aux besoins des habitants

Pour ce besoin deux attentes distinctes se dessinent en fonction des types de territoire :

1. Améliorer la qualité de l'offre dans les pôles et à proximité. Cette attente vise principalement les services liés aux transports en communs et elle est à articuler avec les besoins liés à la mobilité qui seront présentés ci-après.

- Dans les gares des pôles : il n'existe pas de bornes de retrait et la présence des personnels au guichet est insuffisante, en particulier le week-end. *« On ne peut pas acheter de ticket parce que le guichet n'est jamais ouvert et il n'y a pas de machine automatique, alors que c'est une gare de Préfecture ! »*
- Pour se déplacer dans le département, les horaires des TER trains-bus ne correspondent pas assez aux besoins des usagers – salariés, populations vulnérables. Selon les lignes, il n'est possible de voyager que le matin et le soir mais pas en journée ou alors l'aller le matin est possible mais pas le retour le soir. *« [Il y a un] manque de communication entre ceux qui font les horaires [train] et ceux qui ont des besoins. »*C'est également le cas pour les habitants qui doivent

sortir du département, notamment les étudiants : « *Impossible de trouver une ligne de train dont les horaires correspondent aux besoins des jeunes qui partent étudier ailleurs.* »

2. Améliorer la qualité de l'offre pour les communes hors pôle. Il s'agit ici essentiellement :

- Des horaires des bureaux de poste : certains ont été supprimés – par exemple le matin, d'autres ferment avant 17 heures. Les horaires ne correspondent plus aux besoins. « *Ce n'est plus un service.* »
- De l'absence de distributeurs automatiques de billets qui oblige les habitants à se déplacer dans les pôles pour y avoir accès.
- De la fermeture des commerces de proximité – par exemple les pharmacies.
- D'améliorer le transport des personnes âgées.

En ce qui concerne les services publics, les habitants ont bien conscience de la difficulté de les maintenir partout en Lozère mais ils posent une question essentielle : « *le service public doit-il être rentable ?* »

### **III. BESOIN N° 3 : ASSURER UNE MEILLEURE MOBILITÉ**

La question de la mobilité au regard de l'enclavement du territoire fait partie des besoins prioritaires et constitue en outre un besoin transversal : elle freine l'attractivité du territoire. Les habitants interviewés évoquent deux attentes : 1. Poursuivre la politique d'amélioration de la mobilité interne ; 2. Faciliter la mobilité externe vers les grands pôles urbains.

### 3.1 Poursuivre la politique d'amélioration de la mobilité interne

La question de la mobilité interne au département suscite de nombreuses attentes, à la fois distinctes et liées.

1. Poursuivre l'entretien des routes et améliorer le réseau routier pour les zones les plus éloignées : « *nous on a 44 km de voies communales pour 184 habitants, on fait quoi ?* »
2. Développer les transports collectifs.
3. Créer, maintenir et élargir les zones de Transport à la demande – TAD : « *Le TAD rend pas mal de services (...), c'est un service qui fonctionne et on espère qu'il va continuer.* » La liaison Marvejols-Mende est à améliorer et de nouvelles liaisons pourraient voir le jour – par exemple La Canourgue-Mende.
4. Permettre un guidage plus performant du SAMU pour les territoires les plus éloignés.
5. Développer le covoiturage.
6. Développer les modes de déplacement doux et créer des voies vertes : « *On a besoin de se déplacer autrement qu'avec des voitures.* »
7. Penser l'intermodalité - notamment le couplage vélo-TER train-bus car il n'est pas toujours aisé de se déplacer avec un vélo dans ce type de transport – et l'acheminement des piétons des centres-villes vers les gares et des gares vers les centres-villes lorsque celles-ci sont excentrées : « *Il n'y a rien en arrivant à Mende qui me permette de rejoindre mon lieu de travail.* »
8. Améliorer l'information des habitants sur les horaires des transports en commun dans le département.

### 3.2 Faciliter la mobilité externe vers les grands pôles urbains

Les habitants interviewés expriment les difficultés qui sont les leurs pour sortir du département et rallier notamment les grands pôles urbains - Clermont-Ferrand, Montpellier, Nîmes, le Puy-en-Velay, Rodez - mais aussi les principales agglomérations françaises -Paris, Lyon, Marseille, Toulouse.

Deux difficultés principales sont pointées :

1. L'absence de train pour relier les pôles des bassins de vie de la Lozère aux grands pôles urbains : « *Il faut prendre le bus pour rallier Clermont. Pourquoi n'y a-t-il pas de train ? Quand même Mende c'est la capitale !* »

2. La mauvaise adéquation entre les horaires de ces mêmes bus et les horaires de train des grandes lignes qui partent vers les grands pôles urbains et les principales agglomérations françaises. Les correspondances se révèlent le plus souvent mal articulées.

Deux types de population sont ici principalement concernés : les étudiants lozériens et les habitants qui ont des problématiques lourdes de santé.

#### **IV. BESOIN N° 4 : OFFRIR UNE COUVERTURE NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIQUE FIABLE ET DURABLE**

Les habitants rencontrés souhaitent bénéficier d'une meilleure couverture numérique et téléphonique. Trois attentes principales émergent : 1. Faire disparaître les zones blanches ; 2. Assurer des communications sans coupures ; 3. Accéder à la fibre optique.

##### **4.1 Faire disparaître les zones blanches**

Il faut ici distinguer ce qui relève du besoin et du ressenti :

1. Un besoin de couverture : il existe des zones qui ne sont pas du tout couvertes, aussi bien pour le numérique que pour la téléphonie – les territoires les plus éloignés de type 3. Cela pose problème aux professionnels qui s'y déplacent – les infirmiers libéraux par exemple - et cela freine également l'attractivité du territoire pour les nouvelles populations actives. « *Les jeunes qui pourraient s'installer avec le système du télé travail ne peuvent pas...* »

2. Un sentiment d'inégalité : lorsque les zones sont couvertes uniquement par le satellite et non par les opérateurs classiques, les habitants éprouvent un sentiment d'inégalité. Ils évoquent l'accès à la téléphonie et au numérique comme un droit qui doit être le même pour tous et ont le sentiment d'être moins bien lotis que les habitants des territoires de type 1 et 2 - selon eux les coûts sont plus élevés pour une puissance moindre. « *Disposer de la puissance du numérique est un droit.* »

#### **4.2 Assurer des communications sans coupures**

Cette revendication est en priorité portée par des habitants qui résident dans les territoires les plus éloignés de type 3. Ils évoquent les coupures les plus nombreuses et les plus longues – environ un mois lors des épisodes cévenols de l'automne 2014 - et s'en inquiètent car elles posent un véritable problème de santé publique en cas d'urgence médicale. Les habitants signalent également des coupures assez fréquentes dans les territoires de type 1 et de type 2.

#### **4.3 Accéder à la fibre optique**

Accéder à la fibre optique est surtout une demande de la population des pôles, portée à la fois par les associations et les habitants. Les personnes interviewées évoquent également le coût élevé de raccordement, notamment pour les entreprises.

Il faut signaler en outre la problématique particulière des personnes âgées qui n'ont pas internet. Elles rencontrent des difficultés croissantes pour satisfaire des démarches administratives de plus en plus dématérialisées. Elles signalent également des difficultés pour accéder aux conseillers des services de l'opérateur Orange lorsqu'elles rencontrent un problème. Les serveurs vocaux de téléphonie sont d'ailleurs pour elles une caractéristique majeure de la dégradation des services aux publics.



## V. BESOIN N°5 : FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES DANS LES COMMUNES ÉLOIGNÉES DES PÔLES POUR RENFORCER LE LIEN SOCIAL ET LA SOLIDARITÉ

Destiné aux territoires éloignés des pôles – type 3, ce besoin fait consensus parmi l'ensemble des habitants interviewés, quels que soient leurs territoires de résidence. Il repose sur l'idée de créer des lieux de vie ponctuels ou permanents, avec des services mutualisés pour à la fois renforcer le lien social et la solidarité entre les habitants et faciliter leur accès à certains services. Ces lieux pourraient par exemple proposer un point presse, un point poste, un point pain, un point café, un point d'information, ou encore un point de rencontre. Ils deviendraient ainsi des lieux de centralité, aussi bien pour les hameaux que pour le centre-bourg des communes, et pourraient prendre au moins deux formes différentes :

- Un Point multiservices – pour rassembler les habitants d'une même commune mais aussi répondre à une éventuelle demande touristique
- Un Café de Pays défini comme un lieu de rencontre, un point d'information et d'animation - *« c'est difficile de créer du lien entre les gens, il n'y a pas assez de structures de proximité dans le village pour que les gens se rencontrent. »*

Cette demande des habitants est intéressante car elle articule deux éléments de nature différente : le lien social et la solidarité d'un côté, l'accès aux services de l'autre côté.

## VI. LES TROIS BESOINS PRIORITAIRES DES POPULATIONS VULNÉRABLES

Au total 23 personnes ont été interviewées et leurs principales motivations pour participer à l'étude sont de deux ordres : 1. Pouvoir exprimer leurs difficultés de mobilité ; 2. Contribuer à l'amélioration des services existants.

L'analyse des entretiens auprès des populations vulnérables se caractérise par deux éléments essentiels : trois besoins prioritaires sont exprimés au lieu de cinq ; la mobilité devient le premier besoin prioritaire.

Lorsque l'on s'intéresse aux besoins des populations vulnérables en particulier, **le nombre de besoins prioritaires se réduit donc à trois**. Les deux besoins qui disparaissent par rapport à la demande de l'ensemble de la population sont les suivants : 1. Le numérique – besoin n° 4 – car la population vulnérable est beaucoup moins « connectée » que les autres habitants - la majorité des personnes interviewées n'a pas internet dans son lieu de vie et n'en évoque pas le besoin. 2. Le lien social et l'offre multiservices à l'extérieur des pôles – besoin n°5 – car les personnes interviewées ne résident pas dans des territoires de type 3 et de plus elles sont davantage centrées sur leurs propres difficultés.

La hiérarchie des trois besoins prioritaires qui restent n'est en outre pas la même et devient la suivante :

- Besoin n° 1 : Assurer une meilleure mobilité
- Besoin n° 2 : Renforcer l'offre médicale et médico-sociale
- Besoin n° 3 : Maintenir et améliorer les services existants

### 6.1 Besoin principal : Assurer une meilleure mobilité

Les réelles difficultés de mobilité soulignées lors des entretiens collectifs par bassin de vie prennent une ampleur encore plus importante avec les populations vulnérables. En effet, la majorité des personnes interviewées n'a pas le permis ou pas la possibilité de conduire. Ces habitants se déplacent essentiellement à pied, en stop, à vélo, en train et ils peuvent également faire appel à des proches pour se déplacer en voiture. Ils utilisent dans une

moindre mesure le covoiturage.« *Depuis un moment j'utilise le stop ; j'ai utilisé le covoiturage mais ça revient beaucoup plus cher ; je fais beaucoup de stop et je donne 1 € car le TER est à 1 € ; beaucoup de gens refusent mon 1 € ; il y a un an j'ai fait une formation à Marvejols et j'y allais en stop* ».

Ce besoin principal comprend un versant majeur lié à la mobilité interne au département et un versant plus mineur relatif à la mobilité externe vers les grands pôles urbains.

## **1. Poursuivre la politique d'amélioration de la mobilité interne**

Les besoins liés à la mobilité interne se révèlent différents selon les profils des personnes. Ils peuvent néanmoins se superposer, notamment pour les habitants vulnérables qui cumulent plusieurs difficultés. Nous présentons ci-dessous trois types de problématiques : les problématiques générales de la population vulnérable, les problématiques spécifiques aux personnes handicapées et les problématiques particulières aux personnes en insertion.

⇒ Quatre problématiques générales pour les populations vulnérables :

- Améliorer les horaires des TER en ajoutant des fréquences – par exemple pour rallier Marvejols à Mende en soirée – ou/et en articulant mieux les horaires des correspondances dans les petites gares. « *Les trains à 1€ sont bien mais pour beaucoup les horaires ne sont pas adaptés* ».
- Augmenter l'amplitude des horaires d'ouverture des guichets en gare : « *La gare de Marvejols elle est jamais ouverte le samedi.* » La fermeture des guichets couplée à l'absence de bornes de retrait peuvent entraîner une fraude « par défaut » : « *Des fois on monte dans le train sans billet parce que tout est fermé.* »
- Créer des transports en commun pour desservir les gares et les commerces : l'absence de bus, même ponctuellement dans la semaine pour accéder aux gares et aux grandes surfaces, est exprimée comme un problème récurrent pour la majorité des personnes vulnérables interviewées - dont une partie est porteuse de handicaps.
- Abaisser les coûts du TAD : si l'initiative du train à 1 € est saluée, le TAD est perçu comme un service trop cher auquel ces populations n'accèdent pas. « *Mende-Langogne [où*

*vit la compagne de la personne interviewée] c'est 24 € aller-retour, pour les petits budgets c'est dur. »*

⇒ Deux problématiques spécifiques aux personnes handicapées :

- Penser l'aide à la personne pour les liaisons et correspondances : les personnes en situation de handicap rencontrent des difficultés, notamment pour les liaisons bus-train - elles ne trouvent personne pour les accompagner lors des correspondances.
- Améliorer les cheminements piétonniers et les accès piétons aux commerces : les trottoirs sont souvent étroits, en mauvais états ou inexistantes ; les entrées des commerces se révèlent parfois inaccessibles ; il manque régulièrement des bancs pour se reposer. Quand les personnes interviewées estiment que des aménagements urbains ont déjà été réalisés, elles ont l'impression qu'ils ont été faits sans concertation avec les personnes concernées. C'est le cas par exemple des bandes podotactiles qui s'arrêtent au moins un mètre avant l'entrée des commerces.

⇒ Trois problématiques particulières aux personnes en insertion :

Les personnes en insertion ont besoin d'accéder soit à un emploi, soit à une formation. Elles sont pleinement conscientes que ce qui freine leur retour à l'emploi est lié à leur problème de mobilité : *« je suis pas naïf ! Je sais que la mobilité me fait défaut : en deux ans j'ai travaillé moins d'une semaine et j'ai eu une formation de trois semaines. Le département de la Lozère ne favorise pas la mobilité. »* Ces personnes rencontrent trois types de difficultés :

- Accéder géographiquement à un emploi ou à une formation : sans voiture, il est difficile d'accéder à un emploi ou à une formation en Lozère, où les opportunités sont déjà limitées. Aussi les personnes interviewées y vont-elles par leurs propres moyens, quelles que soient les conditions climatiques : *« Pendant ma formation à Marvejols, j'ai dû aller aux Pépinières de Rouffiac. C'était problématique car le train n'allait que jusqu'à Balsiège, à 10 kms de la pépinière. J'y suis donc allé à pied d'abord, à vélo ensuite. »*
- Supporter le coût des transports : Pour certaines personnes en situation de grande précarité, il est impossible d'utiliser les transports en commun - même lorsqu'ils proposent des prix très bas. *« On n'a pas l'équivalent du Passe Navigo et ça me bloque : le TER est à 1 €, certes, mais 1 € c'est le prix d'une baguette. 1 €, c'est trop cher ! Il faudrait que les jeunes de*

*moins de 25 ans et les gens au RSA bénéficient de la gratuité totale des services de transport.»*

- Accéder au Pôle-Emploi de Mende : le Pôle-Emploi de Mende a changé de site et a déménagé du centre-ville vers la périphérie. Certains habitants rencontrent ainsi davantage de difficultés pour y accéder. *« Mon Pôle Emploi est à Mende, c'est une catastrophe ! Il est situé dans un endroit quasiment inaccessible. Il y a bien des bus qui passent toutes les 20 minutes mais il faut payer 80 centimes d'€ ! ? Pourquoi ont-ils été là ? C'est en haut d'une côte, ont-ils fait exprès ? C'est à contre-courant de l'insertion ! »*

La mobilité interne représente un besoin essentiel des populations vulnérables, alors même que nous avons interviewé principalement des personnes qui résident dans les pôles. On peut donc imaginer les difficultés auxquelles doivent faire face les habitants vulnérables des communes éloignées des pôles.

## **2. Faciliter la mobilité externe vers les grands pôles urbains**

Les besoins de mobilité externe sont nettement moins prégnants dans le discours des populations vulnérables. Il est cependant possible de repérer trois attentes récurrentes :

- Faciliter les voyages non accompagnés : ce souhait concerne principalement les personnes en situation de handicap et les personnes dépourvues de véhicules personnels. Il n'existe pas d'alternatives à l'accompagnement associatif pour permettre à ces personnes de sortir du département.

- Abaisser le coût des transports : comme pour la mobilité interne, les populations les plus précaires n'ont pas la possibilité de s'offrir des déplacements à l'extérieur du département – même quand leur santé est en jeu, nous y reviendrons par la suite.

- Améliorer les horaires des transports en commun: 1. Pour augmenter les temps d'attente entre les correspondances. Certaines personnes interviewées, notamment en situation de handicap, évoquent leurs difficultés lorsque les délais entre deux correspondances sont trop courts – par exemple moins de 10 minutes entre l'arrivée à Clermont-Ferrand et la correspondance souhaitée. 2. Pour les faire davantage correspondre à leurs besoins. Lorsque leurs proches résident dans des départements limitrophes, il

faudrait par exemple prévoir des horaires de retour le dimanche soir. « *Le dernier train il est le dimanche midi, j'aimerais pouvoir profiter davantage de ma famille.* »

## **6.2 Les autres besoins : Renforcer l'offre médicale et médico-sociale et maintenir les services existants**

### **1. Besoin n° 2 : renforcer l'offre médicale et médico-sociale**

Sur 23 personnes interviewées, 11 n'expriment pas de besoins liés à l'offre médicale et médico-sociale car elles sont rattachées à un foyer et bénéficient à ce titre d'une prise en charge qui leur convient très bien.

Les 12 autres personnes évoquent quant à elles leurs difficultés pour se soigner lorsqu'elles ont des problématiques de santé lourdes ou lorsqu'elles doivent faire appel à un médecin spécialiste. Elles doivent alors sortir du département, ce qui constitue un problème en soi pour la majeure partie d'entre elles comme nous l'avons déjà vu. Ces personnes partagent de plus l'inquiétude des autres habitants quant au départ à la retraite des médecins généralistes.

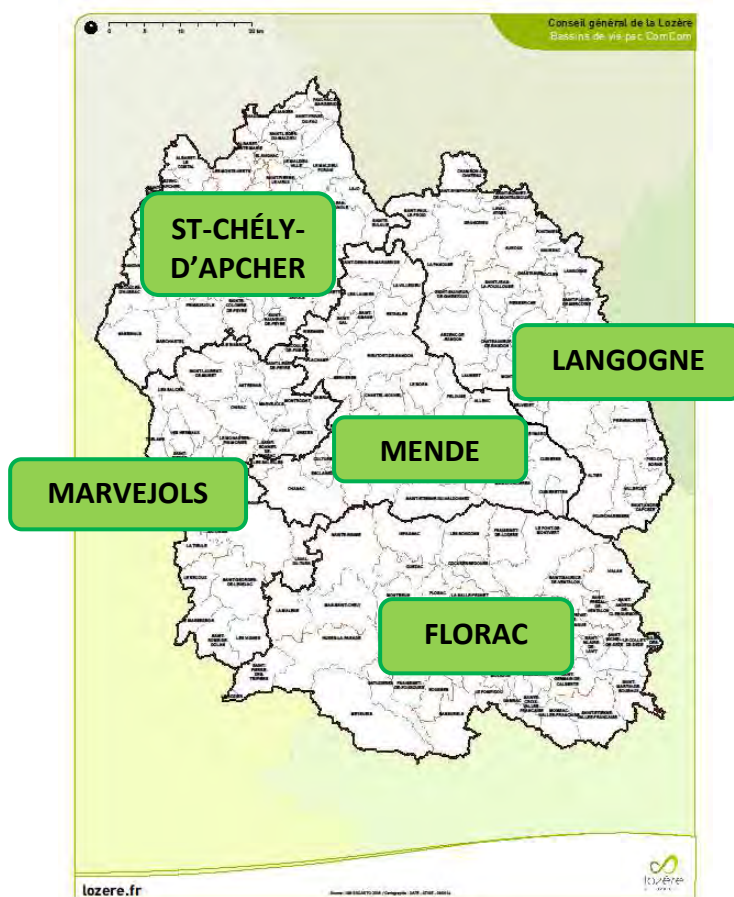
### **2. Besoin n° 3 : maintenir et améliorer les services existants**

Les populations vulnérables interviewées vivent majoritairement dans un pôle et définissent cette particularité comme un avantage puisque tous les services y sont centralisés. La ville de Mende est bien évidemment la plus satisfaisante : « *Malgré la taille de la ville, à Mende il y a tout ce qu'il faut.* »

Tout comme l'ensemble des habitants, les personnes vulnérables soulignent que l'offre actuelle de services doit être préservée, voire renforcée. Cette demande concerne principalement deux types de service : 1. Préserver les gares et les lignes existantes, voire parfois rouvrir certaines gares. 2. Renforcer l'offre commerciale existante, car il y a finalement peu de choix pour des prix élevés : « *On trouve pas tout. Les habits pour ma fille de 10 ans c'est pas terrible ! Ni pour les adultes d'ailleurs.* »



## **PARTIE II : Les besoins en services spécifiques aux bassins de vie de la Lozère**



A côté des cinq besoins prioritaires communs aux habitants de l'ensemble des cinq bassins de vie de la Lozère, il est également possible d'identifier des besoins spécifiques pour chacun de ces bassins. Ne sont présentés ici que les besoins sur lesquels il y a eu consensus dans les groupes d'habitants interviewés. Ils sont classés par ordre d'importance décroissante, tels qu'ils ont été mentionnés dans chaque entretien. Comme la technique d'animation a été la même dans les cinq groupes d'habitants, ces besoins spécifiques nous renseignent réellement sur les préoccupations très localisées des habitants en matière de services. C'est la raison pour laquelle il existe de fortes différences entre bassins de vie : certains expriment de nombreux besoins spécifiques – Florac et Langogne - quand d'autres n'en identifient qu'un tout petit nombre – Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols et Mende. L'ordre de présentation par bassin de vie reproduit ci-après le cheminement des deux sociologues à travers la Lozère.

## I. BASSIN DE VIE DE FLORAC : SIX BESOINS SPÉCIFIQUES EN SUD LOZÈRE

### L'entretien collectif

Tableau 3 : L'entretien collectif dans le bassin de vie de Florac

Nombre de personnes	11 personnes
Contexte de l'entretien	Étonnement vis-à-vis de la commande du Conseil Général et de L'État : ne connaissent-ils donc pas les besoins de la population ?
Tonalité de l'entretien	Les inquiétudes majeures portent sur : <ul style="list-style-type: none"><li>• la désertification des hameaux ;</li><li>• les personnes âgées isolées ;</li><li>• les services médicaux ;</li><li>• la couverture numérique et téléphonique.</li></ul> La plus grande partie de l'entretien a été consacrée à ces questions qui renvoient aux besoins prioritaires.
Nombre de besoins identifiés	10 besoins identifiés, dont 6 spécifiques

### Les six besoins spécifiques

1. Accéder légalement à l'eau courante : dans certaines communes des territoires de type 3, seul le bourg-centre bénéficie de l'eau municipale. Les hameaux et lieux-dits se raccordent illégalement aux sources situées à proximité : « *[dans notre hameau] on n'est pas desservi par l'eau municipale. En plus on a un problème : on branche plusieurs logements sur une même source et c'est interdit. On est menacé juridiquement par l'Agence Régionale d'Action Sanitaire (ARAS). Et il n'y a pas que [notre hameau] dans ce cas ! On est dans l'illégalité car la distribution de l'eau n'est plus un service public assuré par la Mairie* ». La demande des habitants porte également sur le coût des analyses de l'eau, qu'il conviendrait de baisser pour les rendre plus fréquentes.

2. Recruter davantage de pompiers, faciliter leur accès aux territoires isolés et améliorer l'articulation pompiers-médecins en cas d'urgence médicale. « *On n'a que 3 pompiers professionnels et c'est compliqué de recruter des pompiers volontaires. On a aussi un problème d'articulation entre les pompiers et les médecins : tant que le médecin n'est pas là,*

*les pompiers ne peuvent pas emmener une personne à l'hôpital, même si elle fait un infarctus ».*

3. Faciliter le développement du tourisme, selon deux axes :
  - Améliorer la signalétique – notamment celle des itinéraires de randonnées.
  - Créer davantage de liens entre agriculture et tourisme en développant l'agriculture pour faciliter le développement du tourisme : *« si l'agriculture est compromise dans la vallée des Cévennes, le tourisme sera compromis. (...) »*
4. Mutualiser les services de dépannage pour en baisser le coût : *« un ramonage, c'est 65 € minimum. Il faut mutualiser ces services ».*
5. Attirer de nouvelles populations et en particulier des jeunes pour réarticuler une solidarité intergénérationnelle.
6. Aider les petites communes à encadrer les Temps d'Accueil Périscolaires.

## II. BASSIN DE VIE DE LANGOGNE : SIX BESOINS SPÉCIFIQUES, PARFOIS TRÈS LOCALISÉS À L'EST DE LA LOZÈRE

### L'entretien collectif

Tableau 4 : L'entretien collectif dans le bassin de vie de Langogne

Nombre de personnes	14 personnes
Contexte de l'entretien	Ambiance conviviale. Les habitants sont venus pour plusieurs raisons : obtenir des informations sur la vie locale ; parler des dysfonctionnements du téléphone et d'Internet ; évoquer la question cruciale de l'enclavement et des déplacements.
Tonalité de l'entretien	Les habitants partagent une pluralité de craintes : <ul style="list-style-type: none"><li>• l'accroissement de la pauvreté, en particulier des personnes âgées ;</li><li>• la réduction et l'éloignement des services publics avec la réforme des Régions ;</li><li>• les difficultés d'accès à l'emploi des jeunes ;</li><li>• l'impact du développement du e-commerce sur les commerces locaux ;</li><li>• le vieillissement de la population et les services médico-sociaux d'aide à la personne ;</li><li>• la faible attractivité du territoire, comme par exemple les hôtels sans repreneurs qui entravent le développement du tourisme.</li></ul>
Nombre de besoins identifiés	11 besoins identifiés, dont 6 spécifiques et parfois très localisés

### Les six besoins spécifiques

1. Développer l'offre touristique en favorisant la reprise des hôtels : le parc hôtelier est important mais l'absence de repreneurs pour certains hôtels freine le développement touristique.

2. Lutter contre les places vacantes dans les EHPAD: il existe une forte inquiétude concernant la pérennité de certains EHPAD qui comptent des places vacantes. Pour les

habitants, il ne faut pas que les EHPAD ferment car la population est vieillissante et en aura besoin prochainement.

3. Identifier les maisons des hameaux pour faciliter les démarches administratives: dans les communes de types 2 et 3, les rues n'ont pas de nom et les logements ne comportent pas de numéros, ce qui engendre des difficultés dans des démarches quotidiennes telles que remplir un formulaire lors d'un déménagement mais aussi se faire livrer à domicile.

4. Coordonner les services de déneigement – État / Département / Communes

5. Créer un accueil jeunes à Langogne

6. Faciliter l'accès à la presse à Châteauneuf de Randon



### III. BASSIN DE VIE DE SAINT-CHÉLY-D'APCHER : UN SEUL BESOIN SPÉCIFIQUE AU NORD-OUEST DE LA LOZÈRE

#### L'entretien collectif

Tableau 5 : L'entretien collectif dans le bassin de vie de Saint-Chély-d'Apcher

Nombre de personnes	7 personnes : 6 personnes étaient présentes et une autre qui souhaitait participer sans pouvoir être présente nous a envoyé un mail pour évoquer ses besoins ; nous avons intégré ses remarques dans l'entretien car il nous a été possible d'y faire réagir les personnes présentes.
Contexte de l'entretien	Les habitants interviewés estiment que Saint-Chély-D'Apcher pourvoit à la majeure partie de leurs besoins. « <i>Il y a tout ce qu'il faut à St-Chély</i> ». « <i>Tout se passe à St-Chély (...) On trouve tout. (...) Il y a de quoi faire.</i> » Les personnes présentes se montrent intéressées par la démarche proposée.
Tonalité de l'entretien	Les habitants partagent quatre inquiétudes principales : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le manque de médecins généralistes qui risque encore de s'amplifier : « <i>Le manque de médecins est le principal souci à St-Chély</i> ».</li> <li>• la dégradation des services publics : « <i>c'est un sujet important [préserver l'existant] pour conserver notre style de vie.</i> »</li> <li>• la fermeture des commerces</li> <li>• le vieillissement de la population qui implique de penser à la fois l'aide au quotidien des personnes âgées et l'accueil de nouvelles populations.</li> </ul> <p>La plus grande partie de l'entretien a été consacrée à ces questions.</p>
Nombre de besoins identifiés	7 besoins identifiés, dont 1 seul besoin spécifique cité en dernier dans l'ordre des priorités

#### Le seul besoin spécifique

⇒ Bénéficier d'un choix plus large pour les commerces liés à l'habillement.

## IV. BASSIN DE VIE DE MARVEJOLS : UN SEUL BESOIN SPÉCIFIQUE À L'OUEST DE LA LOZÈRE

### L'entretien collectif

Tableau 6 : L'entretien collectif dans le bassin de vie de Marvejols

Nombre de personnes	11 personnes
Contexte de l'entretien	Les personnes présentes sont à la fois intéressées par la démarche et forces de proposition pour les besoins repérés. Toutes estiment que les commerces et services sont suffisants à Marvejols et La Canourgue : « dans les commerces à Marvejols on trouve de tout » ; « pour moi les services sont suffisants. »
Tonalité de l'entretien	La majeure partie de l'entretien a porté sur trois thématiques principales : <ul style="list-style-type: none"><li>• la mobilité, avec notamment le besoin d'améliorer les transports en communs, de développer le covoiturage et de penser les déplacements doux.</li><li>• l'offre médicale à renforcer.</li><li>• le maintien des services existants, qu'il s'agisse des services publics, notamment dans le domaine de l'enseignement, et des commerces.</li></ul>
Nombre de besoins identifiés	7 besoins identifiés, dont 1 seul besoin spécifique cité en dernier dans l'ordre des priorités

### Le seul besoin spécifique

- ⇒ Encourager les fournisseurs locaux à s'articuler à la demande des entreprises, des associations, et des particuliers (matériels agricoles, techniques, alimentaire) pour favoriser la dynamique territoriale locale, donner une alternative au e-commerce et privilégier les circuits courts.

## V. BASSIN DE VIE DE MENDE : DEUX BESOINS SPÉCIFIQUES AU CENTRE DE LA LOZÈRE

### L'entretien collectif

Tableau 7 : L'entretien collectif dans le bassin de vie de Mende

Nombre de personnes	8 personnes
Contexte de l'entretien	Les membres du groupe se connaissent et se retrouvent souvent lors de manifestations diverses. Ils sont venus car ils portent un intérêt pour la chose publique et la question des services, essentielles pour la qualité de vie quotidienne des citoyens. Les acteurs présents sont surpris par le diagnostic en cours, ils ont en effet pour la plupart participé à la démarche de concertation mise en œuvre dans le cadre du projet Lozère 2020. Ils trouvent d'ailleurs cette étude un peu tardive puisque les axes d'orientation ont déjà été décidés. Citoyens engagés, ils sont venus quand même. Ils sont heureux de résider en Lozère et à Mende, ville qui offre de nombreux services.
Tonalité de l'entretien	Les besoins exprimés ont davantage ciblé le département dans son ensemble que le bassin de vie de Mende en particulier. Le groupe met l'accent sur la fragilité des services existants et il ressent une forte crainte quant à leur pérennité pour maintenir un maillage minimal susceptible d'assurer la vie sociale. Les habitants rencontrés se situent clairement dans une logique de défense des services tels que la Prison, le Commissariat, le Tribunal, la santé, la CCSS et les Télécoms.
Nombre de besoins identifiés	6 besoins identifiés, dont 2 besoins spécifiques

### Les deux besoins spécifiques

1. Favoriser dans les commerces un accueil adapté aux besoins des habitants et les aider ainsi à devenir pérennes : l'accueil dans les commerces n'est pas toujours perçu comme étant de qualité. À l'heure du déjeuner, leurs horaires ne correspondent pas forcément aux besoins des actifs. Les commerces sont aussi fragiles en raison de la faiblesse de la demande de la population.

2. Inciter les entreprises à s'installer en Lozère : il faut des incitations fiscales pour que les entreprises s'installent, par exemple sous la forme de zones franches rurales. Ce besoin n'a été cité que dans cet entretien – caractère spécifique - mais il porte sur Mende et l'ensemble du département.

## CONCLUSION : informer les habitants pour satisfaire leurs besoins

### Rappel des besoins prioritaires en services en Lozère

Au moment de conclure cette étude, il convient tout d'abord de rappeler les cinq besoins prioritaires qui structurent les attentes des habitants du département, quels que soient leurs lieux de résidence – tableau 8 ci-dessous.

Tableau 8 : Les cinq besoins prioritaires en services en Lozère

<b>BESOIN N° 1 : RENFORCER L'OFFRE MÉDICALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Poursuivre et renforcer la politique d'attractivité des médecins généralistes</li><li>⇒ Favoriser l'accès aux spécialistes et aux autres services médicaux</li><li>⇒ Consolider les services dédiés aux personnes âgées</li></ul>
<b>BESOIN N° 2 : MAINTENIR ET AMÉLIORER LES SERVICES EXISTANTS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Préserver et développer les services</li><li>⇒ Les améliorer pour les faire davantage correspondre aux besoins des Lozériens</li></ul>
<b>BESOIN N° 3 : ASSURER UNE MEILLEURE MOBILITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Poursuivre la politique d'amélioration de la mobilité interne</li><li>⇒ Faciliter la mobilité externe vers les grands pôles urbains</li></ul>
<b>BESOIN N° 4 : OFFRIR UNE COUVERTURE NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIQUE FIABLE ET DURABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Faire disparaître les zones blanches</li><li>⇒ Assurer des communications sans coupures</li><li>⇒ Accéder à la fibre optique</li></ul>
<b>BESOIN N° 5 : FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES DANS LES COMMUNES ÉLOIGNÉES DES PÔLES POUR RENFORCER LE LIEN SOCIAL ET LA SOLIDARITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Créer des lieux de vie avec des services mutualisés, sous la forme de Points multiservices ou de Cafés de Pays</li></ul>

### Entre les besoins prioritaires et leur satisfaction : l'information

Offrir des services est une condition nécessaire mais pas suffisante pour satisfaire les besoins des habitants. Si l'offre de services reste telle qu'elle est aujourd'hui, hypothèse basse, ou si elle augmente dans les années à venir, hypothèse haute, encore faudra-t-il que cette offre soit connue des citoyens pour répondre favorablement à leurs besoins.

L'importance de l'information sur les services dans la satisfaction des besoins des habitants n'est pas en soi une grande découverte mais nous l'évoquons pour finir car nous nous sommes aperçus au fil des entretiens réalisés dans cette étude qu'aujourd'hui environ un quart seulement des personnes interviewées – 20 habitants sur 74 - connaissait l'offre Relais Services Publics. La plupart de ces 20 personnes en connaissaient en outre juste le nom - ou celui de Maison De l'Emploi et de la Cohésion Sociale, et une seule personne l'avait utilisé et trouvé fort pratique. Des habitants ont même estimé au cours des discussions dans les groupes d'entretiens que manifestement ils en avaient besoin. Seuls quelques partenaires et élus, présents au milieu des habitants, étaient capables d'en parler.

Il convient d'ajouter que toutes les personnes interviewées parmi les populations vulnérables ignoraient l'existence des Relais Services Publics. Certaines avaient entendu parler de la Maison De l'Emploi et de la Cohésion Sociale mais n'y étaient jamais allées, alors même que sur les 23 personnes au moins un quart en avait besoin. *« Il faudrait tout ce qui est administratif : il faudrait des points relais CAF, Sécu et ça n'existe pas. Il faut aller à Mende et c'est un problème. »*

La méconnaissance de cette offre s'explique peut-être par le fait que les Maisons De l'Emploi et de la Cohésion Sociale, auxquelles elle est rattachée, ne développent pas les mêmes axes d'action et ne possèdent pas la même appellation selon les territoires.

Une conclusion forte s'impose donc : dès aujourd'hui, certains besoins en services des habitants de la Lozère pourraient être davantage satisfaits par une meilleure information sur l'offre de services.

**CLAIRE MASSON**  
**SOCIOLOGUE CONSULTANTE**  
**Études-Diagnostics-Conseil-Évaluation**

---



**ANNEXES**

**Étude sociologique sur« LES BESOINS EN SERVICES EN LOZÈRE »**

**Février 2015**

**Conseil Général de la Lozère**

**Claire Masson, Jean-Philippe Guillemet**

---

Pierrefiche 48 000 Barjac  
04 66 47 98 62  
06 62 54 22 89  
[claire.masson@yahoo.fr](mailto:claire.masson@yahoo.fr)

Code APE : 7220Z  
N° SIREN : 500 228 721  
N° SIRET: 500 228 721 000 48

Membre d'une Association Agréée, le règlement des honoraires par chèque est accepté.

## PRÉSENTATION DES BESOINS EN SERVICES PRIORITAIRES ET SPÉCIFIQUES PAR BASSIN DE VIE

### ● Bassin de vie de Florac – 10 besoins identifiés :

- ⇒ Besoin n° 1 : accéder légalement à l'eau courante\*
- ⇒ Besoin n° 2 : recruter des personnels de santé et des pompiers
- ⇒ Besoin n° 3 : assurer une meilleure mobilité interne
- ⇒ Besoin n°4 : offrir une meilleure couverture numérique et téléphonique
- ⇒ Besoin n°5 : assurer des services publics minimum pour maintenir les écoles primaires et les points Poste dans les communes
- ⇒ Besoin n°6 : faciliter le développement du tourisme
- ⇒ Besoin n°7 : renforcer l'aide à domicile et soutenir socialement les personnes âgées et handicapées
- ⇒ Besoin n°8 : mutualiser les services de dépannage pour en baisser le coût
- ⇒ Besoin n°9 : attirer de nouvelles populations et en particulier des jeunes pour réarticuler une solidarité intergénérationnelle
- ⇒ Besoin n°10 : aider les petites communes à encadrer les Temps d'Accueil Périscolaires

\* Les besoins spécifiques à chaque bassin de vie sont mentionnés en vert.

### ● Bassin de vie de Langogne – 10 besoins identifiés

- ⇒ Besoin n°1 : assurer une meilleure mobilité interne et externe
- ⇒ Besoin n° 2 : offrir une couverture numérique fiable et durable
- ⇒ Besoin n° 3 : maintenir et améliorer les services existants
- ⇒ Besoin n°4 : faciliter l'accès aux services dans les communes éloignées des pôles pour renforcer le lien social et la solidarité
- ⇒ Besoin n°5 : développer l'offre touristique en favorisant la reprise des hôtels
- ⇒ Besoin n°6 : lutter contre les places vacantes dans les EHPAD
- ⇒ Besoin n°7 : identifier les maisons des hameaux pour faciliter les démarches administratives



- ⇒ Besoin n° 8 : coordonner les services de déneigement – État / Département / Communes
- ⇒ Besoin n°9 : créer un accueil jeune à Langogne
- ⇒ Besoin n°10 : faciliter l'accès à la presse à Châteauneuf-de-Randon

● **Bassin de vie de Saint-Chély-d'Apcher – 7 besoins identifiés**

- ⇒ Besoin n° 1 : recruter rapidement des médecins généralistes
- ⇒ Besoin n° 2 : maintenir les services existants
- ⇒ Besoin n° 3 : améliorer la prise en charge des personnes âgées
- ⇒ Besoin n°4 : assurer une meilleure mobilité externe
- ⇒ Besoin n° 5 : faciliter l'accès aux services dans les communes éloignées des pôles pour renforcer le lien social et la solidarité
- ⇒ Besoin n° 6 : offrir une couverture numérique fiable
- ⇒ Besoin n° 7 : bénéficier d'un choix plus large pour les commerces liés à l'habillement

● **Bassin de vie de Marvejols – 7 besoins identifiés**

- ⇒ Besoin n° 1 : assurer une meilleure mobilité interne et externe
- ⇒ Besoin n° 2 : recruter des médecins généralistes et maintenir les spécialistes
- ⇒ Besoin n° 3 : maintenir les services existants
- ⇒ Besoin n°4 : améliorer les services publics afin qu'ils correspondent davantage aux besoins des habitants
- ⇒ Besoin n° 5 : faciliter l'accès aux services dans les communes éloignées des pôles pour renforcer le lien social et la solidarité
- ⇒ Besoin n°6 : conforter l'offre numérique
- ⇒ Besoin n° 7 : encourager les fournisseurs locaux à s'articuler à la demande des entreprises, des associations, des particuliers pour favoriser la dynamique territoriale

● **Bassin de vie de Mende – 6 besoins identifiés**

- ⇒ Besoin n° 1 : maintenir et améliorer les services existants déjà fragiles
- ⇒ Besoin n° 2 : assurer un maillage minimal pour les soins et proposer des spécialités médicales
- ⇒ Besoin n° 3 : assurer une meilleure mobilité interne et externe
- ⇒ **Besoin n°4 : favoriser dans les commerces un accueil adapté aux besoins des habitants et les aider ainsi à devenir pérennes**
- ⇒ Besoin n° 5 : offrir une couverture numérique et téléphonique fiable et durable
- ⇒ **Besoin n° 6 : inciter les entreprises à s'installer en Lozère**

Note : au cours de l'entretien des habitants évoquent le fait qu'il pourrait être intéressant de mutualiser les services des petites Mairies éloignées des pôles pour offrir des points multiservices à la population. Ce point n'a pas été souligné dans les besoins identifiés pour le bassin de vie de Mende car il n'a pas fait consensus. En revanche, il participe au besoin prioritaire n°5 évoqué dans tous les bassins de vie.



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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**QUESTIONNAIRE AUX COMMUNAUTÉS DE COMMUNES**

.....



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

La méthodologie utilisée dans le cadre de ce travail comprend la création d'un questionnaire destiné aux différentes Communautés de Communes du département de la Lozère. Cette diffusion auprès des EPCI à fiscalité propre entre dans les attentes de l'article 98 de la loi NOTRe souhaitant les intégrer dans le processus d'élaboration. Ainsi le but de ce processus est de faire intervenir les élus sur les grands thèmes des champs de services qui ont été choisis dans le cadre de ce schéma départemental. Par conséquent, un questionnaire leur a été soumis pour mesurer leur degré de satisfaction sur des thèmes précis :

- La première s'attarde sur une notation sur 10 de l'accessibilité à multiples champs de services (services de l'État, des collectivités, à l'enseignement ...).
- La seconde essaie d'apprécier la qualité de l'accessibilité globale sur le département toujours sur la note de 10.
- La troisième n'est plus constituée d'une notation mais d'une série de questions reprenant les manques, fragilités de leur territoire mais aussi leurs points forts et leurs bonnes pratiques.
- La quatrième essaie de faire ressortir les actions qu'ils pensent prioritaires sur leur territoire.
- La cinquième s'attarde sur les projets et actions en cours qui auraient un impact sur les services et leur accessibilité pour la population.

Cet outil a été conçu conjointement par les services du Département et de l'État afin d'avoir un regard des élus locaux sur les différents champs de services étudiés dans le cadre de ce schéma départemental. Ainsi, le choix de mettre en place une notation de la part des élus des Communautés de Communes permet d'avoir une simplicité de réponse et de recueillir les propositions d'actions prioritaires qui devraient être portées sur l'ensemble du département quant à l'accessibilité des services au public. Ces amorces permettront alors de constituer des axes de développement pour la suite de ce schéma départemental.

La mise en place de ce questionnaire permet d'avoir une vision au niveau le plus local de l'accessibilité des services au public en plus des échanges avec les populations dans le cadre de l'analyse sociologique. Ainsi les résultats permettent de réaliser un diagnostic au plus proche du territoire tout en intégrant les politiques locales mises en œuvre.

Sur les 23 Communautés de Communes concernées, 7 ont répondu à ce questionnaire. En revanche, la faible participation peut être compensée par rapport à la diversité des réponses qui ont été retournées. En effet, les retours sont issus de Communautés de Communes très différentes et diverses en termes de populations, localisations et caractéristiques. Ainsi, des pôles de différentes gammes ont répondu :

- Gamme de proximité : Communautés de Communes de Villefort, d'Aubrac Lot Causse et du Valdonnez.
- Gamme intermédiaire : Communautés de Communes d'Apcher Margeride Aubrac, du Haut Allier et du Gévaudan.
- Gamme supérieure : Communauté de Communes Cœur de Lozère.

Cette diversité de réponses permet tout de même d'avoir une visibilité de l'ensemble des caractéristiques du territoire lozérien.

## LES GRANDES GAMMES DE SERVICES

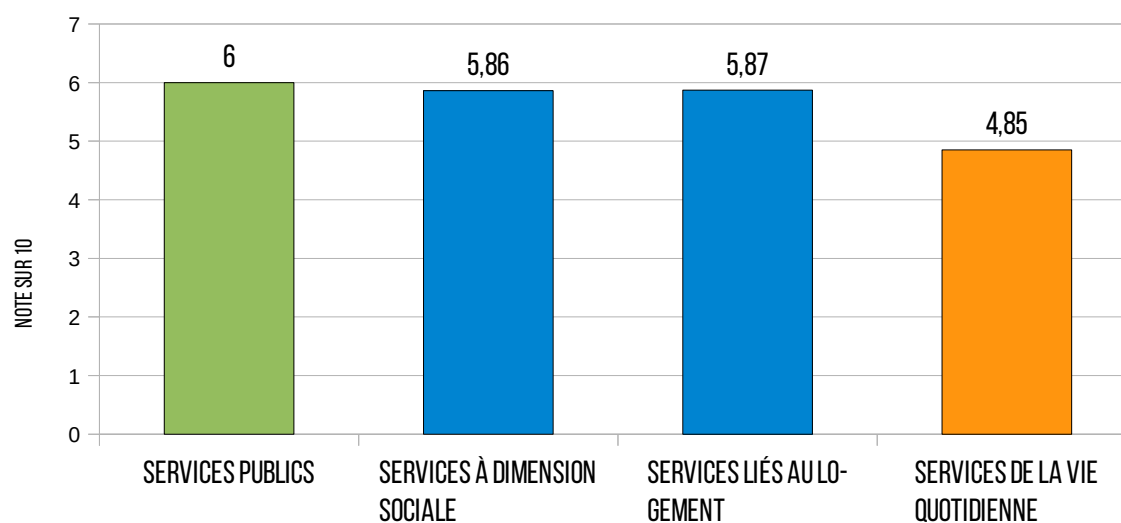
Le travail réalisé grâce à ces questionnaires permet d'étudier l'ensemble des champs de services : services publics, services à dimension sociale, services liés au logement et les services de la vie quotidienne. Ainsi, il est possible d'identifier que les services de vie



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

quotidienne sont les moins satisfaisants pour la population locale avec une note moyenne de 4,85 sur 10. Ils correspondent alors à un enjeu majeur sur lequel il faudra s'attarder dans le cadre des actions à mener sur le territoire. Viennent ensuite les services à dimension sociale et les services liés au logement qui restent tout de même inférieur à 6/10. Les services publics quant à eux restent légèrement supérieur. En revanche, même si les services de la vie quotidienne sont les plus faibles, aucun type de service ne se dégage de manière très positive. Cela peut s'expliquer aussi par une demande constante des élus locaux pour trouver des solutions pour leurs administrés et ainsi améliorer l'attractivité de leur territoire.

**NOTE SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES DIFFÉRENTS CHAMPS DE SERVICES**



## LES SERVICES PUBLICS

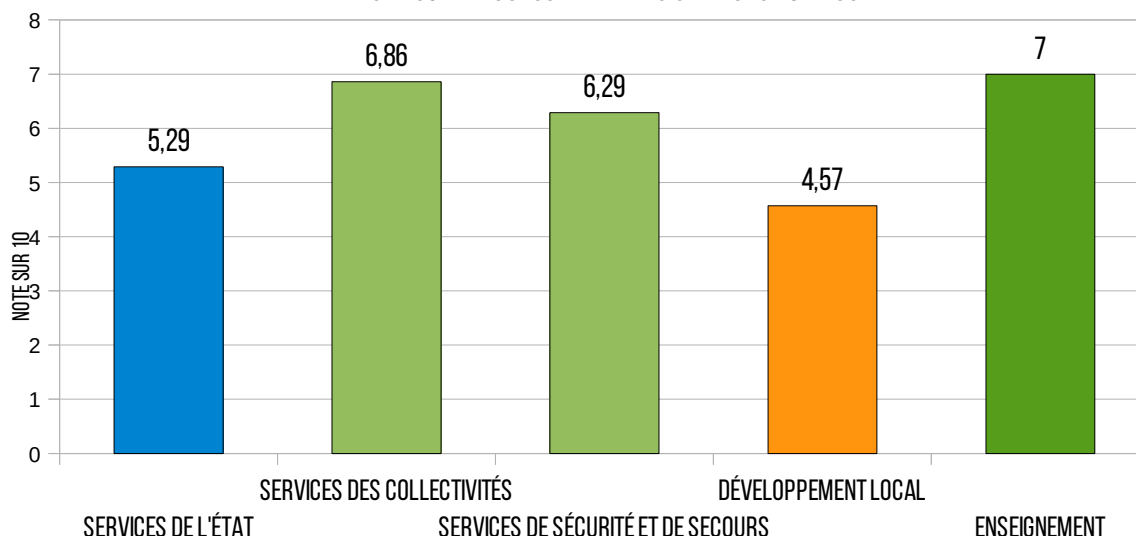
Les services publics correspondent aux services les plus satisfaisant au niveau du département. Si l'accessibilité à l'enseignement, aux services des collectivités et de sécurité et de secours sont bien représentés, les services de l'État et pour le développement local restent très faibles (respectivement 5,29 et 4,57 sur 10). De la même manière, ces thématiques reviennent dans les manques ou fragilités de l'accessibilité aux services des territoires. Il sera question dans la suite de ce travail de diagnostic d'identifier les points précis de ces champs de services afin d'en déceler les améliorations possibles.





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

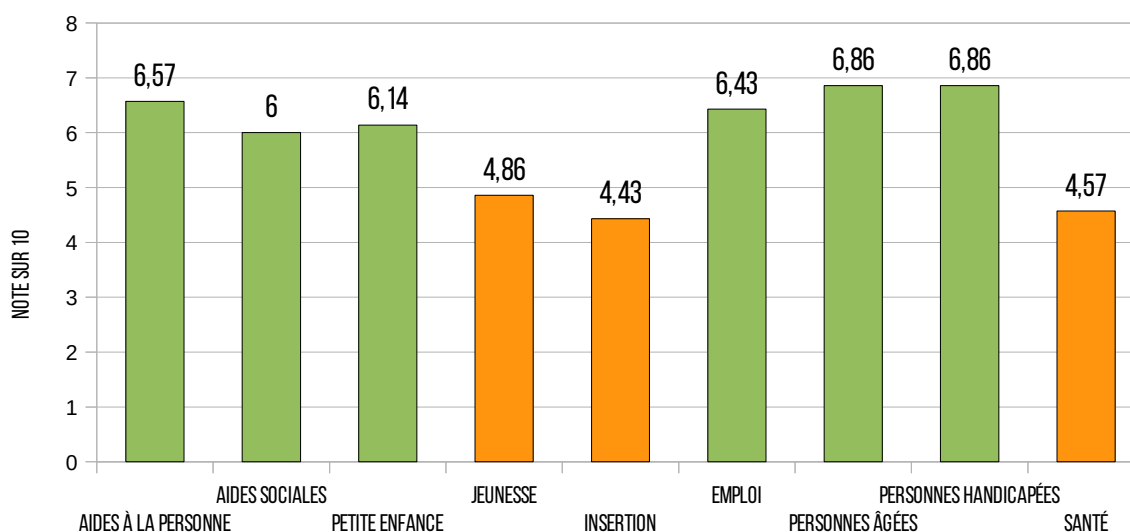
## NOTE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS



## LES SERVICES À DIMENSION SOCIALE

Les services à dimension sociale sont plutôt satisfaisants d'un point de vue général. En revanche en y regardant de plus près, on remarque que des thèmes sont très faibles (note en dessous de 5 sur 10). En effet il est question de l'insertion, de la santé et de la jeunesse. Ces points noirs sont mis en avant par les élus comme étant les moins accessibles sur leurs territoires respectifs. La jeunesse par exemple possède certaines notes faibles mais dans ces cas-là l'objectif n'est pas prioritaire par la Communauté de Commune (exception de Aubrac Lot Causse). En revanche, la santé est au cœur des priorités pour la plupart des Communautés de Communes et ce service revient dans les manques, fragilités ou priorités du territoire.

## NOTE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À DIMENSION SOCIALE

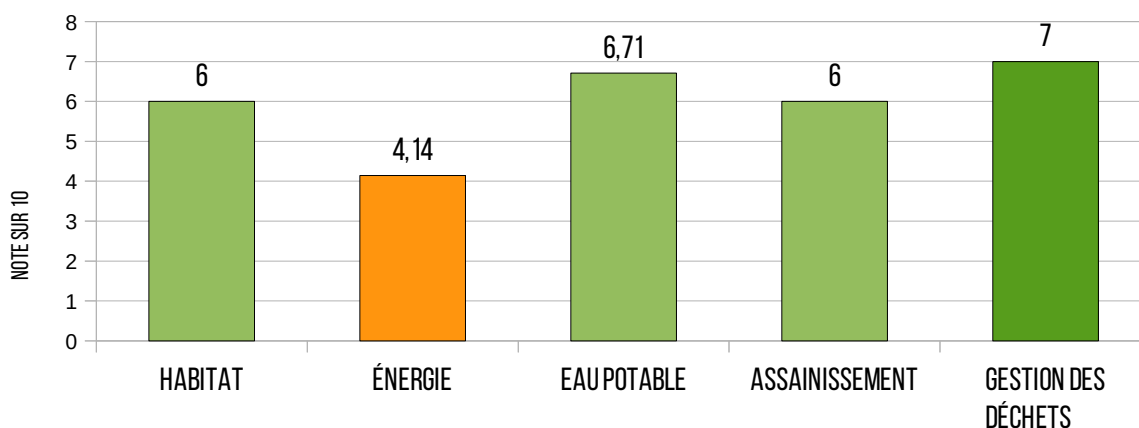


# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

## LES SERVICES LIÉS AU LOGEMENT

Les services liés au logement sont globalement accessibles d'après les notations des Communautés de Communes avec notamment la gestion des déchets qui peut faire figure de point fort dans certains territoires. Les questions relatives à l'habitat, à l'eau potable et à l'assainissement sont supérieures à 6 sur 10. La mise aux normes des logements revient ponctuellement sans être une réelle priorité pour l'ensemble des territoires. En revanche, la thématique de l'énergie est plus problématique avec une note de 4,14 sur 10. Cela peut évidemment prendre en compte la mise aux normes énergétiques des logements et donc avoir un lien avec les services liés à l'habitat mais cela peut aussi provenir des fournisseurs d'accès à l'énergie.

### NOTE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES LIÉS AU LOGEMENT



## SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les services de la vie quotidienne correspondent aux services les moins accessibles par la population lozérienne. Si le sport, la culture, les commerces, le tourisme et les services bancaires sont des problématiques du territoire, d'autres sont mises en avant par les Communautés de Communes. En effet, deux thèmes se dégagent comme en manque d'accessibilité : les mobilités et le numérique.

Le premier point correspond au transport et à la mobilité sur l'ensemble du département. En effet, ces points reviennent essentiellement sur les territoires en périphérie de la préfecture du département, seul pôle supérieur. De plus, l'accessibilité de manière générale est compromise avec la nécessité de se déplacer avec un véhicule personnel sur des trajets relativement longs afin d'atteindre les services souhaités.

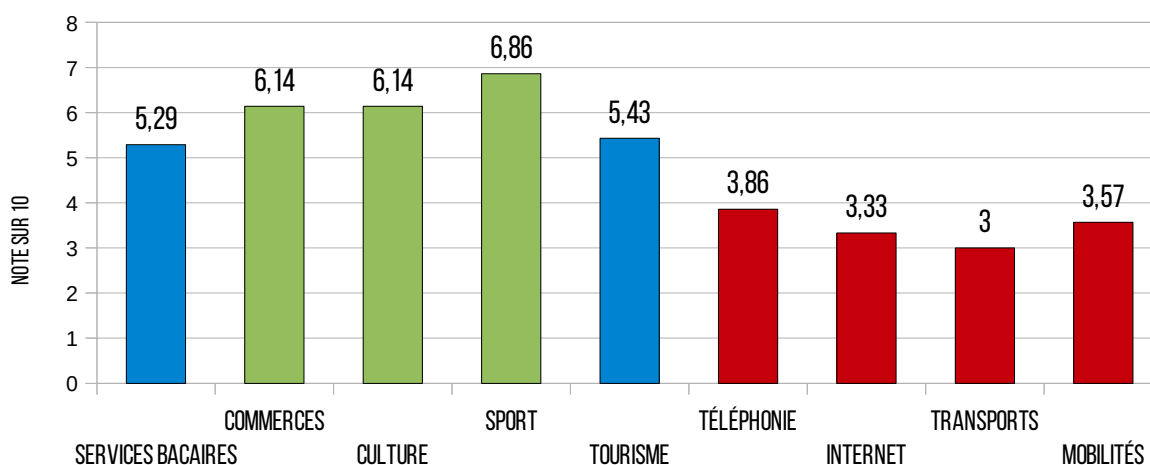
Le second correspondant à l'Internet et à la téléphonie reviennent systématiquement dans les faiblesses et priorités des territoires. Que ce soit des pôles de proximité ou intermédiaires. Cette question d'accès au numérique est très présente dans notre société et d'autant plus dans les territoires ruraux où la plupart des services cherchent à se munir essentiellement de portails numériques et diminuer les permanences physiques dans un objectif de diminution des coûts.





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

## NOTE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE



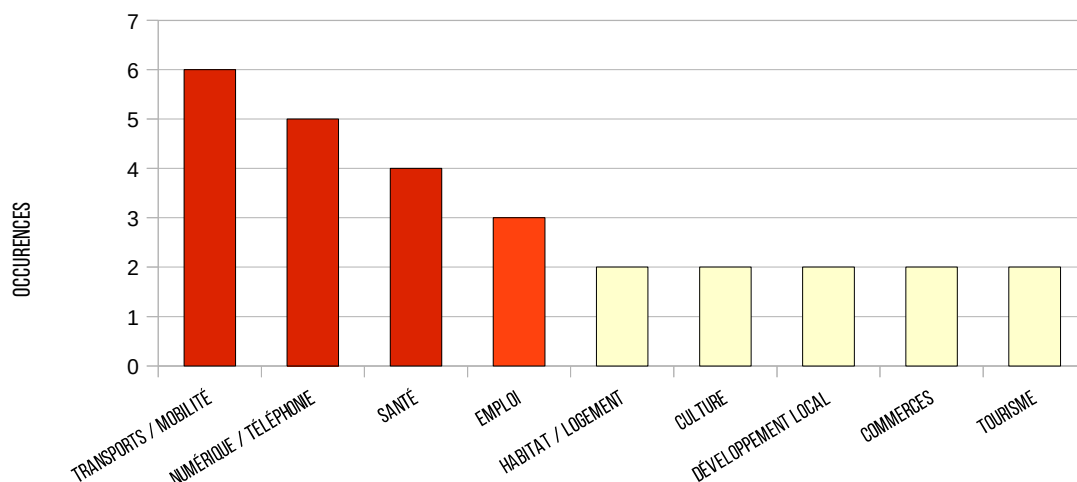
Globalement, ces questionnaires aux Communautés de Communes ont mis en avant des thématiques importantes à prioriser dans les actions sur l'ensemble du département lozérien à toutes les échelles : municipale, intercommunale et départementale voire régionale. Les champs d'actions prioritaires dégagent le transport et la mobilité, le numérique et la santé. Tous ces points sont repris comme étant des manques ou des fragilités sur les différentes Communautés de Communes. Parfois, des actions locales sont mises en place, mais elles ne suffisent pas. Une échelle supérieure est nécessaire pour les appuyer voire pour porter des actions afin d'obtenir une meilleure couverture territoriale et une meilleure accessibilité aux services.

Ces trois points sont les champs qui ont une plus faible accessibilité mais aussi ce sont des services qui doivent être de plus en plus présents sur les territoires pour répondre aux besoins de la population qui est beaucoup plus mobile et qui souhaite avoir un déplacement interne mais aussi externe fluide. Cette mobilité se caractérise aussi par la communication par téléphone mais aussi par Internet. Deux caractéristiques qui connaissent encore aujourd'hui des zones blanches qui isolent des populations à l'intérieur du département. De la même façon, la santé est un prérequis pour la population, mais il n'est pas toujours possible de trouver des généralistes voire aussi des spécialistes en dehors des pôles intermédiaires et plus généralement des supérieurs. De la même manière, il est parfois nécessaire de sortir du département pour rechercher un de ces services qui ne sont pas présents en Lozère.



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

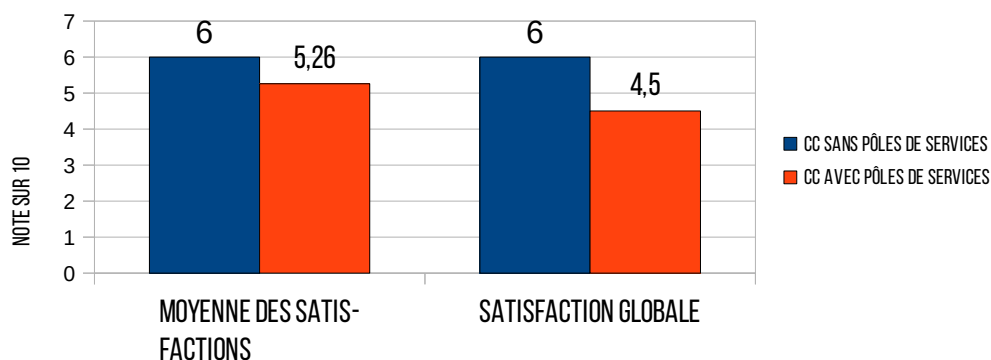
## CHAMPS D'ACTIONS DÉFINIS COMME PRIORITAIRES



La satisfaction globale au point de vue de l'accessibilité des services au public dépend aussi du type de Communauté de Communes interrogée. En effet, les intercommunalités qui sont les plus importantes, sont nettement plus exigeantes au point de vue des services au public. On distingue 1,5 point d'écart entre la moyenne des Communautés de Communes en dehors des pôles et celles qui le sont.

Cette différence s'explique notamment par une demande de plus en plus forte pour les Communautés de Communes qui comprennent des pôles principaux. La critique est plus forte sur l'accessibilité des services de leur part notamment sur les services du numérique, de la santé de la mobilité. La critique globale de l'accessibilité des services sur le département est d'autant plus forte que le pôle est important avec une grande partie des types de services proposés sur le département. En revanche, de nombreux autres services sont encore manquants et il y a parfois un besoin des populations de sortir du territoire pour y répondre.

## ANALYSE PAR CATÉGORIE D'EPCI



Les principaux écarts positifs se retrouvent sur les services de sécurité et de secours, l'énergie et l'eau potable. C'est-à-dire que les notes données par les intercommunalités avec des pôles de services ont donné des notes faibles à ces services tandis que celles hors pôles sont les plus satisfaisantes. En revanche, les Communautés de Communes hors pôles ont été beaucoup plus critiques envers les services de petite enfance, de culture et de sport puisqu'une grande partie de ces services ne se situent pas dans ces communes qui sont les moins fournies. Les territoires ruraux manquent d'équipements structurants afin d'éviter des trajets de longue durée sur une grande partie des services présents que dans le pôle supérieur ou dans certains pôles intermédiaires.



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

En conclusion, à travers ces questionnaires, les élus des Communautés de Communes mettent en lumière les grands enjeux de l'accessibilité des services sur le territoire lozérien. Ainsi des thématiques se dégagent et doivent alors être associées aux autres résultats de ce diagnostic afin d'avoir une vision de plusieurs acteurs du département. En revanche, ce travail auprès des territoires locaux amorcent une discussion sur de multiples thématiques dont celles du transport et de la mobilité, de la santé et de l'accès au numérique qui forment déjà des enjeux prioritaires pour l'accessibilité des services au public du département de la Lozère.

## DES CONCERTATIONS SUR LE TERRITOIRE

En complément de ces questionnaires, une phase de concertation a eu lieu sur le territoire. Il a été important d'avoir cette rencontre avec les élus des Communautés de communes (ou directeurs généraux des services) pour affiner le diagnostic qui a été fait. Ces concertations ont eu lieu au début de l'été 2016 :

- Le 18 juillet 2016 à Florac
- Le 20 juillet 2016 à Aumont-Aubrac
- Le 21 juillet 2016 à Langogne

L'objectif était ainsi de valider le diagnostic et sa mise à jour avec s'il était nécessaire, la correction ou ajout de différents éléments. Ainsi, une présentation des enjeux autour des grands axes stratégiques a été réalisée. Globalement, les thématiques liées à la santé et à la mobilité sont considérées comme prioritaires. Cette rencontre avait aussi pour but d'avoir un travail préliminaire sur le plan d'actions de ce schéma. Une discussion sur les grandes thématiques a permis d'aborder les perspectives pour le territoire (local ou départemental).

Pour la question de la santé :

- Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles ont été évoquées lors de toutes les réunions comme étant des équipements qui permettaient de structurer le paysage médical du département. Des projets de santé sont en cours d'élaboration et pourront permettre d'équiper ces territoires. Une réflexion est en cours pour coordonner les actions des professionnels de santé sur l'ensemble du territoire. Le but aussi est d'agir pour recrutement de nouveaux professionnels de santé.

La question du transport à été évoquée comme une problématique importante du territoire. Ce point est transversal pour le schéma puisque le déplacement de la population est une composante très importante pour l'accès aux services :

- Une réponse présente au niveau local est le transport à la demande (TAD). Cette pratique a été soulevée dans chacune des réunions de concertation. Les fonctionnements sont hétérogènes et ce dispositif est piloté par les Communautés de communes par délégation du Département (transfert de cette compétence à la Région au 1<sup>er</sup> janvier 2017). Cette hétérogénéité est aussi retrouvée dans ses résultats.
- Les transports ont été évoqués avec la question du covoiturage. Cette pratique se développe et des infrastructures sont nécessaires pour continuer à la développer.



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

Les services numériques ont été évoqués :

- Il y a une difficulté pour certaines personnes d'accéder aux informations et différentes démarches administratives sur internet ainsi un accompagnement est nécessaire pour cette population.
- Au niveau de l'infrastructure téléphonique, le réseau fixe subit des coupures qui laissent la population sans moyen de communication.

Au point de vue de l'organisation et la diffusion de l'offre de service :

- Le réseau de MSAP a été évoqué comme un point important dans le maillage du territoire. C'est un relais vital pour les communes. Il permet de rapprocher les services dans les zones les plus rurales.
- La mutualisation des services au niveau des collectivités locales a été évoquée. Cette pratique sera à pérenniser et à développer dans le cadre des nouvelles intercommunalités.
- Les services d'aide à domicile ont été évoqués comme un point à améliorer notamment sur le plan de la coordination entre les opérateurs ainsi que dans la couverture du territoire qui reste imparfaite.

Pour les équipements structurants, le sujet a été évoqué avec les points ci-dessus qui traitent des MSP ou encore de l'infrastructure téléphonique. En revanche, il est nécessaire de rajouter la thématique des structures sociales qui doivent être pérennisées. L'objectif est de consolider le réseau existant qui peut être considéré comme fragile sur certains territoires, avant d'entreprendre l'ajout d'une structure.

Les élus se sont exprimés lors de toutes les réunions sur la nécessité de garantir un socle de services afin de pérenniser la présence de populations et la possibilité d'en accueillir. La transmission des entreprises commerciales et artisanales ainsi que le maintien des services publics ont été exprimés comme des besoins importants pour les territoires les plus ruraux et notamment en Sud Lozère.



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

---







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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**ANALYSE DE L'OFFRE**

.....



## L'ACCESSIBILITÉ EN LOZÈRE SUIVANT DES GAMMES DE SERVICES

Après avoir étudié les besoins de la population en termes de services par l'intermédiaire d'une étude sociologique, et de questionnaires aux Communautés de Communes, le diagnostic du schéma va également s'appuyer sur une étude de l'accessibilité de l'offre de services présents sur le territoire lozérien. Ce travail va s'orienter autour de nombreuses fiches reprenant une à une l'ensemble des champs de services choisis pour l'élaboration de ce schéma départemental. Ainsi, il sera question d'entreprendre une réflexion sur les services publics, les services à dimension sociale, liés au logement et à la vie quotidienne. La démarche qui sera abordée dans cet état des lieux sera ainsi de mettre en valeur chacun de ces services et ainsi faire ressortir les points négatifs mais aussi positifs dans la manière d'y accéder ou de pouvoir en bénéficier afin d'entreprendre une réflexion sur l'amélioration de leur accessibilité dans la suite de ce schéma.

Avant d'avoir cette réflexion pour chacun des services, une analyse globale de l'espace lozérien et de sa structuration avec les pôles de services est nécessaire. Trois gammes de services ont été définies par l'INSEE : de proximité, intermédiaire ou supérieure. Chacune de ces gammes référencent une liste de services. Ainsi, une commune est un pôle de proximité si elle propose au moins la moitié des services de cette gamme. Il en est de même pour les échelles suivantes, intermédiaire et supérieure. Par la même occasion, si un pôle est considéré comme intermédiaire, il est de fait de proximité.

Ces gammes recensent alors un ensemble d'équipements correspondant ainsi à un lieu d'achat ou à une consommation de service. Pour chacune d'entre elles un éventail d'équipements sont traités selon la Base Permanente des Équipements (BPE) de l'INSEE. En 2014, la BPE recense près de 99 types d'équipements qui se répartissent dans les différentes gammes de la façon suivante :

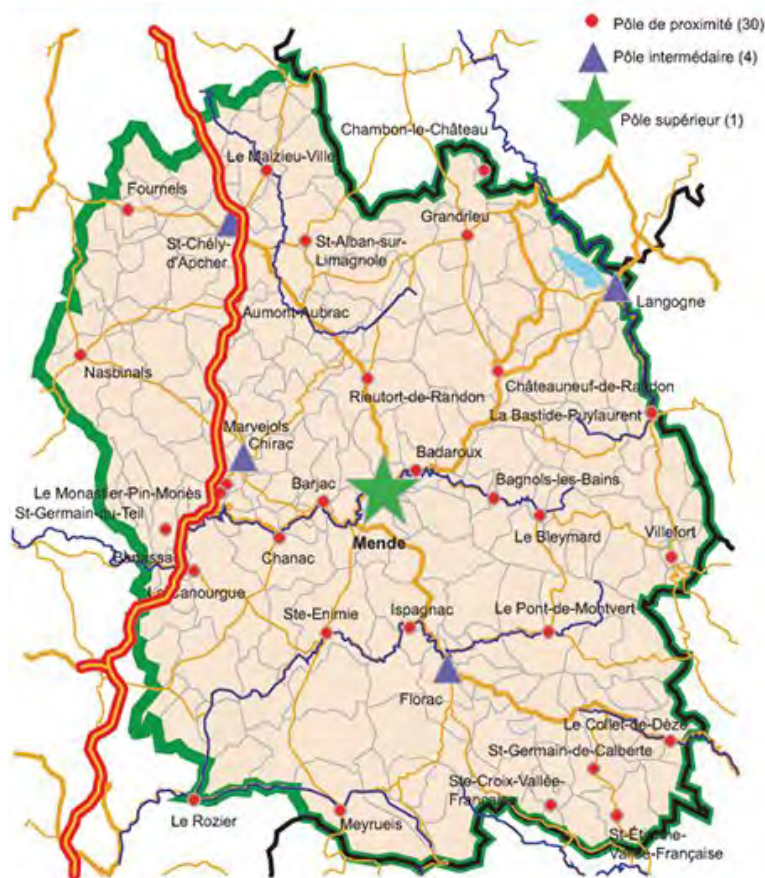
- **Gamme de proximité**, 30 équipements dits de première nécessité comme : banques, bureau de poste, réparation automobile, maçons, plâtrier, peintre, menuisier, épicerie, boulangerie, médecin omnipraticien, pharmacie, école maternelle et élémentaire...
- **Gamme intermédiaire**, 34 équipements un peu moins fréquents comme : police, centre de finance publique, école de conduite, supermarché, collège, divers magasins, station service, orthophoniste, laboratoire d'analyse et de biologie médicale, gare...
- **Gamme supérieure**, 35 équipements plus rares comme : Pôle Emploi, hypermarché, lycée (général, technique ou professionnel), urgences, maternité, centre de santé, spécialistes de santé, cinéma, théâtre...

L'application des gammes de services de la BPE fait ressortir un pôle supérieur en Lozère avec la ville de Mende tandis que 4 pôles intermédiaires maillent le territoire lozérien avec Florac, Langogne, Marvejols et Saint-Chély-d'Apcher. Ces 5 grands pôles structurent les grands bassins de vie de la Lozère. Ensuite, 30 pôles de proximité sont identifiés sur l'ensemble du département.





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



Sources : Insee, RP2009 exploitation principale, BPE2011 ; Inra UMR1041 CESAER, Distancier Odomatrix. © IGN 2013

*PÔLES D'ÉQUIPEMENTS ET DE SERVICES EN LOZÈRE EN 2011 (AUTEUR : INSEE)*

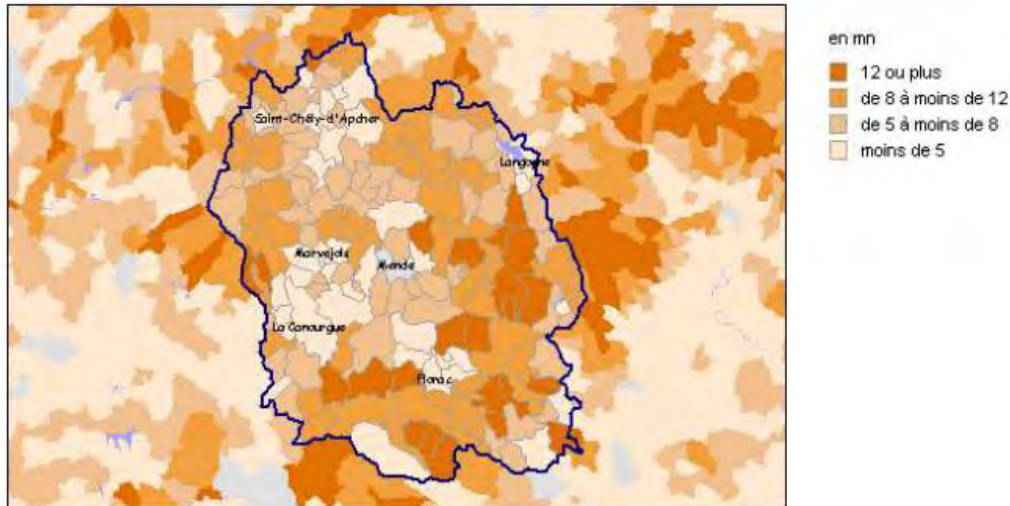
Cette première étude des pôles de services sur le département permet ensuite de mettre en avant les temps de trajets moyens de chacune des communes pour se rendre aux différents pôles de services les plus proches. Si en Lozère le taux d'équipement et de service est satisfaisant (9,1 équipements pour 10 000 habitants) contre 8,6 pour l'espace rural de province, leur accessibilité n'est pas toujours facilitée notamment en termes de temps de trajet. En revanche, la Lozère est le département où la population est la plus éloignée des pôles.

Pour les pôles dits de proximité, le temps de trajet moyen pour un lozérien sur 5 est supérieur à 7 min contre 1 sur 20 dans le territoire « Massif »<sup>1</sup> et 1 sur 50 sur le territoire de l'ancienne région Languedoc Roussillon. Ainsi 20% de la population doit effectuer un trajet plus important pour se rendre aux services dits de première nécessité. Cela s'explique notamment par des communes isolées où le temps de trajet est relativement important dans le Sud et l'Est du département.

1 Le territoire « Massif » est un territoire de référence utilisé dans l'étude de l'INSEE « La Lozère se revitalise » (Octobre 2013) comprenant les départements de l'Aveyron, du Cantal, de la Corrèze, de la Creuse, de la Haute-Loire et du Lot.



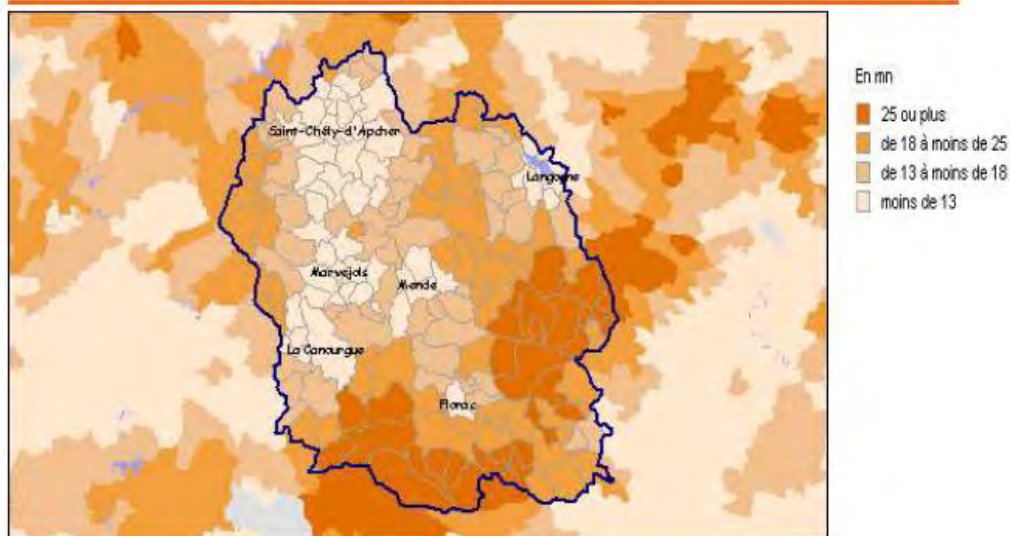
## Durée moyenne d'accès aux équipements de la gamme de proximité



*DURÉE MOYENNE D'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS DE LA GAMME DE PROXIMITÉ (AUTEUR : INSEE)*

Pour l'accès aux pôles de la gamme intermédiaire, la durée moyenne de trajet augmente fortement. Dans ce cas, le seuil retenu par l'INSEE est de 15 mn, et environ 30 % de la population est au-delà de ce seuil. Toujours supérieur au territoire « Massif » qui ne comprend que 9% de sa population dans ce cas-là. Les trajets les plus longs sont essentiellement au Sud et au Sud-Est du département dans le secteur du Mont Lozère et du Causse Méjean. La zone des Vallées Cévenoles est desservie par des pôles extérieurs au département, notamment Alès (30) et Saint Jean du Gard (30). À l'inverse, Langogne constitue un pôle intermédiaire qui couvre le besoin en service des territoires de Haute-Loire et d'Ardèche.

## Durée moyenne d'accès aux équipements de la gamme intermédiaire



*DURÉE MOYENNE D'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS DE LA GAMME INTERMÉDIAIRE (AUTEUR : INSEE)*

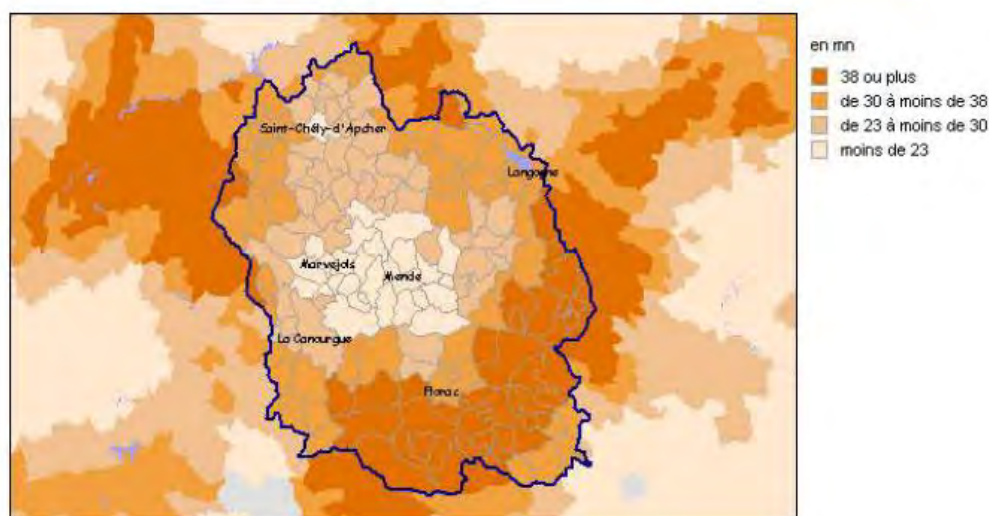




# Schéma départemental d'amélioration de l'**accessibilité des services** au public

Dans le cas des pôles de la gamme supérieure, la problématique est assez accentuée par rapport à la gamme intermédiaire. Des zones du département restent assez éloignées du seul pôle supérieur qui est Mende. Par conséquent, les temps de trajet sont élevés, faisant de la Lozère un des territoires où ce temps d'accès est le plus important. Ainsi, près d'un tiers des résidents se situent à plus de 30 minutes en voiture d'un pôle supérieur. Cela reste très élevé face au territoire « Massif » où seulement un dixième de la population est affectée. De la même façon, des territoires sont attirés vers d'autres pôles en dehors du département comme dans le Gard, le Cantal ou l'Aveyron (Alès, Saint Flour, Millau).

## Durée moyenne d'accès aux équipements de la gamme Supérieure



*DURÉE MOYENNE D'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS DE LA GAMME SUPÉRIEURE (AUTEUR : INSEE)*

La mobilité des résidents reste un enjeu fort en termes d'accessibilité des services sur le territoire lozérien. Le transport individuel ou collectif est nécessaire pour la population afin d'avoir accès aux services de première nécessité ou de gammes intermédiaires et supérieures.

Cette première analyse de l'offre de services ne prend en compte qu'un regroupement de services suivant la BPE. La suite de cette partie va permettre de s'attarder plus précisément sur des champs de services plus spécifiques afin d'avoir une meilleure vision de l'accessibilité de ces derniers sur l'ensemble du territoire lozérien.



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

Suite à ce cadrage, une analyse de l'offre a été réalisée suivant des thèmes particuliers, articulés autour de 4 grandes thématiques :

- Analyse des services publics :
  - Accès aux services des administrations déconcentrées de l'État
  - Accès aux services des collectivités
  - Accès aux services d'incendie et de secours
  - Accès aux services de sécurité intérieure
  - Accès à l'enseignement
  - Accès aux structures de développement local et d'accompagnement
- Analyse des services médico-sociaux :
  - Accès aux dispositifs sociaux
  - Accès aux services de la petite enfance
  - Accès aux services pour la jeunesse
  - Accès aux services de l'insertion
  - Accès aux services de l'emploi
  - Accès aux services pour les personnes âgées
  - Accès aux services pour les personnes handicapées
  - Accès aux services sanitaires et médico-sociaux
- Analyse des services du logement :
  - Accès aux services d'information et de conseil sur l'habitat et le logement et les logements sociaux
  - Accès aux services d'information et de conseil dans le domaine de l'énergie
  - Accès aux services d'adduction en eau potable et d'assainissement
  - Accès aux services de gestion des déchets
- Analyse des services de la vie quotidienne :
  - Accès aux commerces
  - Accès aux pratiques et équipements sportifs
  - Accès à la culture et aux services culturels
  - Accès aux services rendus par des sites ou acteurs touristiques
  - Accès aux services de communication numériques et téléphoniques
  - Accès aux services des transports





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

.....  
PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL

**ANALYSE DE L'OFFRE**

**SERVICES PUBLICS**  
.....





## ACCÈS AUX SERVICES DES ADMINISTRATIONS DÉCONCENTRÉES DE L'ÉTAT

### ENJEU

Développer les téléprocédures et poursuivre la simplification des démarches tout en maintenant la délivrance d'un service de proximité.

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### UNE ORGANISATION REMANIÉE

Couvrant l'ensemble du champ des politiques publiques de l'État, les services déconcentrés présents en Lozère ont connu de profondes réorganisations au cours des dernières années :

- D'une part, cette réorganisation est en grande partie due à des transferts de compétences et de moyens aux collectivités territoriales, aboutissant *in fine* au maintien de certains effectifs sur le département sous un changement d'autorité.
- D'autre part, les réformes successives ont visé à décloisonner les différentes administrations ministérielles, ainsi qu'à créer, quand cela est possible, des guichets uniques. Par exemple, la mise en place de la DDFIP (Direction Départementale des Finances Publiques), créée en Lozère le 1<sup>er</sup> juillet 2011 suite à la fusion des services anciennement dirigés par le directeur des services fiscaux et le trésorier payeur général, améliore le service rendu aux usagers en instituant un interlocuteur fiscal unique pour tous les contribuables, qu'il s'agisse des entreprises ou des particuliers. Elle permet de mieux répondre aux attentes des collectivités territoriales et des établissements publics en matière de conseil fiscal et financier.

En particulier, la mise en œuvre de la réforme de l'administration territoriale de l'État (RéATE) a simplifié le paysage institutionnel de l'administration déconcentrée tout en concentrant l'expertise technique de l'État. Elle s'est concrétisée en Lozère par la création :

- De deux directions départementales interministérielles (Direction Départementale des Territoires – DDT – et Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations – DDCSPP), dotées de périmètres pertinents et placées sous l'autorité du préfet.
- D'unités territoriales de directions régionales dans les domaines de l'environnement, de l'aménagement et du logement (UT DREAL), du Travail et de l'Emploi (UT DIRECCTE), ou encore de la Culture (Unité Territoriale de l'Architecture et du Patrimoine – UTAP, UT DRAC). S'y ajoutent la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé (DT ARS), la Direction Départementale des Finances Publiques (DDFIP), ainsi que la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DSDEN) sous l'autorité du Rectorat. Cette administration de mission, plus lisible et concentrée, est ainsi en lien étroit avec l'échelon régional.
- S'y ajoutent les moyens humains et matériels déployés en Lozère par la Direction Interdépartementale des Routes Massif Central (DIR MC), avec un effectif de 123 ETPT, agents équipés notamment de 25 engins de service hivernal (ESH).
- Les services intervenant dans le champ de la sécurité (groupement de gendarmerie nationale, service départemental d'incendie et de secours, Direction Départementale de la Sécurité Publique) et de la défense (délégation militaire départementale et Office National des Anciens Combattants) complètent ce panorama lozérien.



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

## UNE PRÉSENCE DE PROXIMITÉ DANS CERTAINS DOMAINES

Si la plupart des administrations de l'État présentes en Lozère se trouvent à Mende, une présence en dehors de la ville chef-lieu perdure pour certaines d'entre elles afin de maintenir un contact de proximité avec les usagers et les collectivités territoriales :

- Le sous-préfet de Florac conduit une action de proximité en assurant l'animation des services déconcentrés de l'État dans son arrondissement. Aussi, outre les compétences générales sur l'arrondissement de Florac (notamment le conseil aux élus), la sous-préfecture s'est vue octroyer des compétences départementales : création ou modification d'associations, organisation de manifestations sportives, organisation de spectacles pyrotechniques et feux d'artifices, classement et sécurité des campings, ou encore Défense de la Forêt contre l'Incendie (DFCI), le tourisme.
- La création des pôles territoriaux de la DDT à Mende (Pôle Centre), Marvejols (Pôle Ouest) et Florac (Pôle Sud), participent d'une logique de guichet unique de proximité permettant de recueillir les besoins des élus qui souhaitent être accompagnés pour favoriser l'émergence et la concrétisation de leurs projets d'aménagement et de développement (cf. Carte des pôles territoriaux de la DDT). Ces pôles territoriaux, qui apportent leur appui aux collectivités dans les domaines de l'aménagement et des risques, de l'accessibilité et du bâtiment ou encore de l'eau et de la nature, proposent de nouvelles missions de conseil aux collectivités et assurent l'instruction des autorisations d'urbanisme pour les communes éligibles.
- Suite à la fermeture des Trésoreries mixtes du Bleygard, de Meyrueis et de Villefort effective depuis le début de l'année 2016 (avec maintien d'une présence temporaire d'un agent des finances publiques en période de déclaration des revenus et de règlement des impôts) la DDFIP compte, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, 7 centres des finances publics (trésoreries et, pour les cinq bourgs-centres des bassins de vie, services des impôts des particuliers, des professionnels, et de gestion cadastrale) : La Canourgue, Le Collet-de-Dèze, Florac, Langogne, Marvejols, Mende, Saint-Chély d'Apcher (cf. Carte des centres des finances publics de Lozère). Si une évolution du maillage territorial est à l'étude, celle-ci se fera en parallèle du développement de modes alternatifs de traitement des démarches des usagers (développement des téléprocédures et de l'accueil téléphonique en particulier).
- Enfin, le maillage territorial de la DSDEN ainsi que celui des forces de sécurité et des services de secours font l'objet de fiches particulières.



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



CARTE DES PÔLES TERRITORIAUX DE LA DDT 48 (AUTEUR : DDT 48)

## UN DÉVELOPPEMENT DES SERVICES NUMÉRIQUES

Par ailleurs, les réformes successives (RGPP, RÉATE, MAP) ont permis l'accélération de la transition numérique dans les services déconcentrés de l'État :

- Le site internet départemental de l'État (<http://www.lozere.gouv.fr>) a subi plusieurs refontes et améliorations permettant d'effectuer un nombre plus important de démarches administratives en ligne et d'informer les usagers sur les procédures à suivre. Sur [lozere.gouv.fr](http://www.lozere.gouv.fr), l'usager peut ainsi obtenir l'imprimé type nécessaire à sa démarche et connaître les pièces à fournir pour une démarche relevant de la délivrance des titres. En se rendant sur [service-public.fr](http://www.service-public.fr), il peut aussi demander un certificat de situation (certificat de non-gage) ou effectuer son changement d'adresse sur un certificat d'immatriculation (carte grise). Ces services en ligne (de l'État et de la préfecture) permettent aux usagers d'accomplir à distance un panel de démarches administratives pour éviter les déplacements aux guichets à Mende.
- L'accessibilité aux services des administrations déconcentrées passe aussi par une mise à jour régulière de l'information fournie aux usagers, que ce soit sur le site internet ou par le biais des réseaux sociaux (Twitter et Facebook). Cette alimentation fréquente permet non seulement de garantir la validité des formalités administratives mises à disposition, mais également de relayer l'actualité des services de l'État et de diffuser plus efficacement des messages d'alerte à la population en cas de crise sanitaire ou météorologique.





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

- Enfin, par l'ouverture d'un espace OPEN-DATA, la préfecture et les services de l'État ont également souhaité s'inscrire dans le mouvement actuel d'ouverture et de partage des données publiques ([www.lozere.gouv.fr/publications/donnees-publiques](http://www.lozere.gouv.fr/publications/donnees-publiques)).

En particulier, selon les principes définis dans ses orientations stratégiques, la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) souhaite devenir une administration numérique de référence. Elle poursuit activement la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité consistant à simplifier les démarches de l'usager (particulier, professionnel ou collectivité locale) en lui évitant au maximum les déplacements :

- La DGFIP incite l'usager à utiliser autant que possible la messagerie électronique et les différents portails internet (impots.gouv ou cadastre.gouv notamment), en travaillant d'ailleurs à une fusion de ces différents portails qui permettent d'effectuer des démarches en ligne (télédéclarer, télépayer, modifier des échéanciers de paiement, déposer une réclamation, éditer des duplicata...). En Lozère, cette démarche semble enclenchée, si l'on examine notamment le nombre de connexions au site impots.gouv effectuées au travers du portail de la Préfecture : au cours du second semestre 2015, le site a ainsi recueilli une moyenne de 4 300 connexions par mois, avec notamment un pic à près de 9 500 connexions en septembre).
- Pour les usagers qui ne souhaiteraient pas, ou ne pourraient pas utiliser les moyens numériques, la DGFIP recherche une amélioration de l'accueil téléphonique, par le service local, mais surtout en mettant en place de véritables centres professionnalisés de services téléphoniques permettant un traitement direct en ligne de la demande des usagers et en ne limitant pas ce traitement à la simple fourniture d'informations (deux expérimentations de ce type sont en cours, mais ne concernent pas le département de la Lozère).

## « SILENCE VAUT ACCEPTATION »

Enfin, la mise en œuvre depuis le 12 novembre 2014 du principe « silence vaut acceptation », qui touche à des degrés divers tous les ministères représentés en Lozère, vise à faciliter les démarches administratives des entreprises et des particuliers :

- Cette mesure issue du « choc de simplification » vient se substituer à l'ancien principe du silence valant refus, consacré en droit français en 1864 afin de garantir un droit au recours aux administrés. Pas moins de 1 200 procédures, allant de la modification de l'état civil à l'inscription à l'université, sont concernées, et seront prochainement listées sur un site internet. Les 42 décrets parus le 1<sup>er</sup> novembre au *Journal officiel* viennent préciser les exceptions à l'application de ce principe (protection des libertés et des principes à valeur constitutionnelle et la sauvegarde de l'ordre public, modification du délai du fait de l'urgence ou complexité de la procédure, etc.).
- Le 12 novembre 2015, c'était au tour des collectivités territoriales, de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale et des autres organismes chargés de la gestion d'un service public administratif d'être concernés par ce principe.
- Enfin, la mise en œuvre depuis le 7 novembre 2015 de la saisine de l'administration par voie électronique (SVE) qui permet à tout professionnel et particulier de saisir pour une demande, une déclaration une information, l'État et ses établissements publics par voie électronique sans que ces derniers ne puissent exiger de répéter la demande sous une autre forme. Cette mesure s'étendra aux collectivités territoriales le 7 novembre 2016.



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



## REPENSER LES MODALITÉS D'ACCUEIL AU GUICHET POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DES USAGERS DANS DE MEILLEURES CONDITIONS :

L'objectif est de poursuivre le développement des téléprocédures et la dématérialisation des démarches administratives, sans pour autant rompre tout contact humain, et notamment l'accueil des usagers lorsque celui-ci s'avère nécessaire :

- Depuis 2015, les procédures de délivrance des titres (permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport et carte nationale d'identité...) se sont progressivement dématérialisées avec comme objectif de parvenir à une dématérialisation complète à échéance fin 2017. Cette orientation répond à une volonté d'harmonisation des procédures à l'échelon national et d'une amélioration de la qualité de services aux usagers (simplicité, accessibilité, rapidité). Des plates-formes relevant du ministère de l'intérieur seront créées à l'échelle régionale pour traiter les demandes et concerneront l'ensemble des titres à l'instar des plates-formes « Passeport » et « naturalisation ». Un accompagnement du public sera mis en place soit auprès des plates-formes, des mairies volontaires ou des maisons de services au public dont les animateurs seront formés à ces nouvelles procédures.



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

- Aussi, la démarche de valorisation de la qualité de l'accueil et du service rendus à l'utilisateur, dans laquelle s'est engagée la préfecture de la Lozère et certifiée du label « Qualipref 2 », s'est conclue notamment par la constitution d'un comité local d'utilisateurs, la réalisation de plusieurs enquêtes de satisfaction et d'un audit de suivi annuel, ou encore la mise en place d'une procédure de suivi des réclamations.
- De la même manière, une réflexion est conduite par les services de la DDFIP pour parvenir à une harmonisation des horaires d'ouverture des centres des finances publiques du département en fonction de leur taille, tout en maintenant une ouverture quotidienne d'au moins une demi-journée.
- Enfin, une réflexion plus globale reste à conduire pour optimiser les conditions d'accueil du public sur Florac, en liaison avec l'ensemble des services de l'État présents sur l'arrondissement.

Toutefois, si l'accueil physique au sein des centres de finances publiques est amené à perdurer en Lozère, celui-ci doit devenir exceptionnel, permettant de limiter *in fine* les déplacements des usagers :

- D'une part, l'accueil téléphonique doit jouer pleinement son rôle en mettant tout en œuvre pour répondre directement au besoin de l'utilisateur. D'autre part, les déplacements des usagers pour effectuer leurs règlements, soit en numéraire (désormais limités à 300 €), soit par le dépôt (très fréquent encore) d'un chèque au guichet, doivent être limités par le recours plus systématique aux paiements en ligne. Enfin, en utilisant les nouvelles possibilités offertes en matière de virements (SEPA), une politique incitative de mise en place du prélèvement pour le règlement des recettes non fiscales des collectivités locales sera déployée, de même que pour l'utilisation du TIP (Titre Interbancaire de Paiement) ou du TIPI (règlement du TIP par Internet).
- En outre, l'accueil physique et le recours aux téléprocédures ne sont pas incompatibles : la DDFIP a par exemple installé dans certains de ses centres des ordinateurs en libre-accès pour permettre aux entreprises ne disposant pas du matériel nécessaire de se connecter aux services en ligne et de remplir ainsi leurs obligations de déclaration et de paiement.

## L'OFFRE DE SERVICES PROPOSÉE PAR LES SERVICES DE L'ÉTAT AU SEIN DE MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Dans un nombre croissant de situations, les usagers peuvent s'adresser à l'une des maisons de services au public – MSAP, où un animateur pourra les accompagner et les conseiller dans leurs démarches administratives sur papier ou en ligne. Cet accompagnement concerne des domaines aussi variés que le sport et la vie associative (greffe des associations, autorisations et déclarations des épreuves de manifestations sportives, information sur les métiers du sport), la sécurité alimentaire et la protection animale, l'emploi (informations sur les services à la personne et les dispositifs en faveur de l'emploi), les démarches administratives et citoyennes (informations sur les professions et activités réglementées, sur la délivrance des titres ou la diffusion de supports de communication des campagnes nationales et locales), ou encore l'accompagnement relatif aux aides, subventions et déclarations agricoles (accès notamment au guichet télé-PAC, site internet accessible toute l'année et qui propose un ensemble de services facilitant la télédéclaration des demandes d'aides).

## DE NOUVEAUX DISPOSITIFS DE SOUTIEN AUX PORTEURS DE PROJETS D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT

En Lozère, l'État se mobilise aux côtés des collectivités et des porteurs privés pour favoriser l'émergence et la concrétisation des projets, en apportant notamment un soutien et une expertise techniques, qui font souvent défaut aux petites structures :



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

---

- En particulier, les projets complexes et/ou innovants, qui représentent un enjeu fort pour le territoire, bénéficient de l'appui du « pôle projets » de la DDT, mis en place en 2014. Sous l'autorité du sous-préfet d'arrondissement et en lien avec les pôles territoriaux de la DDT, cette instance réunit et articule les compétences des différents services de l'État concernés. Dans une logique de simplification administrative, son objectif est non seulement d'aplanir la complexité des procédures inhérentes aux projets d'aménagement (installations classées, urbanisme, loi sur l'eau, incidences Natura 2000, etc.) et d'implantations d'activités économiques, mais également d'apporter un conseil stratégique en amont tenant compte du contexte local et des particularités du projet.
- L'institution de ce « pôle projets » va dans le sens de la désignation de « sous-préfets facilitateurs de projets » souhaitée par le Premier ministre dans le but de réduire la complexité administrative que ressentent les entreprises au moment de leur création et de soutenir leur développement. Dans chaque arrondissement, les sous-préfets auront ainsi une mission de médiation afin d'assurer la coordination inter-services pour faciliter l'émergence des projets d'investissement des entrepreneurs.

La nouvelle carte des régions a conduit les services régionaux à réviser leurs périmètres d'intervention qui peuvent influencer sur les modalités d'offre de services de l'administration départementale.





## ACCÈS AUX SERVICES DES COLLECTIVITÉS

### ENJEU

Renforcer la mutualisation et les partenariats entre collectivités en s'appuyant notamment sur le développement d'ingénierie dans les EPCI et le développement de e-services

### ANALYSE DE L'OFFRE

Les services des collectivités se répartissent en deux grands secteurs d'activités : les services administratifs permettant la gestion et la mise en œuvre des projets et les services techniques permettant des interventions en régie pour la mise en œuvre d'opérations de travaux.

### LES SERVICES ADMINISTRATIFS

Les services administratifs des communes connaissent une grande diversité en fonction de la taille de la commune tant sur leur organisation que sur les services rendus :

- Au niveau de la taille et de l'organisation des équipes, les services administratifs municipaux peuvent varier d'une seule secrétaire de mairie qui doit être très polyvalente, parfois présente à temps partiel et travaillant pour plusieurs communes, à des services structurés sur les grandes villes du département.
- De cette organisation découle des horaires d'ouverture au public des mairies hétérogènes allant d'une demi-journée (voire une partie de demi-journée) par semaine ou tous les 15 jours à une ouverture toute la journée du lundi au vendredi.
- Les compétences des équipes sont relativement centrées sur la gestion des services communaux, en particulier sur la gestion budgétaire et comptable de la collectivité ainsi que les réponses aux sollicitations des administrés. Les missions de montage et de suivis de projets sont souvent assurées par les élus eux-mêmes faute de compétences en interne et de moyens mis sur ces fonctions.
- La modalité principale d'accès aux services administratifs se fait par un accueil physique au guichet de la mairie, et également pour certaines fonctions d'informations à distance par téléphone ou courrier
- Peu de communes disposent de sites internet régulièrement actualisés et/ou proposant des e-services, mais les réponses par voie électronique se développent.

Les services administratifs des communautés de communes couvrant le département sont un peu moins hétérogènes que ceux des communes du fait de leur nombre plus restreint, mais différent en fonction des champs des compétences retenus :

- Le schéma départemental de coopération intercommunale a été arrêté par le Préfet de la Lozère en mars 2016 réduisant ainsi les intercommunalités à 10 au lieu des 24 originelles. Ce regroupement respecte ainsi les objectifs de la loi NOTRe et notamment le seuil minimum de population à 5000 habitants. De plus cette loi transmet des compétences majeures aux communes



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

- Pour les communautés de communes ayant un minimum de compétences ou les syndicats intercommunaux aux compétences très spécifiques, le service se réduit souvent à un simple secrétariat, parfois mutualisé avec celui d'une commune. Pour les intercommunalités ayant pris des compétences plus spécifiques ou les grandes collectivités, les équipes sont plus larges et peuvent être composées d'un DGS, de personnel sur le suivi financier, de chargés de missions thématiques...
- Les horaires d'ouverture sont plus importants que les communes, la plupart du temps deux demi-journées tous les jours de la semaine du fait de la taille des structures permettant l'emploi d'une personne à temps complet au minimum et des types de missions nécessitant moins de présence en relation directe avec le public (même si ces dernières tendent à se développer comme avec le SPANC par exemple).
- Il est à noter que certaines communautés de communes ont mutualisé l'ensemble des services administratifs communaux comme sur le territoire de la Vallée de la Jonte ou du Goulet Mont-Lozère, et que les Maisons de Services au Public (MSAP) sont portées localement par les communautés de communes.
- Les compétences des équipes sont relativement centrées sur la gestion des services intercommunaux, en particulier sur la gestion budgétaire et comptable de la collectivité. Les moyens pour assurer les missions de montage et de suivi de projets sont plus importants qu'à l'échelon communal avec la présence d'agents de développement ou de directeurs généraux des services ayant les capacités de gérer les projets de développement dans certaines communautés de communes.
- La modalité principale d'accès aux services administratifs se fait par un accueil physique, et également pour certaines fonctions d'informations à distance par téléphone ou courrier
- Peu de communautés de communes disposent de sites internet régulièrement actualisés et/ou proposant des e-services, mais les réponses par voie électronique se développent.



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



CARTE DES 24 COMMUNAUTÉS DE COMMUNES (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)





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



Département de la Lozère  
DATE - ATIGE

**SDCI 48**  
**10 EPCI**

lozere.fr



CARTE DES 10 COMMUNAUTÉS DE COMMUNES (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

Les services administratifs du Département se répartissent pour la plupart dans la ville de Mende sur de multiples sites sauf pour la compétence médico-sociale et collèges qui sont présents sur l'ensemble du territoire Lozérien, avec un développement des services internet pour une meilleure accessibilité :

- Les services départementaux sont structurés en 4 pôles (social, solidarité territoriale, infrastructures départementales et ressources internes) sous-divisés en directions thématiques. Le Département s'est adapté avec une réorganisation de ses services afin de répondre aux enjeux de la réforme territoriale et ainsi être efficace sur ses différentes compétences. Cette nouvelle organisation de l'organigramme départemental permet notamment d'avoir un accompagnement plus fort et au plus proche des collectivités territoriales. Par exemple, la mission Europe du Département entre dans cette catégorie par l'information et l'appui technique qu'elle peut apporter sur les différents financements et règlements européens auprès des structures du territoire, notamment les associations territoriales, qui sont elles-mêmes des relais pour les différents porteurs de projets.
- Concernant l'accueil de nouvelles populations, le Réseau Accueil – Lozère Nouvelle Vie a été mis en place et est animé par le Département :





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

- Ce réseau regroupe le Département, la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, la Chambre d'agriculture, SAFER LR, Relance, Lozère Développement, la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, le Comité Départemental du Tourisme et les 3 pays.
- Ce réseau permet une dynamique collective d'accompagnement des porteurs de projets avec la mise en place d'outils communs permettant de coordonner l'itinéraire d'accompagnement de prospect qui remontent par les contacts de sites internet, notamment le site Lozère Nouvelle Vie.
- Pour certains services, les équipes sont localisées au plus proche du territoire comme pour les Centres Médico Sociaux répartis sur 5 territoires infra-départementaux (Cf. fiche services sociaux), ou les 13 collèges publics répartis sur l'ensemble du département. Les équipes sont amenées à se déplacer pour rencontrer les collectivités locales, les associations et les usagers sur le territoire.
- Les modalités de contacts sont diverses et dépendent du type de service sollicité. Il peut aller d'un accueil physique avec ou sans rendez-vous dans les centres médico-sociaux à un accueil sur rendez-vous ou téléphonique plus généralement.
- Le site internet de la collectivité propose des informations complètes dans le site portail principal lozere.fr et renvoie vers d'autres sites spécifiques pour des thématiques particulières (SCINPAT, culture...). De nombreux e-services ont été développés comme l'inscription aux transports scolaires, l'information routière, le paiement en ligne, le portail cartographique scinpat...



*CARTE DES IMPLANTATIONS TERRITORIALES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DANS LE DOMAINE SOCIAL (CMS) (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)*



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

La présence de la Région Occitanie Pyrénées Méditerranée dans les territoires a été organisée avec la mise en place en 2005 d'une « maison de la Région », point de contact de proximité et par la présence d'agents régionaux dans les lycées :

- En 2005 a été ouvert la maison de la Région à Mende, présence de proximité ayant pour objectif de mettre à disposition de la population l'ensemble des services et des compétences de la collectivité par un centre de ressource, un lieu de création de lien social (expositions, rencontres, débats) et un point de rencontre et de contact avec les élus régionaux. De plus, la maison de la Région mendoise organise aussi des temps de rencontres et de promotion autour d'une formation locale. Ces journées permettent de mettre en avant l'offre locale de formation en réponse aux besoins des métiers du territoire. La présence de la Maison de la Région à Mende est confirmée. Son champ d'intervention devrait s'étendre pour territorialiser l'action des services régionaux.
- De par sa compétence sur les lycées, des agents administratifs régionaux sont également présents dans les 5 lycées publics du département.
- Les modalités de contacts peuvent donc se faire directement avec un accueil physique à la maison de la Région ou par contact téléphonique auprès des services de Montpellier et Toulouse
- La Région Occitanie, Pyrénées-Méditerranées s'est doté d'un nouveau site internet (<http://www.laregion.fr>) suite à la fusion des deux régions Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées. Ce site unique se développe encore afin de devenir la vitrine régionale pour l'apport d'information de la collectivité territoriale.

## LES SERVICES TECHNIQUES

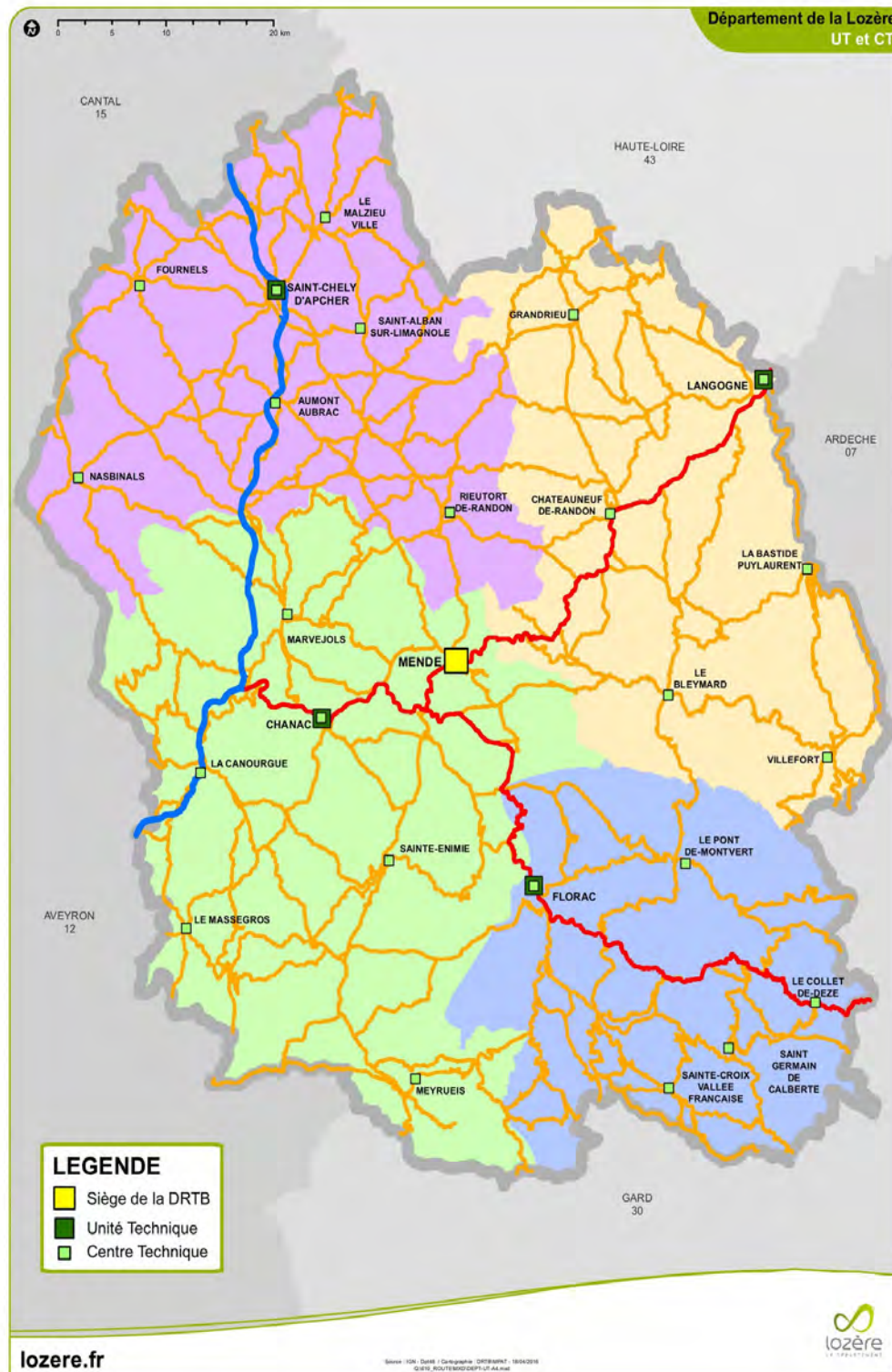
Les services techniques des collectivités sont calibrés pour répondre aux compétences de chaque strate en fonction des besoins et des possibilités financières :

- Les communes ont des équipes de taille hétérogènes en fonction de la population de la commune, avec des agents souvent polyvalents. Les missions sont concentrées sur la gestion du patrimoine communal, autant immobilier que la voirie et souvent les réseaux d'eau et d'assainissement. Le suivi des agents est essentiellement assuré dans les petites communes directement par les élus.
- Les équipes des intercommunalités sont également de tailles hétérogènes, mais plus en fonction des compétences transférées depuis les communes. Selon ces compétences transférées, les agents peuvent avoir un profil plus spécialisé sur une thématique (leur intervention basée sur un périmètre plus large permet d'avoir des agents spécialisés à temps complet comme sur les compétences de l'eau, de l'assainissement...).
- Le Département compte des équipes techniques de plusieurs directions qui interviennent notamment sur ses compétences obligatoires des routes et des collèges pour des interventions en régie directe ou pour le suivi de prestataires extérieurs. Les équipes sont réparties territorialement au travers de 4 unités techniques (UT) complétées de 24 centres techniques (CT) qui dépendent de ces UT. Les personnels administratifs et techniques des collèges sont présents directement dans les établissements et complétés par une équipe mobile d'intervention. Cela réuni près d'une centaine d'agents départementaux autour des postes en restauration, maintenance, entretien...
- Le personnel technique de la Région concerne uniquement les lycées où ils sont affectés.





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



CARTE DES IMPLANTATIONS TERRITORIALES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DANS LE DOMAINE DE LA ROUTE (UT ET CT)  
(AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)



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

## UNE MUTUALISATION À L'ÉCHELLE INTERCOMMUNALE

En cohérence avec la réforme de l'évolution des compétences et des périmètres des intercommunalités, les collectivités doivent se saisir de cette opportunité pour réfléchir et mettre en œuvre des organisations de leur service. Cela doit répondre au double enjeu d'un environnement nécessitant une technicité de plus en plus pointue et de maintenir le meilleur accès possible au service par rapport à l'échelon communal :

- Une mutualisation des services plus poussée à l'échelon du bloc communal peut permettre d'organiser les services en spécialisant un certain nombre d'agents et en garantissant un accès aux services à hauteur des besoins (maintien des ouvertures au public des mairies).
- Cette organisation et sa mise en œuvre peuvent s'appuyer sur les schémas de mutualisation, mais doit être accompagnée, notamment pour partager les exemples de mutualisations réussis dans le département avec des élus (accompagnement au changement). Les exemples intéressants à suivre sont notamment les secteurs de la Vallée de la Jonte (premier service administratif mutualisé au niveau du bloc communal de Lozère) et du Goulet Mont Lozère (ensemble des services mutualisés). Aujourd'hui, les services des Communautés de Communes vont connaître un ensemble de fusion pour une réorganisation territoriale qui pourra mettre à jour les différentes mutualisations et intégrations des services sur un nouveau projet de territoire. Tous les schémas mis en place devront être modifiés en fonction des nouveaux territoires et compétences des intercommunalités.
- Pour certaines missions et compétences, l'organisation à une échelle plus vaste peut se mettre en place comme cela a pu être le cas par des conventions entre communautés de communes pour la mise en œuvre de plan de prévention des déchets ou dans un cadre plus formel comme les Pays / PETR / Associations territoriales par exemple sur la gestion d'une partie des fonds européens permettant d'avoir un accompagnement de proximité sur les accès à ces fonds (cf. fiche structures de développement local).

Au-delà d'une spécialisation rendue possible par des mutualisations, l'élargissement des périmètres des intercommunalités peut être une opportunité pour renforcer leur ingénierie, notamment sur les compétences de gestion des projets et de développement afin d'assurer une mise en œuvre plus efficace et rapide au service des élus et de la collectivité :

- Afin d'apporter des compétences techniques d'ingénierie qui ne peuvent pas être supportées par les seules intercommunalités, les agences et services départementaux (Direction de l'Ingénierie Départementale – Mission ingénierie de projet, Mission Europe, SATESE, SATEP – Lozère Ingénierie, Lozère Aménagement, Lozère Développement, Lozère Énergie, Lozère Tourisme, CAUE...) doivent rester présents pour apporter l'ingénierie technique de soutien nécessaire pour l'accompagnement de la maîtrise d'ouvrage.



## ACCÈS AUX SERVICES D'INCENDIE ET DE SECOURS

### ENJEU

Pérenniser un modèle fondé sur le volontariat en optimisant la gestion des moyens humains et matériels.

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le Corps Départemental du SDIS fait face quotidiennement à des sollicitations opérationnelles qui sont les reflets des besoins nombreux et variés de la population en matière de secours :

- Au cours des dix dernières années, la typologie des interventions et les méthodologies opérationnelles ont sensiblement évolué : augmentation du secours à personnes (SAP) avec accentuation de la dimension sociale, évolution de la prise en compte des risques pour incendie en milieu clos et semi-clos, demandes croissantes de conseils, d'études et de visites en matière de prévention contre les risques d'incendie tant pour les établissements recevant du public, que pour les particuliers et les entreprises.
- Aussi, les attentes des usagers vis-à-vis des services de secours se sont accentuées et s'apparentent de plus en plus à des exigences.
- Si la grande majorité des interventions est réalisée dans des délais raisonnables et avec des moyens adaptés, la topographie du département, l'éloignement des structures hospitalières d'accueil, ou encore l'isolement vis-à-vis des colonnes de renfort, en particulier en cas d'inondation ou de feu de forêt (délais atteignant 6 à 10 heures) rendent nécessaires des ajustements.

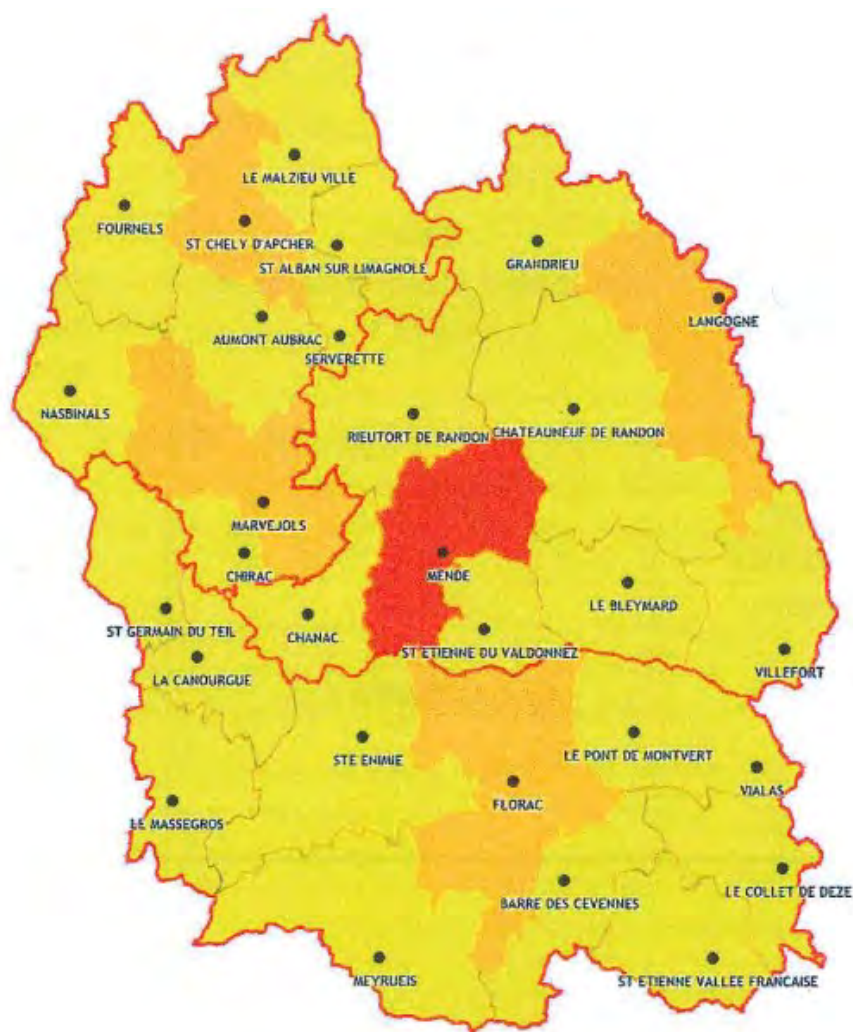
Disposer des personnels compétents et des matériels adaptés au moment où la demande de secours parvient aux sapeurs-pompiers et leur permettre d'intervenir dans des délais raisonnables, avec efficacité, demeurent les principales finalités du système complexe qu'est le SDIS :

- La Direction Départementale des Services d'Incendie et de Secours (DDISIS) compte une Etat-Major composé de neuf services (systèmes d'informations et de communication, techniques, formation, ressources humaines, finances, marchés publics et contentieux, service de santé et de secours médical, prévention, prévision et opérations) et du Centre National de Formation GRIMP. Elle est répartie sur 2 communes et 4 sites : Mende (3 sites différents) et Florac.
- Le département est découpé en trois compagnies (Est, Ouest et Sud) chacun support de deux secteurs (Mende / Langogne, Saint-Chély / Marvejols, La Canourgue / Florac).
- Par ailleurs, la Lozère accueille à Florac le Centre National de Formation de Groupement de Recherche et d'Intervention en Milieu Périlleux (CNF-GRIMP), qui assure les formations d'adaptation à l'emploi et de maintien des acquis pour les cadres de la spécialité, et organise des prestations particulières pour des organismes privés ou publics. En outre, il constitue également le centre de rattachement du GRIMP 48.





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



*CARTE DES CIS DU DÉPARTEMENT (AUTEUR : SDIS LOZÈRE)*

Le maillage départemental réalisé pour la couverture des risques compte 28 secteurs d'intervention (cf. Carte A. Les 28 secteurs d'intervention et l'implantation des 29 CIS) :

- Chaque secteur compte l'implantation d'un Centre d'Incendie et de Secours (CIS) dit de « premier appel » (un seul secteur compte deux CIS, au Pont-de-Montvert et à Vialas), qui assure la défense de 2 à 11 communes.
- Seul le CIS de Mende est classé en 1<sup>ère</sup> catégorie, mobilisant 11 effectifs à la garde. Les centres de Florac, Langogne, Marvejols et Saint-Chély-d'Apcher sont classés en 2<sup>e</sup> catégorie (8 effectifs à la garde), et les 24 autres CIS sont classés en 3<sup>e</sup> catégorie (4 effectifs à la garde).
- La superficie moyenne couverte par chaque CIS de Lozère est de 178 kilomètres carrés (176 en moyenne dans les départements comparables : Cantal, Gers, Lot, Hautes-Alpes, Creuse, etc.). 18 des 29 CIS défendent une population inférieure à 2 000 habitants. De fait, le nombre moyen d'interventions par CIS, 162 en Lozère, est nettement inférieur à celui des autres départements (287).



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

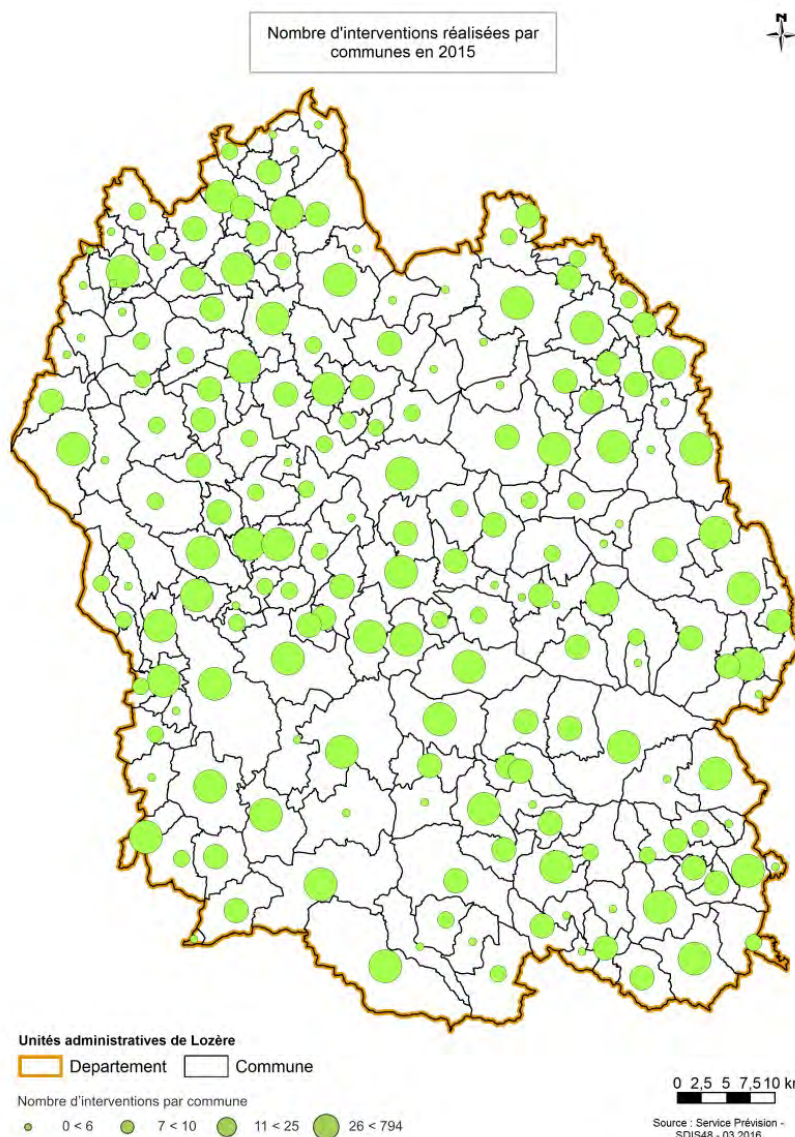
Si le nombre et le maillage actuel des centres n'appellent pas d'évolutions majeures, une mise en adéquation de la classification des centres avec les capacités et moyens dont ils disposent réellement apparaît souhaitable :

- Chaque centre est aujourd'hui éloigné au minimum à 8 minutes d'un autre centre et au maximum à 30 minutes. Les infrastructures sont neuves ou récentes et les derniers travaux de reconstruction sont lancés : tous les CIS ont fait l'objet d'une amélioration, d'un agrandissement ou d'une reconstruction totale au cours des 15 dernières années.
- En revanche, la définition des catégories de centre devrait être revue pour intégrer de nouveaux critères prenant en compte les risques à défendre, la population couverte, l'éloignement vis-à-vis des structures de soins, sans oublier les capacités humaines de chacun. En effet, certains centres classés en 3<sup>e</sup> catégorie ont les ressources en personnels pour être reclassés en 2<sup>e</sup> (La Canourgue, le Collet-de-Dèze ou Villefort) ; *a contrario*, les effectifs d'autres centres ne permettent pas aujourd'hui de garantir un départ (Barre-des-Cèvennes, Vialas, Le Massegros). Dès lors, le reclassement de ces centres dans une catégorie inférieure (entraînant une diminution du nombre des sapeurs-pompiers à la garde et des départs pouvant être réalisés simultanément) permettrait de soulager les effectifs (augmentation du nombre d'équipes et donc diminution du nombre d'astreintes).





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



*NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR COMMUNE EN 2015 (AUTEUR : SDIS LOZÈRE)*

Avec une augmentation de 23,5 % depuis 2003, le nombre d'interventions apparaît supérieur à la moyenne nationale lorsqu'il est rapporté à la population du département (602 interventions pour 10 000 habitants, contre 581 en moyenne en France) :

- En termes de répartition géographique, 50 % des sorties sont réalisées par les 5 principaux CIS, à savoir Mende, Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols, Florac et Langogne (cf. Carte B. Nombre d'interventions par commune en 2013). Inversement, 77 communes sur 185 que compte la Lozère recensent moins d'une intervention par trimestre.
- Une intervention dure en moyenne deux heures (1h40 pour les SAP, mais 3h pour les incendies). Le temps d'intervention a tendance à légèrement augmenter ce qui induit des difficultés sérieuses si des mesures ne sont pas prises. Les deux tiers des opérations ont lieu de jour (8h-20h) contre un tiers la nuit.
- Enfin, l'activité opérationnelle du département suit les rythmes de la population, avec notamment une augmentation de l'activité pour les périodes de vacances. En particulier, 40 % des centres du département concentrent entre 30 et 50 % de leurs



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

interventions lors de la période estivale ; le développement du recours à des sapeurs-pompiers saisonniers répond en partie à cette problématique. Par ailleurs, l'activité du département est très fluctuante d'une année sur l'autre : une année de sécheresse verra les mois d'hiver et d'été en forte hausse ; les années pluvieuses entraîneront un accroissement des interventions au cours des mois d'automne.



*RÉPARTITION DES INTERVENTIONS POUR FEUX D'ESPACES NATURELS (AUTEUR : SDIS LOZÈRE)*

Parmi les risques dits « courants », caractérisés par une occurrence élevée et une gravité relativement faible, la typologie des interventions est semblable à celle observée à l'échelle nationale :

- La majorité des sorties concerne le secours à personnes (SAP), avec 78 % de l'activité (plus de 4 295 interventions par an, dont 58 % pour des malaises et d'intoxications et 39 % pour des cas des blessures et accidents).
- Mobilisant un nombre important de moyens humains et matériels, la lutte contre les incendies représente environ 495 interventions chaque année (11 % de l'activité) en volume, mais jusqu'à 50 % en équivalent homme/heure les années de pics opérationnels (feux de forêts / inondations / neige). En particulier, les feux d'espaces naturels sont concentrés sur une large moitié sud du département (cf. Carte C. Répartition des interventions pour feux d'espaces naturels).





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

- Par ailleurs, les opérations de secours aux accidentés de la route, stables au cours des dernières années, représentent 10 % de l'activité.
- S'y ajoutent les opérations diverses dans le cadre de la protection des personnes, des biens et de l'environnement et qui regroupent les différentes prestations de services, la gestion des inondations ou encore le sauvetage d'animaux ou la destruction d'insectes.

En termes de moyens, la Lozère est le seul département de France où les secours sont exclusivement réalisés par des sapeurs-pompiers volontaires (SPV) :

- Le corps départemental de la Lozère compte près de 714 SPV, 18 sapeurs-pompiers professionnels et 32 membres du service de santé et de secours médical (SSSM : médecins, infirmiers, pharmaciens, psychologues). La durée moyenne d'engagement des SPV est de 11 ans et 6 mois (pour une moyenne nationale de 10,5 ans) ; 32 % d'entre eux travaillent dans le secteur public et 52 % dans le privé ou l'artisanat.
- La répartition des effectifs sur les 28 centres donne un effectif moyen de 23 sapeurs-pompiers par CIS. Ces effectifs apparaissent importants au regard de la population lozérienne, avec 83 sapeurs-pompiers pour 10 000 habitants contre 58 en moyenne dans les départements similaires. 1% de la population est sapeur-pompier.
- On note toutefois un déficit d'encadrement sur la compagnie Sud avec 23 sous-officiers de moins que l'effectif théorique. De même, 7 centres (Chirac, Fournels, Le Malzieu-ville, Nasbinals, Grandrieu, le Massegros et Vialas) ne comptent aucun officier dans leurs effectifs. Avec un ratio de 3 hommes du rang pour 1 gradé, ce déficit d'encadrement est toutefois partagé au sein des départements aux caractéristiques similaires (Alpes-de-Haute-Provence, Ariège, Lot).

La stagnation des effectifs face à l'augmentation de l'activité et de la sollicitation des personnels est le défi majeur que le SDIS 48 doit relever dans les années à venir :

- La sociologie du volontariat a subi de profonds bouleversements au cours des dernières années, du fait notamment du renforcement des obligations faites aux sapeurs-pompiers (aptitude physique, formations initiale et continue) : diminution de la durée d'engagement, baisse du nombre d'agents publics SPV, raréfaction des vocations, éloignement du lieu de travail vis-à-vis du lieu de résidence, etc. De fait, le nombre de départs dépasse celui des recrues depuis plusieurs années, et la possibilité de recruter les SPV avant 18 ans n'a pas fait évoluer significativement les effectifs.
- Une communication accrue est faite autour des journées de recrutements des SPV, organisées par le SDIS tout au long de l'année. L'accent est mis sur les centres qui recrutent prioritairement, en particulier en 2014 ceux de Barre-des-Cévennes, Meyrueis, le Pont-de-Montvert, Le Massegros ou encore Vialas.
- La disponibilité des volontaires, soumis à des contraintes professionnelles accrues, fait l'objet d'une attention particulière. À ce titre, 16 conventions entre le SDIS et les Employeurs du département ont été signées afin de faciliter la disponibilité des SPV dans le département. Une convention avec le Conseil départemental a notamment été signée.

Enfin, le parc matériel reste relativement stable avec 242 engins d'une moyenne d'âge de 16,5 ans :

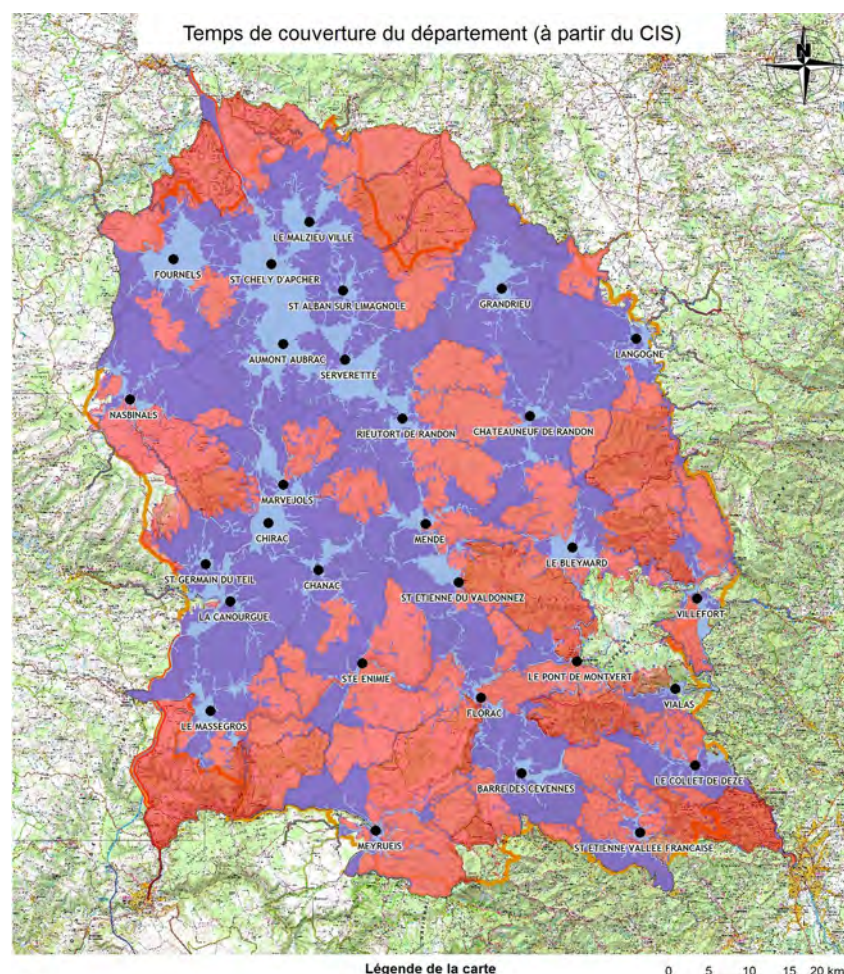
- Actuellement, 25 centres de secours sur 29 sont dotés d'un véhicule de secours aux asphyxiés et blessés (VSAB). Ainsi, 96.07 % de la population lozérienne est couverte par un engin de secours à moins de 30 minutes (cf. Carte D. Couverture à 30



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

minutes pour le secours à personne – VSAB-VSAV) et 99,84 % de la population résidente de la Lozère est couverte dans un délai maximum de 50 minutes.

- Seuls les CIS de Barre-des-Cévennes, Le Pont-de-Montvert, et Vialas sont dépourvus de ce type de véhicule, mais possède toutefois un VLPS et sont également couverts par les VSAB des CIS les plus proches (y compris celui de Génolhac (Gard) pour Vialas).
- À noter le développement des mutualisations de moyens entre le Conseil départemental et le SDIS. Une convention de mutualisation a été signée dans le but de réaliser des marchés groupés ou en en termes de suivis administratifs.



Raster  
Scan25

UNITES\_ADMINISTRATIVES\_DE\_LOZERE  
Département

RESEAU\_ROUTIER  
Tunnel Départementale Nationale Autoroute Pont

SDACR2012  
sap45 sap40 sap30 sap20 sap10

UNITES\_OPERATIONNELLES  
CIS\_LOZERE

*COUVERTURE À 30 MINUTES POUR LE SECOURS À PERSONNE – VSAB-VSAV (AUTEUR : SDIS LOZÈRE)*



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

## **PÉRENNISER LE SECOURS HÉLIPORTÉ POUR LA PÉRIODE ESTIVALE ÉLARGIE (15 JUIN – 15 SEPTEMBRE) ET TRAVAILLER SUR UN PROJET DE BASE À L'ANNÉE POUVANT ÉGALEMENT DESSERVIR LES ZONES ISOLÉES DES DÉPARTEMENTS LIMITOPHES**

Compte tenu des ressources humaines limitées, de la lenteur de déplacement des moyens terrestres et de l'accroissement des activités sportives en sites accidentés et difficiles d'accès, la couverture actuelle des risques est complétée par l'implantation en Lozère d'une base saisonnière d'hélicoptère de la sécurité civile :

- Le Dragon 48 est un hélicoptère mis à disposition par la Sécurité civile pour la saison estivale (du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août). Mobilisable 24h/24, selon les disponibilités de l'équipage de garde, cet hélicoptère est affecté au SDIS de la Lozère afin de réduire les délais d'évacuation des victimes en milieux périlleux et des secteurs périphériques du département. Il assure pour le SAMU l'aide médicale urgente des malades et blessés en quelque endroit qu'ils se trouvent.
- La présence du Dragon 48 en période estivale offre le double avantage de permettre un gain de temps considérable pour les victimes gravement atteintes ou éloignées d'une infrastructure de soins, tout en augmentant la disponibilité des moyens terrestres pour d'autres interventions.
- L'instauration d'une base à l'année demeure une piste à envisager à moyen terme, malgré les contraintes, notamment financières, qu'elle engendre.

## **POURSUIVRE LA MISE EN COHÉRENCE DU SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'ANALYSE ET COUVERTURE DES RISQUES (SDACR) ET DU SCHÉMA RÉGIONAL D'ORGANISATION SANITAIRE (SROS)**

Cette mise en cohérence et une révision de la convention SAMU / SDIS permettra une meilleure articulation entre les divers services de secours pour une répartition optimale des effectifs et l'apport de réponses graduées aux activités opérationnelles par la mutualisation des moyens humains et techniques :

- Aujourd'hui, près de 12 % des activités de secours à personne réalisées par les sapeurs-pompiers ne relèvent pas directement de leurs missions (du fait de la carence des ambulances privées ou de la permanence des soins, de détresses psychiques, etc.). La sollicitation est amenée à s'intensifier encore davantage, pouvant mettre en péril le système actuel basé sur le volontariat.
- Plusieurs pistes peuvent dès lors être travaillées, parmi lesquelles la création d'un véhicule psychiatrique pour limiter les interventions sur les personnes en détresse morale ou psychique, un rapprochement entre les plates-formes virtuelles du Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours (CODIS) et du Centre 15 (CRR 15) par la mise en commun des systèmes informatiques et de télécommunications, ou encore la mise en place d'une ligne de service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR) complémentaire.
- Le principal problème demeure la demande d'interventions non urgente, du domaine du médico-social, qui pousse le SDIS à ses limites capacitaires.





## LES SERVICES DE SÉCURITÉ INTÉRIURE

### ENJEU

Assurer la sécurité des personnes et des biens tout en renforçant le lien entre les forces de sécurité intérieure et les citoyens.

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le maintien de l'ordre et de la sécurité publique, mission prioritaire du Préfet dans le département, est assuré en premier lieu par l'action des services du Groupement de Gendarmerie Départementale (GGD) et de la Direction Départementale de la Sécurité Publique (DDSP) :

- La Lozère compte une circonscription de police nationale, la ville préfecture de Mende. De fait, la Direction Départementale et la Circonscription de la Sécurité Publique (CSP) ne composent qu'une seule et même entité. Les actions de la Police Nationale s'articulent autour de trois axes : la sécurité et l'ordre public, l'investigation, et enfin le renseignement. Les missions de sécurité publique recouvrent principalement les actions de lutte contre la délinquance générale (atteintes aux personnes et aux biens) et l'insécurité routière mais aussi l'assistance et le secours. Par ailleurs, à Mende, la Police Nationale se porte garante de la sécurité du public, à l'occasion de manifestations revendicatives et du déroulement de l'ensemble des festivités culturelles et sportives animant la ville. Elle veille à la protection des édifices et administrations publics (préfecture, Tribunal de Grande Instance, Maison d'arrêt), et se trouve fortement présente aux abords des établissements scolaires, gare, centres commerciaux, édifices religieux et lieux de culte. La Police Nationale a également en charge les enquêtes administratives de sa zone de compétence et les enquêtes judiciaires qui lui sont confiées par les magistrats.
- Enfin, par délégation du Procureur de la République, le directeur départemental de la sécurité publique exerce les fonctions d'Officier du Ministère public (OMP) et, à ce titre, gère les contentieux des contraventions des quatre premières classes commises sur l'ensemble du département de la Lozère.
- Les unités de gendarmerie de Lozère sont déployées sur le reste du département (soit près de 99 % du territoire, mais 84 % de la population). Ces unités assurent des missions de sécurité publique, d'assistance et de secours, ou encore de police de la route. Sous la direction du procureur de la République, elles accomplissent également des missions de police judiciaire soutenues en cela par une brigade de recherches et par la brigade départementale de renseignements et d'investigations judiciaires. Cette dernière vérifie la fiabilité et la remontée des informations judiciaires. Trois techniciens en identification criminelle (TIC) effectuent notamment les investigations techniques et scientifiques sur les scènes de crimes.
- Les forces de l'ordre municipales sont en particulier composées des agents de police municipale (à Mende, Marvejols, Langogne, Saint-Chély-d'Apcher et Florac). La coordination de ces forces avec celles de la Gendarmerie ou de la Police Nationale, encadrée par conventions, est un enjeu majeur pour les territoires.
- Outre les forces de l'ordre et les services de secours, d'autres acteurs interviennent dans certains champs spécifiques liés à la sécurité des biens et des personnes : actions de sensibilisation dans les établissements scolaires, la prévention et la gestion des crises (en particulier le service interministériel de défense et de protection civiles – SIDPC de la préfecture) ou encore la sécurité routière (unité « sécurité et gestion de crise » de la DDT et les services du cabinet du Préfet notamment).





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



CARTE DE LA PRÉSENCE TERRITORIALE DE LA GENDARMERIE EN LOZÈRE (AUTEUR : GENDARMERIE)

Plus précisément, la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Lozère :

- Les policiers dits actifs sont répartis en trois unités : l'Unité d'Intervention d'Aide et d'Assistance de Proximité (UIAAP, policiers en tenue), la Sûreté Urbaine (SU, policiers en civil) appuyée par le Service Local de Police Technique (SLPT) et le Service Départemental du Renseignement Territorial (SDRT).
- Le commissariat de Mende est une structure aux dimensions de la ville. De jour comme de nuit, les policiers de la circonscription se déploient en une ou deux patrouilles de deux ou trois effectifs. Ce sont plus de 2000 interventions qui sont ainsi effectuées annuellement en zone de police. Le délai moyen d'intervention est d'à peine 3 minutes ; cette capacité à réagir dans des délais très brefs permet de lutter contre toutes les formes de délinquance. Trois réservistes viennent renforcer les titulaires en tenue.



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

Le Groupement de gendarmerie départementale (GGD) de la Lozère est réparti sur l'ensemble du territoire :

- Le GGD de la Lozère doit faire face à la problématique propre à un territoire rural, très accidenté, et avec une densité de population très faible (431 hab/GND). De fait, le relief et le principe de capacité de projection à 30 minutes conduisent à maintenir un nombre important de brigades de proximité.
- 24 brigades de proximité sont déployées sur le département, auxquelles s'ajoutent une brigade de recherches (BR), deux pelotons de surveillance et d'intervention de la gendarmerie (PSIG), deux brigades motorisées (Bmo) et un peloton motorisé (PMo). En dehors de la BMO de Florac, les moyens spécialisés sont répartis entre Mende, qui jouit d'une position centrale, et Marvejols, qui est proche de l'autoroute A75 (cf. carte des brigades territoriales de Lozère).

Un nombre important de personnels est nécessaire pour assurer le fonctionnement de ces brigades au maillage territorial dense :

- La Lozère affiche ainsi des effectifs élevés au regard de la population et du nombre d'interventions : on compte ainsi environ un gendarme pour près de 300 habitants, alors que la moyenne nationale est de 1 pour 900. En revanche, ces proportions s'inversent lorsque la présence est rapportée à la superficie du département : seulement un gendarme pour 30 km<sup>2</sup>, contre un pour 8 au niveau national.
- Toutefois, le peu d'activité dans certaines brigades a, dans certains cas, entraîné la réduction des effectifs au strict minimum.
- Dès lors, lorsque les besoins se font sentir pendant des périodes sensibles ou à l'occasion d'événements particuliers, des réservistes renforcent régulièrement les gendarmes d'active. La réserve opérationnelle du groupement est actuellement forte d'environ 100 personnels. De la même manière, des équipes régionales peuvent être également mobilisées pour augmenter les effectifs ou apporter une expertise particulière.

En outre, des échelons de commandement intermédiaires apparaissent comme des subdivisions du groupement de gendarmerie départemental qui permettent une gestion déconcentrée des moyens et des effectifs :

- Le groupement de la Lozère est découpé en deux compagnies : celle de Mende, qui compte environ 125 militaires dans 16 brigades de proximité et celle de Florac, avec 53 militaires, répartis dans 8 brigades territoriales.
- Certaines brigades ont été regroupées, il y a dix ans, dans des « communautés de brigades » (COB) afin de permettre de centraliser le commandement de la brigade dans une brigade chef-lieu, tout en gardant une présence dans les autres brigades de proximité (BP) de la COB. Ainsi à l'exception de la brigade territoriale autonome (BTA) de Villefort, les brigades sont regroupées en 8 COB (3 pour la compagnie de Florac et 5 pour la compagnie de Mende), qui peuvent rassembler de deux (COB de Florac et de Nasbinals) à quatre (COB de Saint-Chély-d'Apcher) brigades de proximité (cf. carte des communautés de brigades de Lozère).

L'accessibilité et la disponibilité des services de la gendarmerie et de la police nationale sont assurées en permanence et sur l'ensemble du département :

- Toutes les brigades chef-lieu des 8 COB, ainsi que la BTA de Villefort, accueillent du public tous les jours de l'année : de 8h à 12h et de 14h à 18h les jours de semaine, de 9h à 12h et de 15h à 18h les dimanches et jours fériés. Les brigades de proximité des COB accueillent quant à elles le public entre une demi-journée et 6 jours par semaine. Pour autant, en dehors de ces créneaux d'accueil du public les personnes se présentant dans ces unités sont immédiatement mises en contact avec un



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

opérateur du CORG qui est en mesure 24h sur 24 de répondre à leur sollicitation.

- À Mende, un accueil physique du public est assurée 24h/24 et 7j/7 au Commissariat de Police, implanté 4 Rue des Ecoles.
- À tout moment des effectifs peuvent intervenir sur le terrain et tout autant recevoir les doléances du public. Ces plages d'ouverture permettent au citoyen de pouvoir se rendre sur place pour déposer une plainte. En outre, au commissariat de police de Mende, les usagers peuvent déposer une main-courante.
- De plus, il est possible, dans certains cas simples, de déposer une pré-plainte en ligne avant de la valider en brigade ou au commissariat, ce qui permet de gagner en temps et en efficacité ; cette démarche est encore très peu utilisée en Lozère.
- Enfin, la réception des appels au 17 (« police-secours ») parachève cette accessibilité. Les appels passés en zone police sont gérés par le Commissariat de Mende, et ceux émis en zone gendarmerie renvoient au centre d'opérations et de renseignement de la gendarmerie (CORG). Ces deux centres assurent une permanence quotidienne et à toute heure et permettent si nécessaire une mobilisation rapide des moyens, ainsi que la remontée du renseignement d'ordre public.

## LIENS ENTRE LES FORCES DE L'ORDRE

De nombreux partenariats lient d'ores-et-déjà la Police Nationale, les polices municipales et le groupement de gendarmerie qui sont pour certaines d'entre elles le fruit d'initiatives départementales :

- D'une part, le principe de « guichet unique », énoncé dans le code de procédure pénale (article 15-3), permet de déposer plainte dans n'importe quelle brigade ou commissariat, quel que soit le lieu où le fait est survenu, et témoigne d'une volonté de collaboration étroite entre la Police Nationale et la Gendarmerie.
- D'autre part, des conventions de coordination ont été conclues, notamment à Mende, Marvejols, Saint-Chely-d'Apcher et Langogne, entre les forces de l'État et de police municipale, dans une volonté d'améliorer la complémentarité et d'intensifier la coordination entre forces de l'ordre. La Coordination Opérationnelle Renforcée dans les Agglomérations et les Territoires (CORAT) témoigne d'une volonté de collaboration étroite entre la Police Nationale et la Gendarmerie.
- Enfin, les partenariats se nouent également dans le cadre des plans de lutte mis en œuvre au niveau départemental, notamment ceux de lutte contre les cambriolages et contre les vols liés aux véhicules.

## IMPLICATION ET LA PARTICIPATION DES CITOYENS

Plusieurs dispositifs de prévention de la délinquance mis en œuvre en Lozère associent les citoyens pour améliorer la prévention et la lutte contre la délinquance dans le département :

- Des campagnes de communication et de recrutement (notamment via les réseaux sociaux, le groupement de la Lozère dispose d'une page Facebook) visent à augmenter le nombre de réservistes de la gendarmerie, un statut accessible dès l'âge de 17 ans, aux salariés du privé comme aux agents publics.
- En lien avec la préfecture, la CCI et la CMA, le dispositif d'alerte des commerçants et artisans par SMS permet de lutter plus efficacement contre les vols, les escroqueries et les cambriolages dans les commerces et les locaux commerciaux. En plein développement, il rassemble déjà en Lozère plus de 400 adhérents et complète le recours accru à la vidéo-protection. De la





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

même manière, un dispositif d'alerte par mail des agriculteurs afin de prévenir les cambriolages et vols dans les exploitations agricoles a été mis en place en Lozère depuis juillet 2014. Dès qu'un agriculteur témoin ou victime d'un acte de délinquance informe la gendarmerie, cette dernière émet par mail une alerte visant à prévenir les exploitants agricoles adhérant aux alentours d'une menace sur leurs exploitations.

- Au bénéfice des particuliers et des commerçants, l'opération Tranquillité Vacances permet aux lozériens absents de leur domicile de s'assurer du passage fréquent de patrouilles de police ou de gendarmerie. Plus de 200 habitations inscrites à l'opération ont ainsi pu faire l'objet d'une surveillance particulière au cours de l'été 2014 (idem en 2015).
- Dans le cadre de l'Opération Anti Hold Up de fin d'année, le commissariat de police propose l'accompagnement des commerçants à leurs agences bancaires pour y déposer les fonds. De même, les livraisons importantes de tabac au centre-ville mendois font l'objet d'une surveillance effective par les policiers en tenue.
- Enfin, la démarche de participation citoyenne instaurée pour la première fois en 2006 en France, consiste à sensibiliser les habitants en les associant à la protection de leur environnement. Si elle n'a pas vocation à se substituer à l'action des gendarmes, cette démarche encourage la population à adopter une attitude vigilante et solidaire afin d'informer la gendarmerie de tout fait particulier et de prévenir tout type d'infractions telles que les cambriolages et dégradations diverses. Au 31 juillet 2016, le dispositif de participation citoyenne a été décliné dans cinq communes lozériennes, à Saint-Chély-d'Apcher, Badaroux, Les Salelles, Cultures et Esclanèdes.

## INTERDÉPARTEMENTALITÉ

Encore embryonnaire, l'interdépartementalité au sein des brigades de gendarmerie permet d'améliorer l'accessibilité des services dans certaines communes isolées :

- En général, les BP de différents départements ne communiquent que peu entre elles et cette communication se fait plutôt entre commandants de COB ou de compagnie. De leur côté, les CORG communiquent directement avec ceux des départements voisins (dans le cadre de convois, si des accidents ou des travaux bloquent la circulation sur les grands axes, si l'appel a été mal dirigé, contrôles coordonnés ou de flux, etc.).
- De nouveaux dispositifs apparaissent toutefois qui favorisent l'interdépartementalité, comme le dispositif instauré suite à la fermeture de la BP de Saint-Urcize (Cantal). Aujourd'hui, les gendarmes de la COB de Nasbinals (48) assurent la sécurité au quotidien sur la circonscription de Saint-Urcize (15) grâce aux patrouilles de prévention de proximité. Ils disposent désormais de toutes les compétences opérationnelles et judiciaires pour assurer l'intervention sur cette zone.



## ACCÈS À L'ENSEIGNEMENT

### ENJEU

Maintenir une offre de formation étendue sur le territoire et accompagner les collectivités dans l'évolution de la politique éducative.

### ANALYSE DE L'OFFRE

L'enseignement repose en Lozère sur trois réseaux distincts : les écoles et établissements publics ; les écoles et établissements privés placés sous la tutelle du Directeur diocésain ; les établissements relevant du ministère de l'agriculture. Le département de la Lozère se caractérise par une part importante de l'enseignement dispensé dans des établissements privés, sous contrat d'association avec l'État.

### EFFECTIFS PRÉVISIONNELS À LA RENTRÉE 2016

	PUBLIC/PRIVE	PRÉVISION 2016	POURCENTAGE
PREMIER DEGRÉ	PUBLIC	4528	66,21%
	PRIVE	2308	34,54%
COLLÈGES	PUBLIC	2423	67,42%
	PRIVE	1171	32,58%
LYCÉES	PUBLIC	1161	41,02%
	PRIVE	1669	58,97%

Sous l'autorité du Recteur, l'Inspecteur d'académie – Directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN) est chargé de la mise en œuvre de la politique de l'éducation nationale dans les écoles primaires et les établissements du second degré du département. La direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN) gère plus particulièrement les moyens et les personnels enseignants de l'enseignement du premier degré, les moyens alloués aux collèges ainsi que l'organisation pédagogique des établissements et la vie des élèves.

### L'ENSEIGNEMENT DU PREMIER DEGRÉ (6 925 ÉLÈVES)

En ce qui concerne l'enseignement du premier degré, le département de la Lozère est divisé en 3 circonscriptions, Florac, Marvejols et Mende (cf. Carte des écoles publiques de Lozère) :

- Pour chacune de ces circonscriptions, un Inspecteur de l'Éducation Nationale (IEN) est chargé notamment de la qualité et de l'efficacité de l'enseignement dispensé, du respect des programmes et de l'application des réformes.
- 85 écoles publiques sont ainsi placées sous l'autorité d'un IEN : 8 écoles maternelles (2 sur la circonscription de Florac, 2 pour Marvejols et 4 pour Mende) et 76 écoles élémentaires et primaires (37 pour Florac, 26 pour Marvejols et 19 pour Mende).
- Sur ces 85 écoles, 13 sont des écoles à classe unique (16 %), 52 écoles entre 2 et 4 classes (62 %) et 20 écoles de 5 classes et

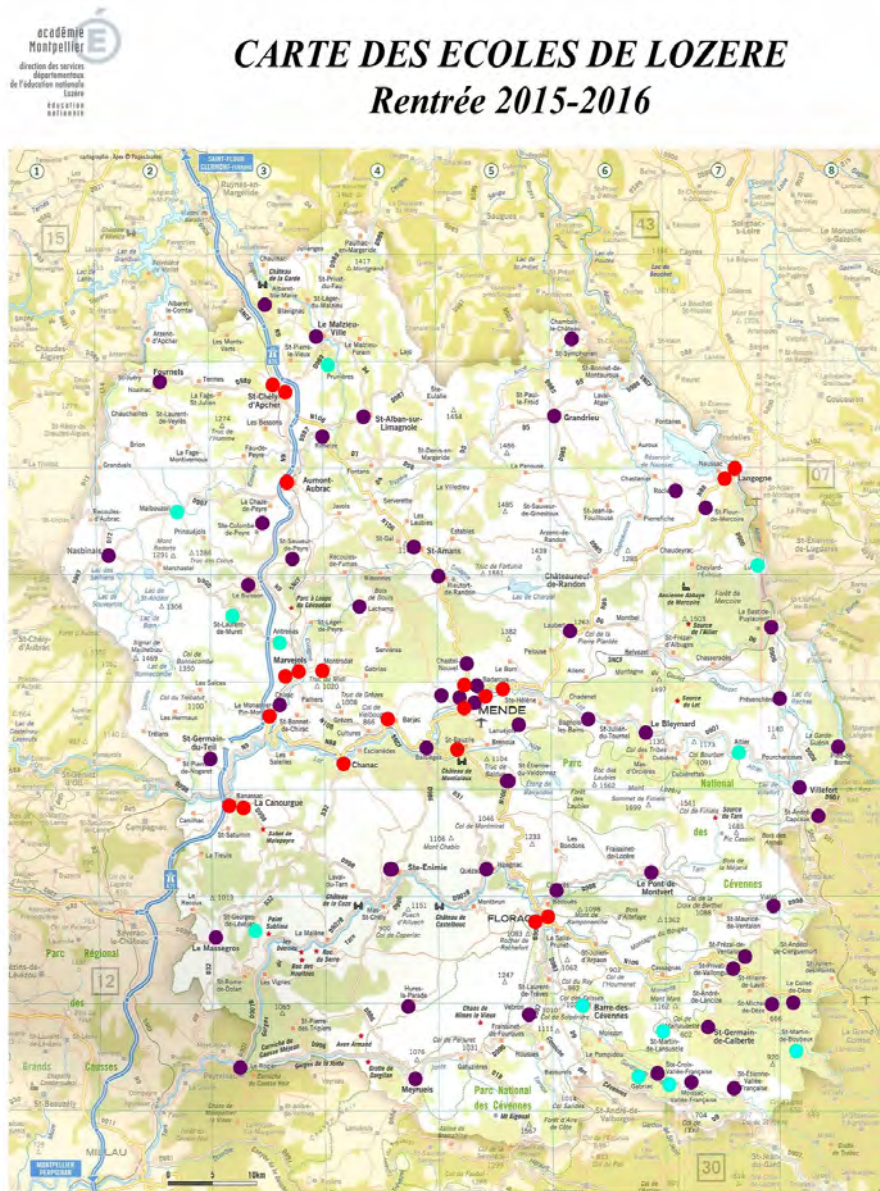




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

plus (24 %). Sans surprise, les écoles à classe unique se situent majoritairement sur l'Aubrac et dans les Cévennes, du fait d'un habitat dispersé et d'une population relativement plus âgée.

- Les perspectives démographiques du département (diminution du nombre de naissances en particulier) laissent par ailleurs présager une baisse inéluctable d'élèves, en premier lieu dans le premier degré.



- Ecole à classe unique ●
- Ecole de 2 à 4 classes ●
- Ecole à 5 classes et plus ●

CARTE DES ÉCOLES DE LOZÈRE (AUTEUR : DASEN)



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

CIRCONSCRIPTIONS	ECOLES À CLASSE UNIQUE	ECOLES DE 2 À 4 CLASSES	ECOLES À 5 CLASSES ET PLUS	TOTAL
FLORAC	8	26	4	38
MARVEJOLS	4	13	7	24
MENDE ASH	1	13	9	23
TOTAL	13	52	20	85

Aussi, la DSDEN compte à la rentrée 2015-2016 10 regroupements pédagogiques intercommunaux (RPI), allant d'une classe (RPI de Malbouzon) à cinq classes (RPI Saint-Bauzile) :

- Les élèves sont soit regroupés par niveau scolaire sur plusieurs sites (RPI dispersé : 2 cas en Lozère à Sainte-Croix-Vallée-Française et Saint-Laurent-de-Muret), soit tous les niveaux sur un même site (RPI concentré : 7 en Lozère). Alors qu'à l'échelle nationale, 81 % des RPI sont dispersés, la Lozère se caractérise par une préférence pour les RPI concentrés (70 %), au sein desquels l'organisation du transport scolaire est notamment plus aisée que pour les RPI dispersés.
- Ces structures pédagogiques d'enseignement reposent sur un accord contractuel entre communes, fixant notamment les conditions de répartition des charges des écoles regroupées. L'inspecteur d'académie est consulté et associé à cet accord dont la mise en œuvre est conditionnée par les possibilités d'affectation d'emplois. Par ailleurs, la mise en place de RPI a une incidence sur l'organisation des transports scolaires, qui relèvent de la compétence du conseil départemental. Cette compétence va être transférée à la Région à partir du 1er septembre 2017.
- Il est également à noter que, dans le département de la Lozère, des communes se sont emparées de la possibilité qui leur est donnée par le code de l'éducation de scolariser les enfants dans une commune d'accueil voisine, avec une contrepartie financière, sans mise en place d'un RPI.

S'ajoute à cette offre publique un enseignement privé du premier degré largement développé en Lozère :

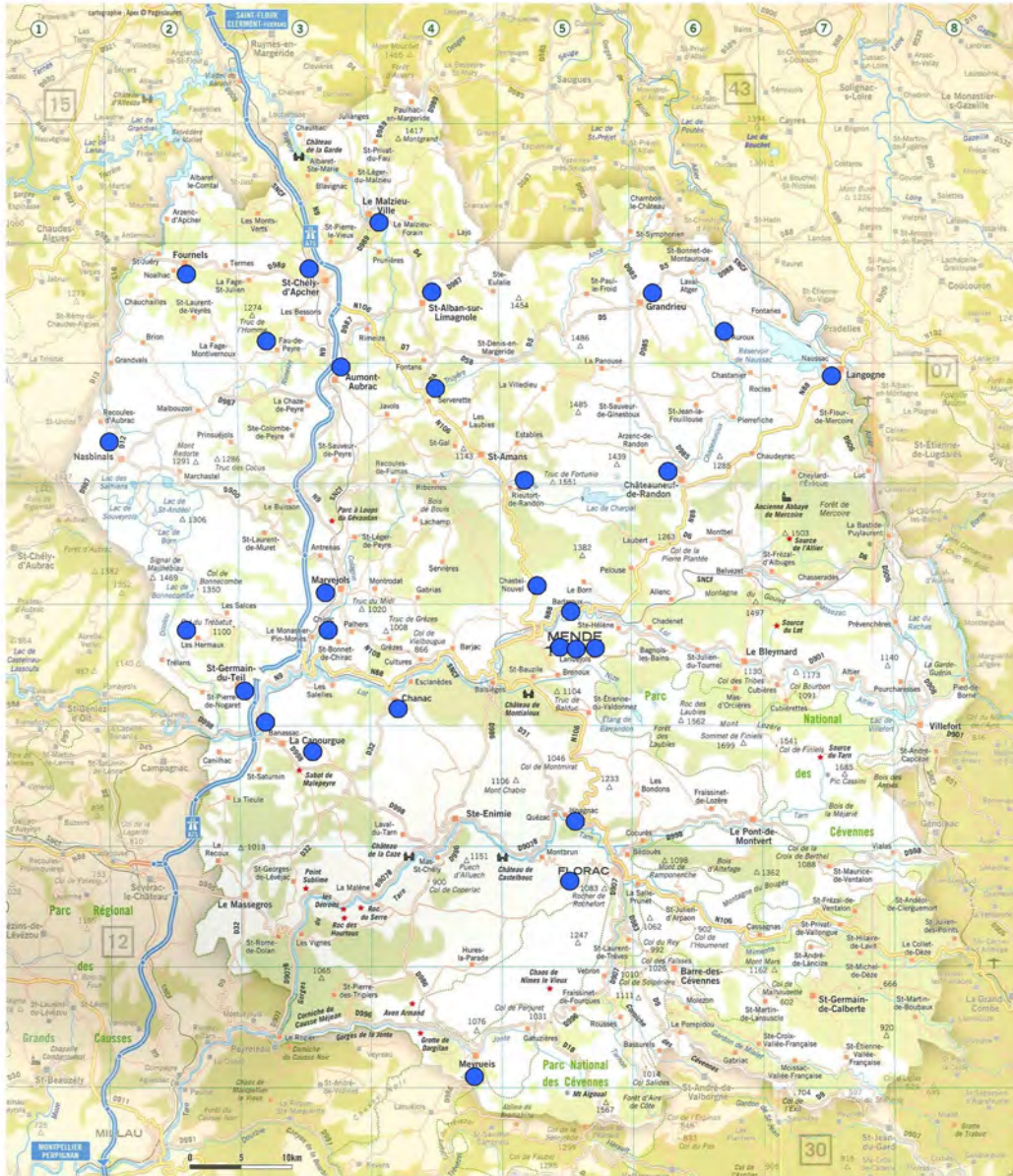
- Près de 35 % des élèves du Premier Degré sont scolarisés dans une école privée, une proportion près de deux fois supérieure à la moyenne nationale.
- 28 écoles privées sont ainsi recensées, soit un quart des établissements du premier degré, contre à peine 10 % à l'échelle nationale. Elles sont toutefois absentes à l'est de l'axe Meyrueis-Florac-Langogne (cf. Carte des écoles privées de Lozère).





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

## Localisation des écoles privées sur le département de la Lozère année scolaire 2015-2016



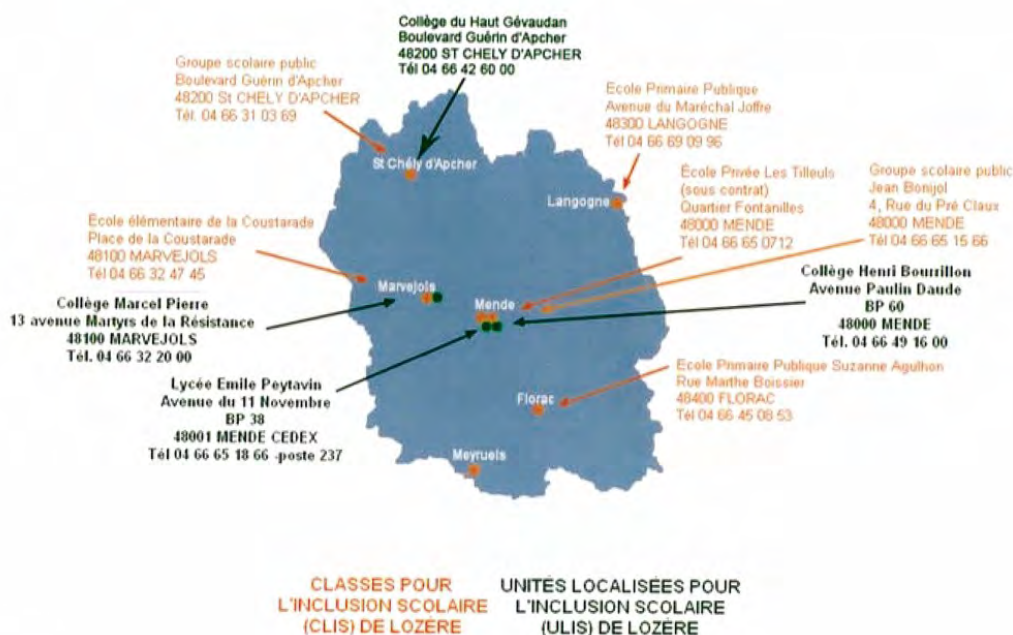
CARTE DES ÉCOLES PRIVÉES DE LOZÈRE (AUTEUR : DASEN)

### L'ENSEIGNEMENT SPÉCIALISÉ

En matière d'enseignement spécialisé, la circonscription de Mende comprend l'adaptation scolaire comme la scolarisation des élèves en situation de handicap (ASH) :



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



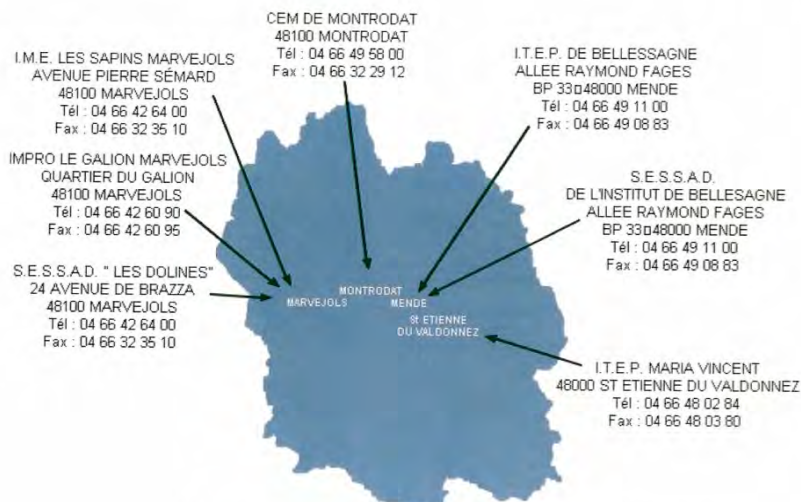
*CARTE DES CLASSES ET UNITÉS LOCALISÉES POUR L'INCLUSION SCOLAIRE – CLIS ET ULIS COLLÈGE-LYCÉE  
(AUTEUR : DASEN)*

- Compte tenu du ratio d'élèves en situation de handicap sur le département, 36 enseignants publics sont affectés sur ce secteur, soit à la scolarisation en milieu ordinaire ou à son accompagnement (cf. Carte des classes et unités localisées pour l'inclusion scolaire – CLIS et ULIS collège-lycée), soit dans les établissements médico-sociaux relevant de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), dans les établissements du secteur sanitaire ou à la maison d'arrêt. 5 établissements et services médico-sociaux ayant une unité d'enseignement pour les élèves en situation de handicap sont répartis sur les communes de Mende, Marvejols, Montrodat et Saint-Étienne-du-Valdonnez (cf. Carte des établissements et services médico-sociaux de la Lozère ayant une unité d'enseignement pour les élèves en situation de handicap).





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



ETABLISSEMENTS ET SERVICES MEDICO SOCIAUX  
DE LA LOZÈRE AYANT UNE UNITÉ D'ENSEIGNEMENT  
POUR LES ÉLÈVES EN SITUATION DE HANDICAP

*CARTE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES MÉDICO-SOCIAUX DE LA LOZÈRE AYANT UNE UNITÉ  
D'ENSEIGNEMENT POUR LES ÉLÈVES EN SITUATION DE HANDICAP (AUTEUR : DASEN)*

- Ainsi, 4 enseignants référents, placés sous l'autorité d'un IEN-ASH et rattachés administrativement à la circonscription de Mende, ont pour mission d'assurer la mise en œuvre des projets personnalisés de scolarisation établis par la CDAPH pour les élèves à besoins éducatifs particuliers, qu'ils suivent au premier et second degré (y compris ceux de l'enseignement supérieur scolarisés en lycées).



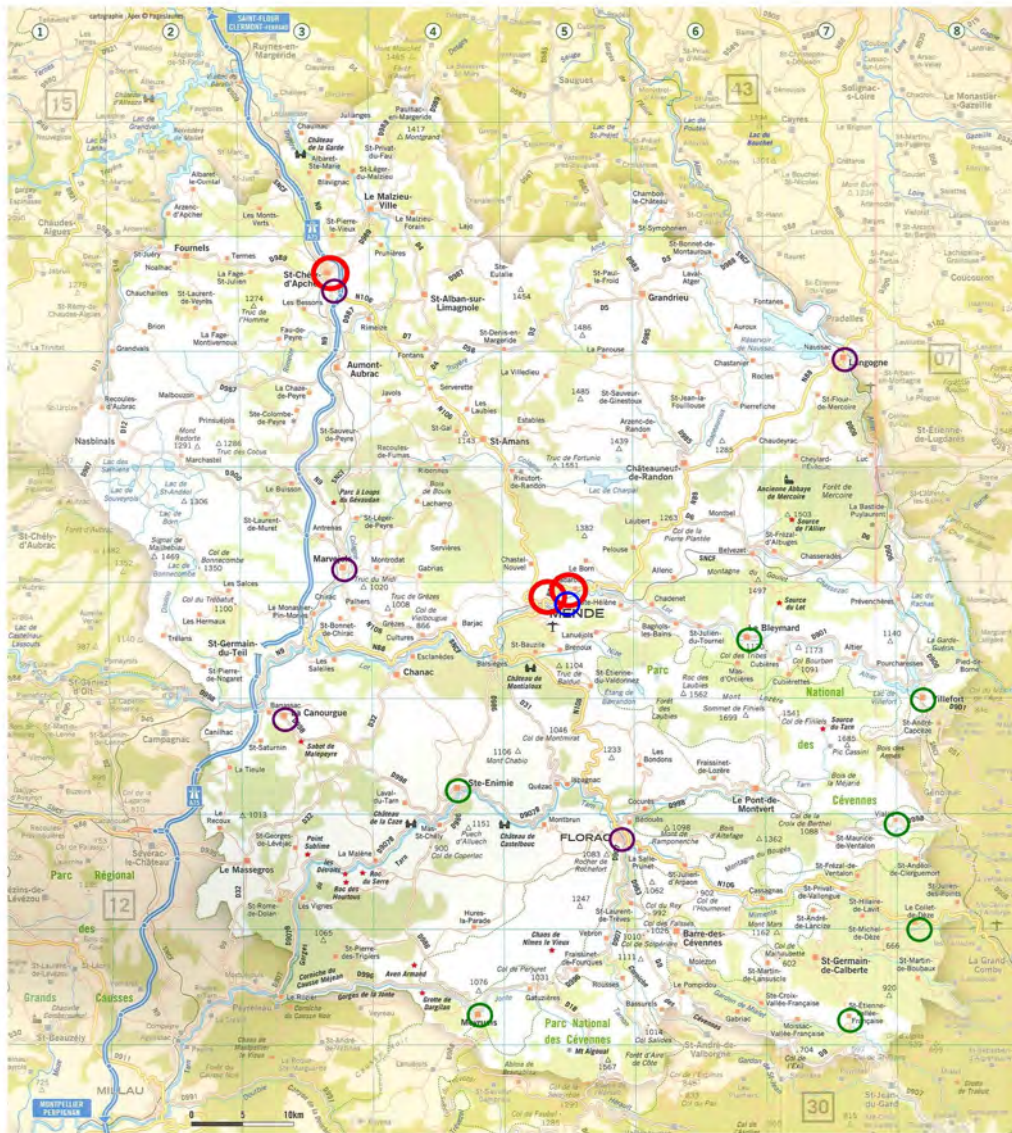


# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

L'ENSEIGNEMENT DU SECOND DEGRÉ (3 618 ÉLÈVES EN COLLÈGE, 3 612 EN LYCÉE)



## CARTE DES COLLEGES ET LYCEES DE LOZERE Rentrée 2015-2016



- Collèges à faibles effectifs ○
- Collèges à effectifs moyens ○
- Collèges à gros effectifs ○
- Lycées ○

CARTE DES COLLÈGES ET LYCÉES PUBLICS DE LOZÈRE (AUTEUR : DASEN)



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

Si la répartition des collèges aboutit à un maillage relativement équilibré du territoire (à l'exception des territoires de l'Aubrac ou du cœur de la Margeride (cf. Carte des collèges et lycées publics de Lozère), l'essentiel de l'offre de formation des lycées publics et privés est situé à Mende et Saint-Chély-d'Apcher :

- Pour l'enseignement public, les établissements du second degré regroupent 12 collèges et 1 UPP (dont 2 sections d'enseignement général et professionnel adapté – SEGPA – au collège Henri BOURRILLON de Mende et au collège Marcel PIERRE de Marvejols), 3 lycées d'enseignement général et technologique (lycées CHAPTAL et PEYTAVIN à Mende et lycée Théophile ROUSSEL à Saint-Chély-d'Apcher) et 2 lycées relevant du Ministère de l'agriculture (LEGTPA Louis Pasteur de La Canourgue et LEGTPA François Rabelais de Saint-Chély-d'Apcher).
- S'y ajoutent pour l'enseignement privé 6 collèges (à Langogne, Marvejols, Mende, Meyrueis, Saint-Alban-sur-Limagnole et Saint-Chély-d'Apcher), 4 lycées d'enseignement général et technologique (à Langogne, Marvejols, Mende et Saint-Chély-d'Apcher) et un lycée agricole (lycée « Terre Nouvelle » à Marvejols).
- À noter enfin l'existence d'un internat relais au collège de Vialas, ainsi qu'une section Jeunes Sapeurs Pompiers au Bleyard.

La complémentarité des offres de formation dans les lycées publics et privés de Lozère permet une importante couverture géographique et thématique :

- Exception faite du lycée Chaptal de Mende, la polyvalence caractérise les lycées de Lozère qui proposent des formations professionnelles, générales et technologiques ainsi que des BTS (cf. Cartographie des formations).
- Au moment des choix d'affectation exprimés par les familles, la perméabilité avec les départements frontaliers est constatée : la demande est plus forte vers les établissements privés si la formation souhaitée n'existe pas en proximité (situation de Langogne par exemple, ou du sud-est du département).
- Les élèves lozériens obtiennent d'excellents résultats au baccalauréat : en 2015, 95,1 % au Bac général (contre 90,5 % à l'échelle de l'Académie), 94,7 % au Bac technologique (contre 90,2 %) et 85,5 % au Bac professionnel (contre 80,0 %).





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

## Formations générales et technologiques

(X=public O=privé II=agriculture public // = privé)

	Voies générales			Voies technologiques						
	S	L	ES	STD2A	STI2D	STMG	STL	ST2S	STAV	Hotel.
Mende	X O	X O	X O		X	X O	O	X O		
St Chély	X	X	O			X	X		II	O
Marvejols	O	O	O						II	
Langogne	O		O	O						
La Canourgue										
Javols										

## Formations professionnelles

(X=public O=privé II=agriculture public // = privé)

	CAP prod	CAP serv	Bac Pro prod	Bac Pro serv
Mende	X	X	X O	X O
St Chély	II O	X O	II O	X O
Marvejols		O	II	O
Langogne			O	
La Canourgue			II	
Javols	II		II	

## Formations BTS

(X=public O=privé II=agriculture public // = privé)

	BTS	
	BTS prod	BTS serv
Mende	X	X O
St Chély	X II O	O
Marvejols	II	O
Langogne	O	
La Canourgue	II	
Javols	II	

LES FORMATIONS EN LOZÈRE (AUTEUR : DASEN)

## NOMBRE DE LYCÉENS ET ÉTUDIANTS DE BTS (HORS ENSEIGNEMENT AGRICOLE) À LA RENTRÉE 2015

	PUBLIC	PRIVE	TOTAL
<b>MENDE</b>	<b>1063</b>	<b>688</b>	<b>1751</b>
<b>ST CHELY D'APCHER</b>	<b>331</b>	<b>704</b>	<b>1035</b>
<b>MARVEJOLS</b>	<b>0</b>	<b>427</b>	<b>427</b>
<b>LANGOGNE</b>	<b>0</b>	<b>345</b>	<b>345</b>

Enfin, en matière d'enseignement supérieur, la Lozère apparaît comme un département ouvert :

- Le département accueille plus d'un millier d'étudiants. Cet effectif comprend 266 personnes sur les sites d'Orfeuillette (antenne de l'Institut des Sciences de l'Entreprise et du Management de Montpellier – ISEM) et de Mende (antenne de la Faculté d'éducation de l'Université de Montpellier et antenne de l'Université de Perpignan *Via Domitia*), 750 en BTS hors agriculture (229 dans le réseau public et 521 dans le réseau privé sous contrat) et 190 en BTS agriculture (public et privé). S'y ajoute l'antenne à Florac de Montpellier SupAgro, ainsi que des formations dans le secteur médico-social : l'institut de



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

formation en soins infirmiers et l'École de Travail Éducatif et Social (ETES) à Marvejols.

- 32 % des places offertes en première année de BTS sur le département, hors enseignement agricole, sont occupées par des étudiants lozériens. À l'inverse, les bacheliers lozériens souhaitent poursuivre un BTS sur admission post-bac dans l'académie de Montpellier (68 % des propositions d'inscription) mais seulement une minorité s'inscrit en Lozère (32 %).
- Les élèves lozériens se tournent majoritairement vers les pôles d'enseignement supérieur de Clermont-Ferrand et Montpellier.

Les collèges et lycées présents sur le territoire accueillent, en plus du personnel éducatif qui dépend essentiellement de l'Éducation Nationale, du personnel technique en charge des différentes tâches nécessaires à la vie de l'établissement.

- Le Département et la Région, respectivement pour les collèges et les lycées, emploient ces agents techniques en charge de la restauration, de l'entretien et la maintenance ; près de 100 agents départementaux sont détachés sur les différents collèges publics du territoire lozérien.
- Outre les moyens humains, le Département et la Région investissent dans les équipements des établissements à leurs charges respectives. En effet, ils sont chargés de leur construction, reconstruction, réparations ainsi que de l'équipement (dont numérique) mais aussi du fonctionnement général.

## LIAISON ÉCOLE-COLLÈGE

Dans un département où la rupture entre le premier et le second degré est souvent en premier lieu géographique, la liaison entre l'école primaire et le collège revêt une importance capitale :

- L'article L401-4 du code de l'éducation, issu de la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République du 9 juillet 2013 institue un conseil école-collège dans chaque secteur de recrutement d'un collège. Celui-ci propose à ses membres des actions de coopération, des enseignements et des projets pédagogiques communs.

## SERVICES D'INTERNAT

L'accueil en internat favorise la réussite scolaire et l'apprentissage des règles de vie collective pour les élèves dont les familles le souhaitent et peut concerner le niveau collège, lycée et post-bac. La qualité du projet pédagogique et éducatif de l'internat contribue activement à la socialisation et à la réussite scolaire des élèves. Ce mode de scolarisation en internat est aussi souvent lié, sur le département notamment, à un réseau de transports collectifs peu développé. Dans le département :

- 153 internes sont accueillis en collèges publics représentant 6,4 % des effectifs sachant que trois collèges ne proposent pas ce type d'hébergement (sauf pour les élèves de SEGPA sur le collège de Mende)
- 535 internes sont accueillis en lycées publics représentant 38,4 % des effectifs (dont 56 internes au titre des formations post-bac soit 24,4 % des effectifs)
- 161 internes sont accueillis en collèges privés représentant 14,2 % des effectifs
- 810 internes sont accueillis en lycées privés représentant 40,1 % des effectifs (dont 3 au titre des formations post-bac soit 0,77 % des effectifs).



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

## USAGES DU NUMÉRIQUE

Le développement des espaces numériques de travail dès le premier degré, la labellisation numérique des établissements sont autant d'actions à consolider dans un département rural où l'accès à la culture s'oppose parfois à l'éloignement des pôles urbains :

- Ainsi, au niveau départemental, le déploiement de l'Environnement Numérique de Travail (ENT) premier degré se poursuit, dans le cadre de conventions de partenariat avec les communes (62 % en juin 2016), tout comme la formation des différents acteurs.
- Par ailleurs, la labellisation « Label numérique Collège », qui met en œuvre une démarche concertée entre l'éducation nationale et les collectivités territoriales, se poursuit. Les trois lycées ainsi que 8 collèges ont notamment été labellisés dont un au titre de « collège préfigurateur du plan numérique ».
- Il est à noter l'investissement du Conseil départemental qui, sur le département, dans le cadre d'un plan d'informatisation des collèges sur trois ans, a consacré un budget important pour l'équipement en ordinateurs, les raccordements au réseau et les câblages nécessaires à la mise en place de l'ENT de tous les collèges publics du département. S'est engagée également une campagne d'équipement progressif des collèges en matériel de visioconférence, outil d'ouverture du collège vers l'extérieur. Une nouvelle expérimentation a été mise en place sous le couvert d'un appel à projet du gouvernement avec la mise à disposition aux élèves de 5<sup>e</sup> du collège du Collet de Dèze en novembre 2015 de tablettes. Le choix de cet établissement s'inscrit dans une politique de mise à neuf des locaux avec la mise en place de nouvelles bornes Wi-Fi. Le résultat est concluant d'après les récents retours de cette expérimentation et un second appel à projet à été choisi pour l'année suivante. Ainsi la nouvelle classe de 5<sup>e</sup> du collège du Collet de Dèze va poursuivre cette expérimentation. La classe de 5<sup>e</sup> du collège du Bleynard est équipée depuis la rentrée 2016 dans le cadre du plan numérique national.

## RÉFORME DES RYTHMES SCOLAIRES

Depuis la rentrée 2014, conformément au décret du 24 janvier 2013 relatif à l'organisation des rythmes scolaires dans les écoles maternelles et élémentaires, tous les élèves bénéficient de nouveaux horaires à l'école :

- Cette nouvelle organisation du temps scolaire répond avant tout à des objectifs pédagogiques permettant aux enfants de mieux apprendre à l'école : favoriser les apprentissages fondamentaux le matin, au moment où les élèves sont les plus attentifs, et bénéficier de 5 matinées au lieu de 4 pour des temps d'apprentissage plus réguliers. Cela se traduit, pour les équipes pédagogiques, à une évolution de l'organisation des enseignements sur la journée, la semaine et l'année.
- Elle permet une meilleure articulation des temps scolaire et périscolaire et s'accompagne d'une prise en charge des élèves jusqu'à 16h30 au moins, en concordance avec les transports scolaires. De cette manière, les élèves accèdent à des activités sportives, culturelles, artistiques permettant de développer leur curiosité intellectuelle.
- Depuis le décret du 7 mai 2014 portant autorisation d'expérimentation, des adaptations ont été accordées en réponse aux spécificités de territoires.

Ainsi, les communes de Lozère ont répondu présentes pour adapter l'offre d'enseignement à cette nouvelle réforme :

- En 2015-2016, 63 communes sur 74 (85 %) concernées par la réforme ont mis en place des temps d'activités périscolaires répartis sur plusieurs jours de la semaine, soit 93 % des élèves. 11 communes (15 %) ont regroupé les temps d'activités





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

périscolaires sur un même après-midi (en Lozère, le mardi ou le jeudi), représentant à peine 7 % des élèves.

- 43 projets éducatifs territoriaux (PEDT) ont été élaborés au titre des communes ou des intercommunalités. Élaboré à l'initiative de la collectivité territoriale et associant l'ensemble des acteurs intervenant dans le domaine de l'éducation (administrations de l'État, associations, institutions culturelles et sportives, etc.), leur but est de tirer parti de toutes les ressources du territoire et de créer des synergies pour garantir une plus grande continuité éducative entre les projets des écoles et les activités proposées aux élèves en dehors du temps scolaire.
- Bon nombre de communes ont choisi l'assise d'un accueil de loisirs (ALSH) pour organiser leur temps d'activités périscolaires, certaines en prenant appui sur des ALSH déjà existants, d'autres en créant un accueil de loisirs spécifiques. Ainsi, 57 ALSH sont déclarés pour mettre en œuvre des activités péri-éducatives.
- Pour accompagner les communes dans la mise en œuvre de cette réforme, le fonds de soutien de l'État 2015-2016 a été versé à l'ensemble des communes. Son renouvellement pour l'année 2016-2017 est prévu pour les communes ayant adopté un PEDT afin de prolonger le soutien des activités périscolaires de qualité
- Se pose notamment la question des locaux, notamment sportifs, accueillant les activités, et sur lesquels un besoin de rénovation et d'investissement peut se faire sentir. De même, le risque d'essoufflement des relais des bénévoles impliqués dans les rythmes scolaires doit être anticipé.



## ACCÈS AUX STRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT LOCAL ET D'ACCOMPAGNEMENT

### ENJEU

Conforter et assurer la durabilité de l'offre de structures de développement local et d'accompagnement.

### ANALYSE DE L'OFFRE

Les structures de développement local et d'accompagnement ont un rôle d'appui aux porteurs de projets (privés et publics) sur des thématiques et/ou périmètres qui leur sont propres. À l'échelle départementale, les Chambres consulaires ont des missions de développement économique, tout comme les structures satellites du Département (avec certaines sur des aspects plus liés au quotidien comme l'énergie). À l'échelle infra départementale, les Pays / Associations territoriales accompagnent des projets plus globaux basés sur un projet de territoire et les Parcs animent des projets liés au développement durable et la préservation de l'environnement.

### LES CHAMBRES CONSULAIRES :

Les chambres consulaires sont pour l'instant bien implantées sur le département, mais le processus de régionalisation en cours (avec la modification du périmètre des régions) pourrait amener des changements sur l'implantation des services qui leur sont liés.

La Chambre d'Agriculture propose un accompagnement des porteurs de projets en agriculture (notamment installation et transmission d'exploitations) et des apports techniques et des conseils spécialisés sur les thématiques touchant à l'agriculture et au monde rural (élevage, agronomie, agri-tourisme, diversification, ...) :

- Son siège est basé à Mende avec une ouverture tous les jours du lundi au vendredi, mais ses équipes sont réparties sur l'ensemble du territoire Lozérien avec une présence territoriale organisée autour de 4 autres « Maison des services ruraux » avec le CER France et la MSA (Cf. cartographie) également ouvertes tous les jours.
- Des permanences sont organisées une demi-journée par semaine pour recevoir les agriculteurs en plus des rendez-vous sur chacun des 5 pôles, avec en plus des permanences d'une demi-journée par mois à la Canourgue et une demi-journée tous les 15 jours à Nasbinals.
- Sur le domaine de la Forêt, la Chambre d'Agriculture travaille en partenariat avec d'autres structures de conseils comme le CRPF, la Coopérative de la Forêt Privée et la Forêt Méditerranéenne.
- La Chambre d'Agriculture est partenaire de la Maison de l'emploi et de la Cohésion Sociale et des MSAP.



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



CARTE DES PÔLES CHAMBRE D'AGRICULTURE

La Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) accompagne les entreprises et les porteurs de projet sur les secteurs d'activité du commerce, de l'industrie, du tourisme, du bois énergie. Ses actions sont orientées sur l'aide au montage de projets (création, reprise, développement) et sur la formation (apprentissage, alternance notamment). La CCI intervient également sur des infrastructures comme des propositions d'ateliers relais :

- Le site principal en Lozère de la CCI est basé à Mende. Les contacts se font par téléphones et rendez-vous physiques par la suite au siège ou avec des visites de terrain.
- Concernant l'accueil téléphonique, la CCI développe une plate-forme de Gestion de la Relation Client, service régional basé à Polen à Mende.
- La CCI est partenaire de la Maison de l'emploi et de la Cohésion Sociale et des MSAP.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) s'occupe de l'accompagnement des entreprises artisanales par un accompagnement des porteurs de projets et chefs d'entreprise (création, développement, transmission). Elle organise la formation professionnelle, de l'apprentissage à la formation continue, notamment avec le CFA Henry Giral.

- Le site principal en Lozère de la CMA est basé à Mende. Les contacts se font par téléphones et rendez-vous physiques par la suite au siège.
- La CMA est partenaire de la Maison de l'emploi et de la Cohésion Sociale et des MSAP.

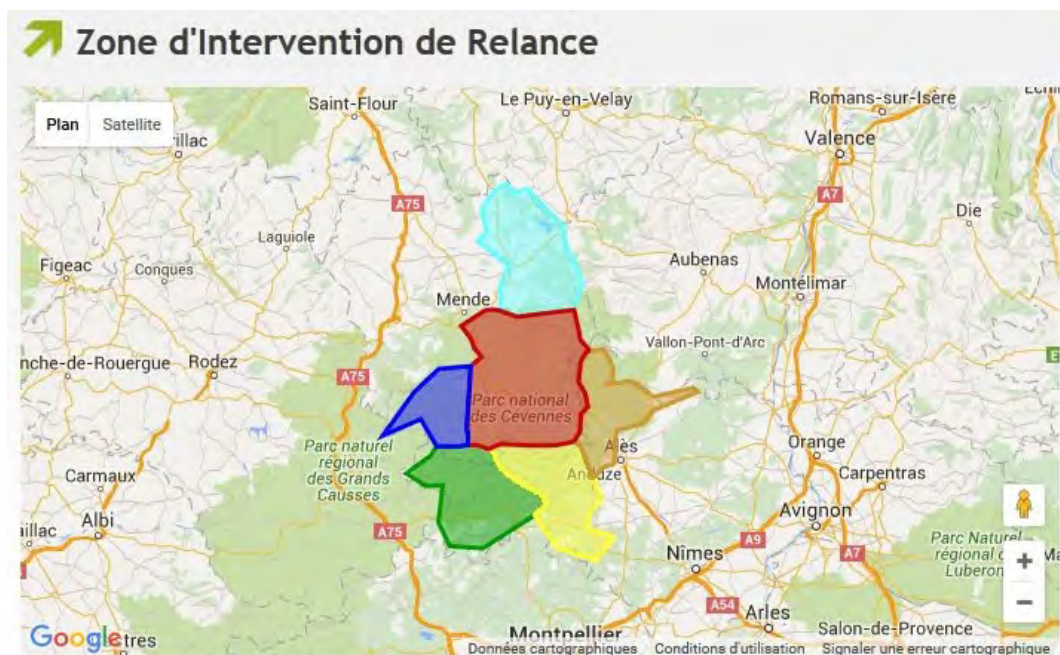




# Schéma départemental d'amélioration de l'**accessibilité des services** au public

Enfin, les 3 chambres se sont regroupées avec les chambres du Gard pour mettre en œuvre le dispositif interconsulaire Relance. Ce dispositif a pour objectif de favoriser les transmissions et reprises d'entreprises ou d'immobilier d'entreprise dans les Cévennes (au sens large puisque la zone d'intervention couvre tout le Sud et le Nord Est du département) (Cf. cartographie) :

- Ce dispositif est organisé autour de 3 antennes dont 2 ont un secteur d'intervention sur la Lozère (Florac et Langogne).
- Le service est basé sur un accompagnement spécifique et individuel pour repérer les entreprises à transmettre, rechercher des repreneurs potentiels, accueillir les porteurs de projet et assurer les mises en relation entre les cédant et les repreneurs.



Le dispositif Relance s'étale sur 2 départements (la Lozère et le Gard) et se découpe en 6 zones :

- Margéride
- Gorges et Causses
- Cévennes Lozériennes
- Cévennes Alésiennes
- Cévennes Viganaises
- Garrigues et Vallées Cévenoles

*CARTE DE LA ZONE D'INTERVENTION DE RELANCE (AUTEUR : RELANCE)*

La présence des chambres consulaires est marquée par une forte implication territoriale, en particulier sur Mende mais sur l'ensemble du Département, en particulier pour la Chambre d'Agriculture. Cette présence est un atout pour favoriser le développement et l'émergence de nouvelles activités qu'il faut maintenir dans un environnement de régionalisation des institutions. Un point de vigilance doit donc être apporté afin :

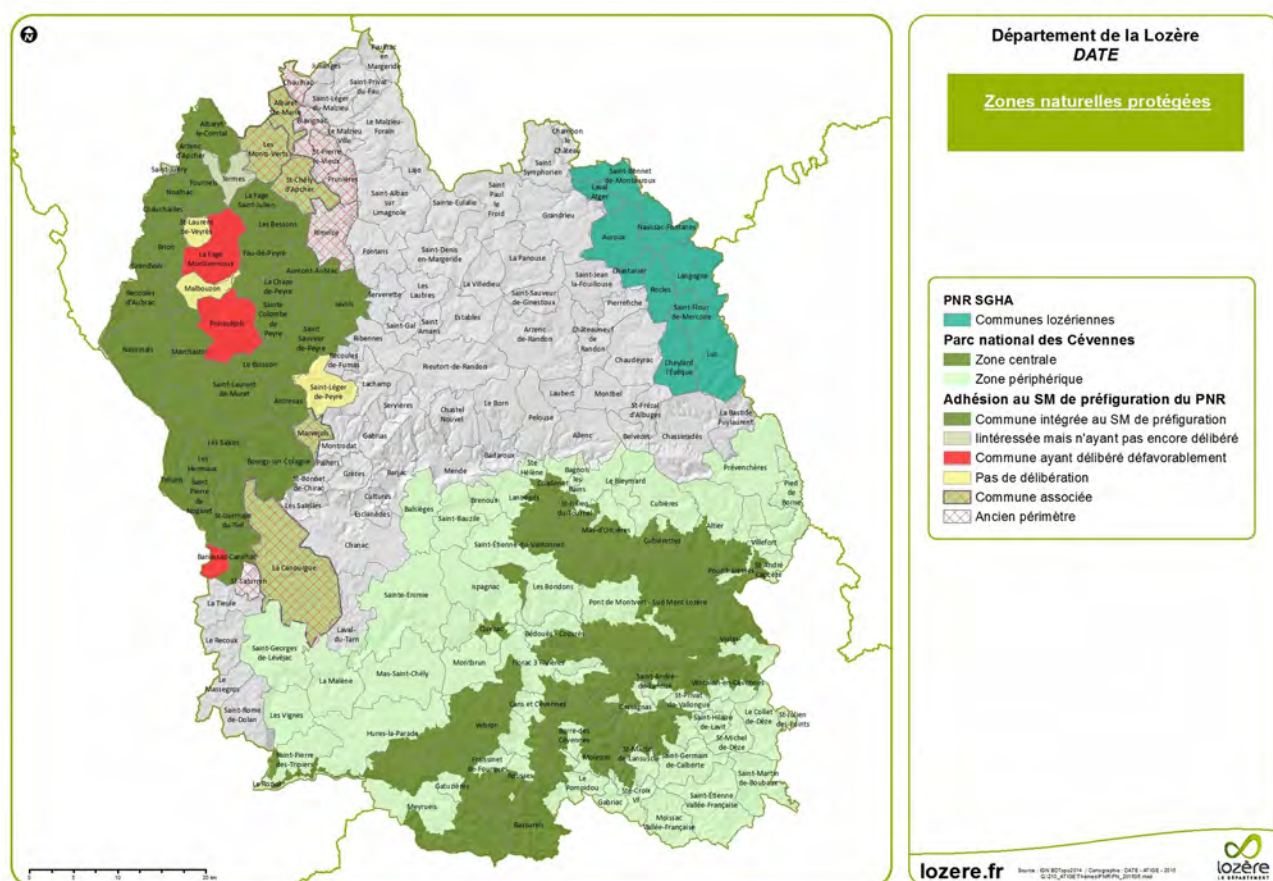
- de garder sur le département les missions d'accompagnements au plus proche des acteurs du territoire,
- et de ne pas laisser partir l'ensemble des fonctions supports vers les grands centres urbains, mais au contraire profiter des opportunités des TIC pour maintenir des emplois sur ces fonctions, à l'exemple de la plate-forme GRC de la CCI.



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

## LES PARCS

Le territoire Lozérien comprend sur son périmètre 2 parties de Parcs acteurs de la valorisation et de la conservation de leur patrimoine naturel et culturel (Cf. cartographie). Le Parc national des Cévennes a été créé en 1970 et comprend une zone de protection dans le cœur du Parc et une aire d'adhésion où est mis en œuvre un projet de développement durable (charte du Parc national) sur le territoire défini par les communes ayant adhéré à cette charte. 1 Parc naturel régional est en émergence sur la partie Ouest le PNR Aubrac.



CARTE DES TERRITOIRES COUVERTS PAR LES PARCS (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

Le Parc National des Cévennes est un territoire reconnu comme exceptionnel de par la richesse de sa biodiversité, la qualité de ses paysages et de son patrimoine culturel. Sur ce territoire, l'État met en œuvre des moyens spécifiques de protection. Le Parc est organisé en une zone cœur qui bénéficie d'une réglementation spéciale définie dans ses grands principes par le code de l'environnement et l'aire d'adhésion recouvre des territoires ayant une grande proximité à la fois bio-géographique et culturelle avec le cœur :

- Le parc national accompagne des projets visant au développement durable, à une activité touristique compatible avec les objectifs de protection du cœur, et à la protection des milieux naturels et du patrimoine dans une logique de solidarité avec la zone cœur.
- L'ensemble des objectifs ont été définis dans le cadre d'un projet de territoire réalisé de manière participative : la Charte du Parc.
- L'Établissement est organisé autour de son siège à Florac où sont présents un certain nombre de spécialistes et 5 territoires





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

(dont 3 concernent la Lozère : Causses-Gorges, Mont Lozère et Vallées Cévenoles) où sont basés des délégués territoriaux, techniciens et gardes moniteurs au plus près du territoire.

- Le Parc intervient uniquement sur le territoire défini par les contours du cœur de Parc avec les communes ayant adhéré à la Charte du Parc national.

Le Parc Naturel Régional en préfiguration (de l'Aubrac) est à l'initiative des collectivités membres à cheval sur plusieurs départements. Il pourra aboutir à la création de Syndicat Mixte ayant pour mission : La protection et la gestion du patrimoine naturel et culturel, l'aménagement et le développement durable du territoire, l'accueil, l'éducation et l'information et l'expérimentation.

- La Charte est en cours d'élaboration.
- Le siège est à Aubrac en Aveyron pour le PNR Aubrac.

La démarche engagée en vue de la création d'un PNR Sources et Gorges de l'Allier n'est plus aujourd'hui suivie par la Région Auvergne-Rhône-Alpes remettant ainsi en cause l'émergence de ce projet

## LES PAYS / ASSOCIATIONS TERRITORIALES

Au-delà des communes et des communautés de communes, le département de la Lozère est organisé en 3 associations territoriales de développement local ou Pays pour agir notamment sur les questions de l'accueil de nouvelles populations et la gestion des fonds européens.

Composés de communautés de communes, les Pays et associations territoriales fédèrent différents acteurs du territoire (représentants de la société civile, monde associatif, entreprises et élus) pour favoriser l'émergence de projets suivant une ambition commune définie dans un projet de territoire défini de manière transversale.

Ces structures ont un rôle local dans l'accueil de nouvelles populations, la gestion des fonds européens (LEADER et ATI) ainsi que d'autres missions que peuvent porter ces structures (Natura 2000, PAEC, ...). Ces actions sont soutenues à travers les différentes missions du Département en les accompagnant et en participant à fédérer leurs démarches de territoire liées à l'accueil et aux programmes européens.

En complémentarité de la politique d'accueil et d'attractivité du Département, ces structures territoriales jouent un rôle très important en matière d'accueil des nouvelles populations en accompagnant localement, par exemple, les projets de vie des nouveaux arrivants ou en développant des projets innovants améliorant l'attractivité des territoires. Ces politiques sont soutenues par l'Europe dans le cadre d'une démarche globale d'accueil de nouveaux arrivants menée au niveau du Massif central.

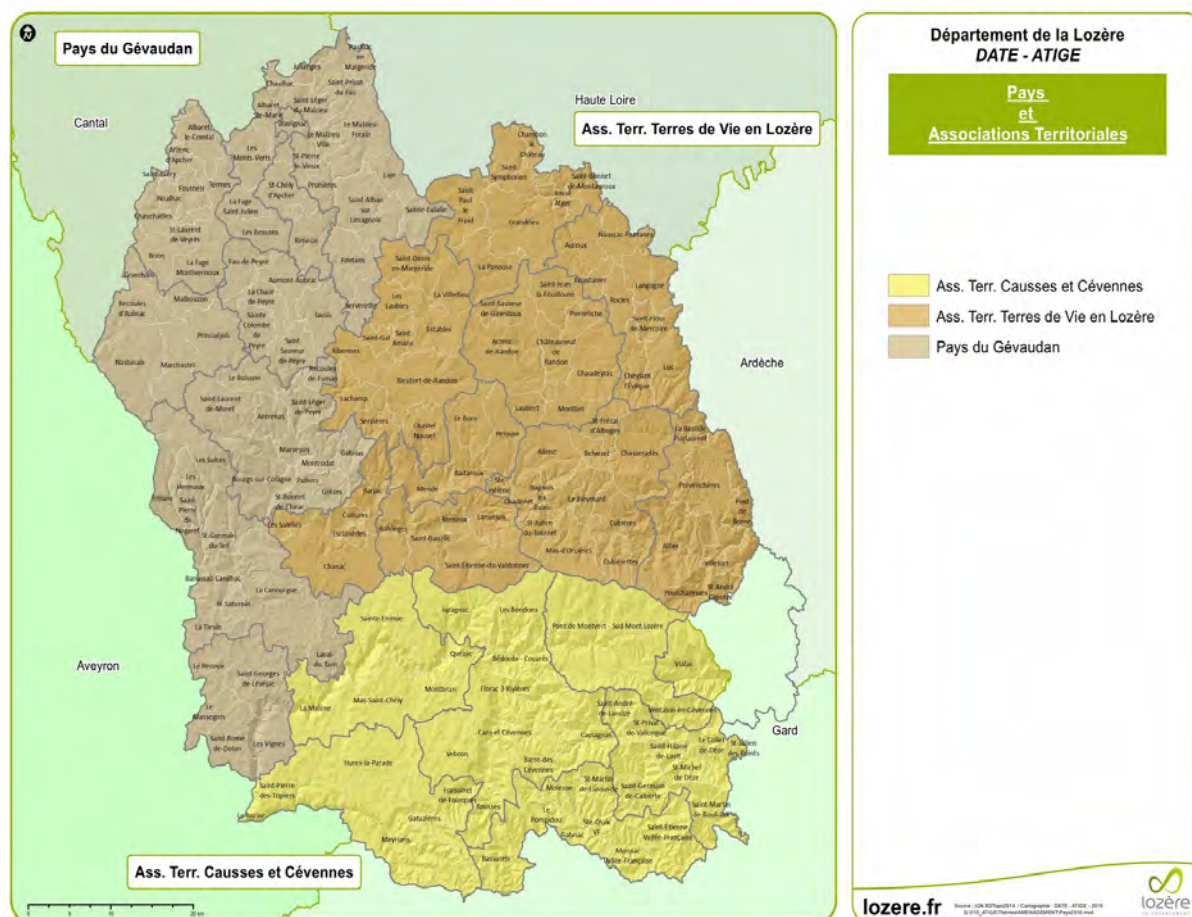
Les territoires de projets des Pays et associations territoriales ont élaboré des stratégies locales et programmes d'actions pour le développement rural. L'ensemble du territoire lozérien a été retenu pour bénéficier de crédits européens (programme LEADER et pour certains ATI) permettant de mettre en œuvre ces programmes d'actions. Ce sont ces associations territoriales elles-mêmes, organisées en GAL, qui assurent l'accompagnement et la sélection des projets s'inscrivant dans ce programme d'actions. Pour la période de programmation 2014-2020, les 3 GAL lozériens disposeront au total d'une enveloppe de 5,75 à 8 millions d'euros de crédits FEADER sur leurs programmes LEADER

L'ensemble du département est couvert par un Pays ou une association territoriale. Des animateurs territoriaux sont à disposition pour accompagner les projets liés à l'installation ou sur les crédits européens (LEADER et ATI).



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

- Au Sud, l'Association Territoriale Causses et Cévennes rassemble 7 communautés de communes autour de Florac.
- À l'Ouest, le Pays Gévaudan – Lozère est constitué de 7 communautés de communes le long de l'A75 entre St Chély d'Apcher, Marvejols et La Canourgue.
- Au Nord-Est, l'Association Terres de Vie en Lozère a repris les compétences du Pays des Sources en Lozère sur un territoire comprenant 8 communautés de communes entre Mende et Langogne.



CARTE DES TERRITOIRES PAYS ACTUELS (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

Dans le cadre de la régionalisation de l'affectation des crédits FEADER, et notamment du périmètre et de l'enveloppe des subventions du programme LEADER, l'enjeu est de maintenir l'accessibilité à ces crédits pour l'ensemble du territoire départemental. Un accompagnement des porteurs de projets et une optimisation des crédits publics en complément de ces crédits européens facilitent la mise en œuvre des projets.

- Les Pays/Associations territoriales permettent d'avoir un ancrage local répondant aux critères de structures porteuses des crédits LEADER à maintenir.
- Cette structure unique permet de porter des projets sur des missions à différentes thématiques. La mutualisation des coûts de gestion permet d'atteindre une masse critique en matière de compétences et d'organisation des services et ainsi concentrer l'essentiel des moyens sur l'émergence et la réalisation de projets sur le territoire.



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

En complément de ces services d'accompagnement des projets, la politique d'accueil de nouvelles populations doit être poursuivie et amplifiée pour continuer le travail de réseau de l'ensemble des structures d'accompagnement dans cette politique départementale, mais également de partager cette culture de l'accueil avec les partenaires locaux :

- Les 3 Pays/Associations territoriales ont candidaté et ont été retenus sur un appel à projet Massif Central en faveur de l'accueil afin de continuer les actions engagées sur 3 années supplémentaires. Cette animation renforce la politique d'accueil départementale sur le territoire.
- Parallèlement, des Comités locaux d'accueil Lozère Nouvelle Vie sont mis en place avec l'appui du Département sur des territoires plus petits que les pays (communes / Communautés de communes). Cet ancrage au plus proche des communes doit se développer avec les outils nécessaires pour faciliter le développement d'une culture de l'accueil pour tous les acteurs locaux. Ceci permettra d'accompagner le maximum de porteurs de projet et faciliter leur installation et leur maintien sur le département.

Concernant l'accueil de nouvelles populations, le Réseau Accueil – Lozère Nouvelle Vie a été mis en place et est animé par le Département :

- Le Réseau Accueil doit continuer sur son travail de partenariat dans une logique d'accompagnement personnalisé des porteurs de projet avec des outils communs et s'appuyer sur le réseau des comités locaux pour la partie question concrètes d'installation. L'objectif étant d'optimiser les moyens d'action et rendre clair, pour les personnes accompagnées, le rôle et la mission de chacun.

## L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DE STRUCTURE À L'ÉCHELLE DÉPARTEMENTALE

Le Département a mis en place des structures satellites d'accompagnement des projets thématiques : Lozère Développement (agence de développement économique), Lozère Tourisme (comité départemental du tourisme), Lozère Énergie (Cf. fiche énergie) et Lozère Ingénierie (Ingénierie publique – uniquement pour les collectivités publiques) :

- Les 2 premières structures interviennent en appui aux projets privés pour le développement économique et touristique du Département.
- Lozère Énergie intervient auprès des collectivités et des particuliers sur les économies d'énergie et le développement des énergies renouvelables (cf fiche énergie).
- Lozère Ingénierie s'adresse uniquement aux différentes collectivités afin d'apporter un appui sur l'ingénierie sur différents projets.







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

.....  
**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**ANALYSE DE L'OFFRE**  
**SERVICES À DIMENSION SANITAIRE ET SOCIALE**  
.....





## ACCÈS AUX DISPOSITIFS SOCIAUX

### ENJEU

- Proposer des services sociaux en proximité pour faciliter l'accès des usagers et permettre la détection de situations à accompagner
- Assurer une médiation numérique pour l'utilisation des outils numériques

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### CHEF DE FILE, LES SERVICES DU DÉPARTEMENT

Chef de file de l'action sociale, de l'insertion, et de la protection de l'enfance, le Département assure également le premier accueil des publics confrontés à une difficulté sociale, professionnelle ou familiale. Ces missions s'exercent à travers les Centres médico-Sociaux (C.M.S.).

Les 5 CMS sont répartis dans les 5 grandes villes du Département (Mende, Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols, Langogne, Florac) où des permanences sont assurées par des assistantes sociales de secteur entre 3 et 5 jours par semaine (avec ou sans rendez-vous). Par ailleurs, d'autres permanences sont aussi organisées de une à quatre fois par mois dans 23 autres communes du département (dans les mairies ou autres locaux publics) afin d'être au plus proche de la population.

Outre les missions d'action sociale généraliste, les CMS réunissent les professionnels répondant aux missions de Protection Maternelle Infantile, d'Aide Sociale à l'Enfance, aux problématiques de logement et/ou budgétaires, d'insertion, et enfin, aux accompagnements autour de l'autonomie des personnes âgées, ou en situation de handicap. Les équipes sont ainsi composées d'assistantes de service social, de puéricultrices, d'éducateurs spécialisés, de conseillers en économie sociale et familiale, de sage-femmes, de référents autonomie et d'agents d'accueil.

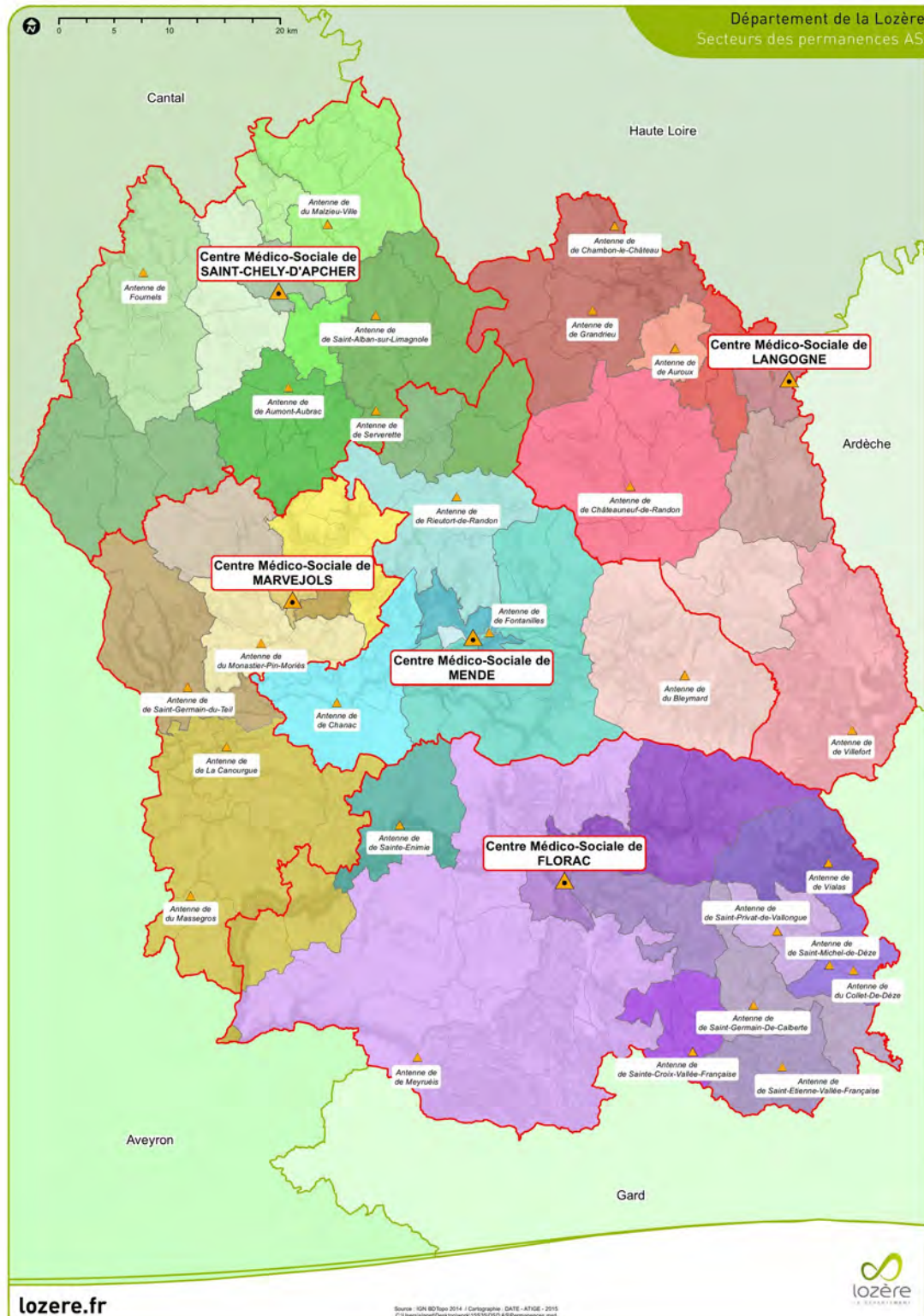
Les équipes pluridisciplinaires des Centres Médico-Sociaux accompagnent les familles et les individus de manière coordonnée afin de garantir la cohérence des parcours en mobilisant les compétences professionnelles adaptées aux problématiques rencontrées. Cette recherche de cohérence se traduit, également, par la mise en oeuvre d'un partenariat efficace avec l'ensemble des acteurs institutionnels, ou associatifs des champs de l'action sociale, médico-sociale, ou sanitaire.

Au-delà du travail quotidien entre professionnels, ce partenariat s'incarne, également, à travers l'effort financier du département pour soutenir les dispositifs d'accueil ou d'accompagnement social qui complètent l'action des CMS, en proposant un guichet en lien avec la situation particulière du demandeur (MLI, accueils de jour, MSAP).

La mise en œuvre de ces missions est organisée par un schéma transversal des solidarités dont l'objectif est la déclinaison cohérente et décloisonnée des politiques sociales sur le Département.



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



CARTOGRAPHIE DES CENTRES MÉDICO-SOCIAUX DU DÉPARTEMENT (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)



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

## SERVICES DES COMMUNES ET INTERCOMMUNALITÉS

En Lozère, peu de Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) sont structurés et ont les moyens d'apporter des réponses sur les services sociaux. Les équipes des mairies sont souvent mises à contribution pour effectuer les missions de ces structures dont les moyens dépendent en très grande partie des capacités financières de la commune du CCAS.

Les missions des CCAS sont souvent centrées sur l'aide à la constitution de dossiers d'aide sociale avant transmission aux services du Département, d'un repas ou d'un colis de Noël pour les personnes âgées et ponctuellement des aides dans des cas particuliers de personnes sans domicile fixe ou de situation de vie difficile des administrés.

Il existe en Lozère un unique Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) sur la communauté de communes Cœur de Lozère (Mende). Cet établissement, ayant plus de moyens, a des missions qui s'organisent autour de trois secteurs d'activité :

- Un service d'action sociale, qui comprend l'aide sociale légale et facultative et la location de logements.
- Un service « petite enfance/multi-accueil »
- Un service d'hébergement et de restauration pour les personnes âgées avec la Résidence Piencourt et le Foyer restaurant.

Les CCAS Lozériens de par leurs moyens souvent très limités n'ont pas la dimension nécessaire pour assurer un véritable rôle d'action sociale sur leur territoire. Une réflexion à l'échelle intercommunale peut aboutir à des réorganisations permettant de répondre aux objectifs que doit remplir un CCAS :

- Le regroupement de CCAS en CIAS à l'échelle de bassin de vie pourrait permettre de bénéficier de moyens mutualisés plus importants et spécialisés tout en maintenant la proximité nécessaire aux territoires ruraux.
- L'appui sur les Maisons de l'Emploi et de la Cohésion sociale doit pouvoir permettre de faciliter le travail de mise en réseau nécessaire entre les CCAS / CIAS et les autres partenaires départementaux de l'action sociale.

Par ailleurs, en collaboration avec les services des collectivités communales et du Département, les plates-formes de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale jouent un rôle de relais de médiateur et de repérage pour orienter plus facilement les personnes en situation de difficultés vers les travailleurs sociaux du Département.

## SERVICES DE L'ÉTAT

La CCSS (Caisse Commune de Sécurité Sociale) est une expérience originale d'organisme multi branches. Unique en France, elle répond aux particularités du territoire et reflète la réalité d'un département rural éloigné des grands centres urbains :

- Elle regroupe les organismes locaux du régime général de la Sécurité Sociale (Cpam, Caf, Urssaf) pour maintenir et améliorer les services de l'assurance maladie, de la famille et du recouvrement.
- Elle assure une grande diversité de missions en matière sanitaire et sociale : gestion de la CMU, du RSA, versement des prestations, accompagnement des familles, soutien à la création de places en crèche, lutte contre le travail illégal, accompagnement social de la Carsat, service médical, accueil RSI, sécurité sociale étudiante, etc.
- Elle est l'interlocuteur unique des familles, des assurés sociaux, des employeurs, des partenaires...

Avec un siège unique à Mende, l'accès au service a su se développer sur divers outils afin d'être accessible au plus grand nombre :





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

- L'accueil physique se fait au siège à Mende tous les jours du lundi au vendredi (33 000 usagers au guichet reçus en 2011).
- L'accueil dématérialisé peut se faire par l'accueil téléphonique (680 000 communications téléphoniques reçues par an) ou par courriers (800 000 courriers traités par an).
- De nombreux e-services ont été développés soit avec les sites nationaux des compétences intégrées à la CCSS, soit directement sur le site de la CCSS. Un partenariat avec la Maison de l'Emploi et les MSAP permet d'avoir sur les différentes plates-formes réparties sur le territoire départemental un accompagnement des usagers sur de la médiation numérique, une information primaire avec une orientation sur les services de la CCSS et des possibilités de rendez-vous en visioconférence.

La CCSS est une structure adaptée au Département répondant aux besoins de services dans une vision de coopération et de mutualisation des services. Cette structure doit être maintenue et peut être confortée par d'autres missions afin de pérenniser sur site ce service.

## SERVICES DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE (MSA)

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) assure la protection sociale du monde agricole et rural. À ce titre, elle prend en charge les actifs salariés, comme les chefs d'exploitation ou les employeurs de main d'œuvre, les salariés agricoles ainsi que leurs ayants droit et les retraités :

- La MSA gère l'ensemble de la protection sociale agricole de la santé à la famille en passant par la retraite, le recouvrement, la solidarité et l'insertion.
- Son siège est à Mende où un accueil physique est possible. Des permanences une fois par semaine sont également organisées dans les 4 autres pôles de la Chambre d'Agriculture (Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols, Langogne et Florac).
- Le vendredi matin, une permanence départementale par visioconférence est organisée : les conseillers peuvent-être joints depuis l'une des MSAP.
- Les accès aux services à distance sont également bien présents avec des possibilités de contacts: par téléphone, par mail et sur le site internet avec le développement de nombreux e-services (consulter des paiements et prestations, effectuer une déclaration unique d'embauche ou modifier un contrat de travail, faire une réclamation...)

## MSAP : RELAIS DES POLITIQUES SOCIALES

Les MSAP sont des relais des politiques publiques sociales sur le territoire. Au même titre que les CMS, ces structures sont des lieux où le premier accueil inconditionnel est mis en place. Suite à ce premier contact, les animateurs pourront par la suite orienter les personnes vers les services adéquats.

Le développement des e-services par exemple pour la CCSS pose la question de l'accompagnement aux usages numériques des utilisateurs : une médiation numérique est donc indispensable et est réalisée par l'intermédiaire des MSAP dans le cadre de formations ou par un accompagnement individualisé afin d'assurer l'accessibilité aux e-services.

L'Annuaire Pluridisciplinaire Électronique Lozérien (APEL), géré par la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, permet de mettre en avant l'ensemble des partenaires présents sur le département à travers différentes thématiques comme la mobilité, l'emploi et l'insertion, la santé...





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

## ACCÈS AUX SERVICES À LA PETITE ENFANCE

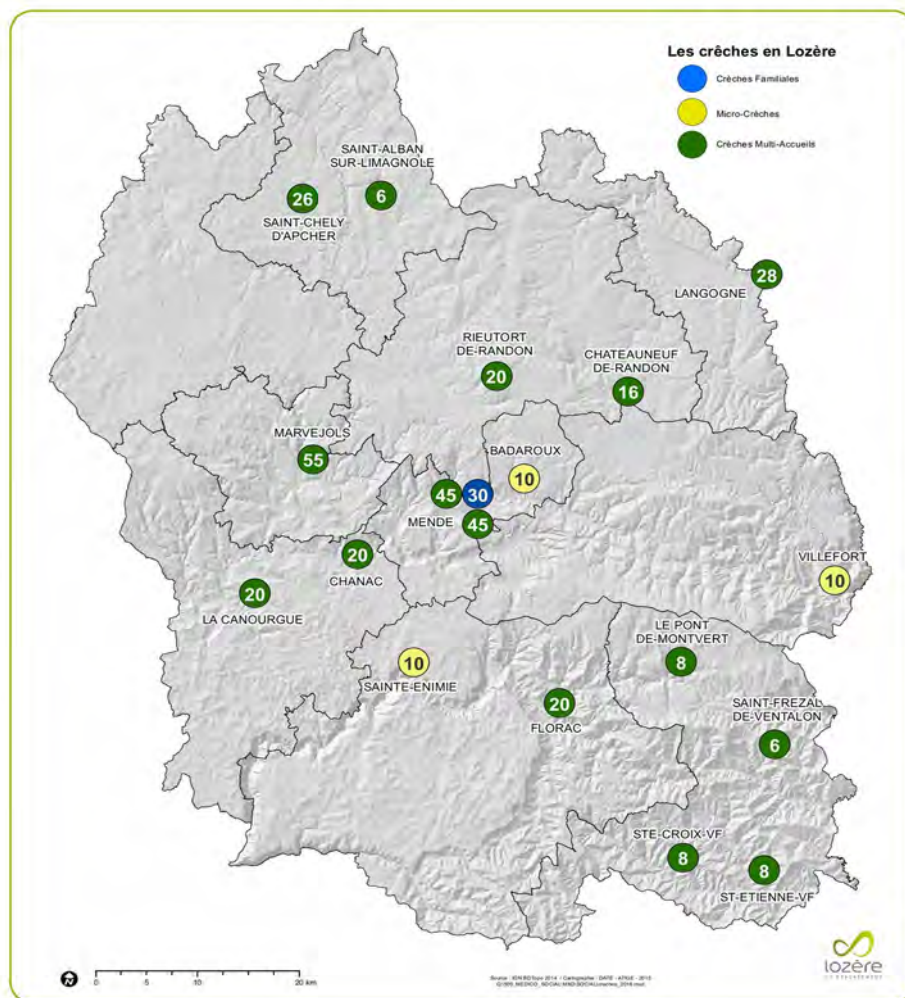
### ENJEU

Répondre qualitativement aux besoins actuels sans investir dans des solutions lourdes qui pourraient être mise en danger par une natalité moins importante.

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### UNE DENSITÉ DE L'OFFRE

L'offre de places pour l'accueil des enfants de moins de 3 ans est actuellement globalement satisfaisante par rapport aux moyennes nationales, autant dans les établissements collectifs que chez les assistantes maternelles :

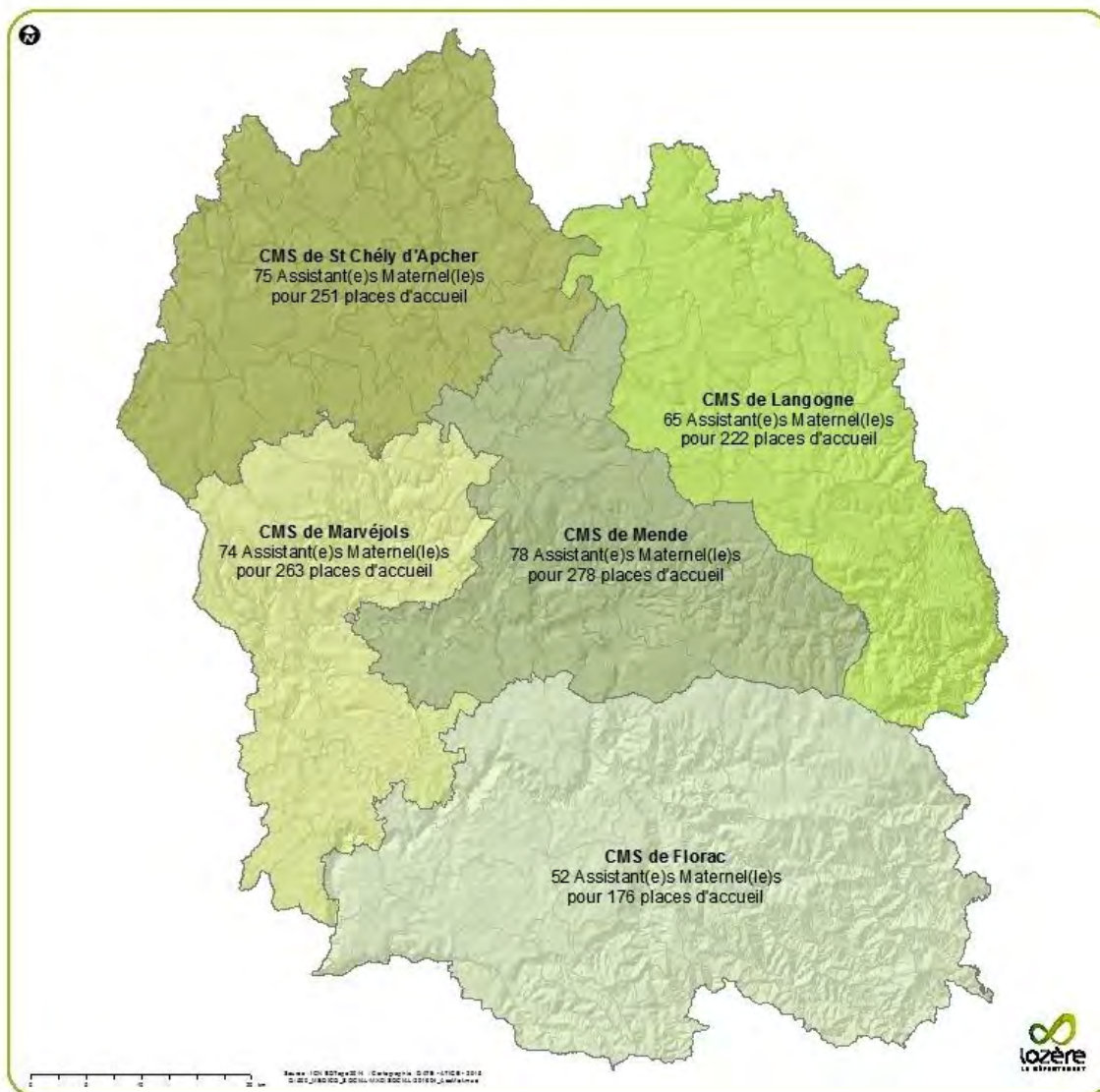


RÉPARTITION ET CAPACITÉ D'ACCUEIL DES EAJE (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL)



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

- Les Établissements d'Accueil de Jeunes Enfants (qui correspondent aux crèches collectives et familiales et les micro-crèches (Cf. carte sur les établissements d'accueil des EAJE) sont au nombre de 16 en 2015, dont 1 crèche familiale et 4 micro-crèches. Elles représentent 381 places d'accueil collectif dont 30 places en accueil familial et 36 places en micro-crèche.



*RÉPARTITION ET CAPACITÉ D'ACCUEIL DES ASSISTANTS MATERNELS (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL)*

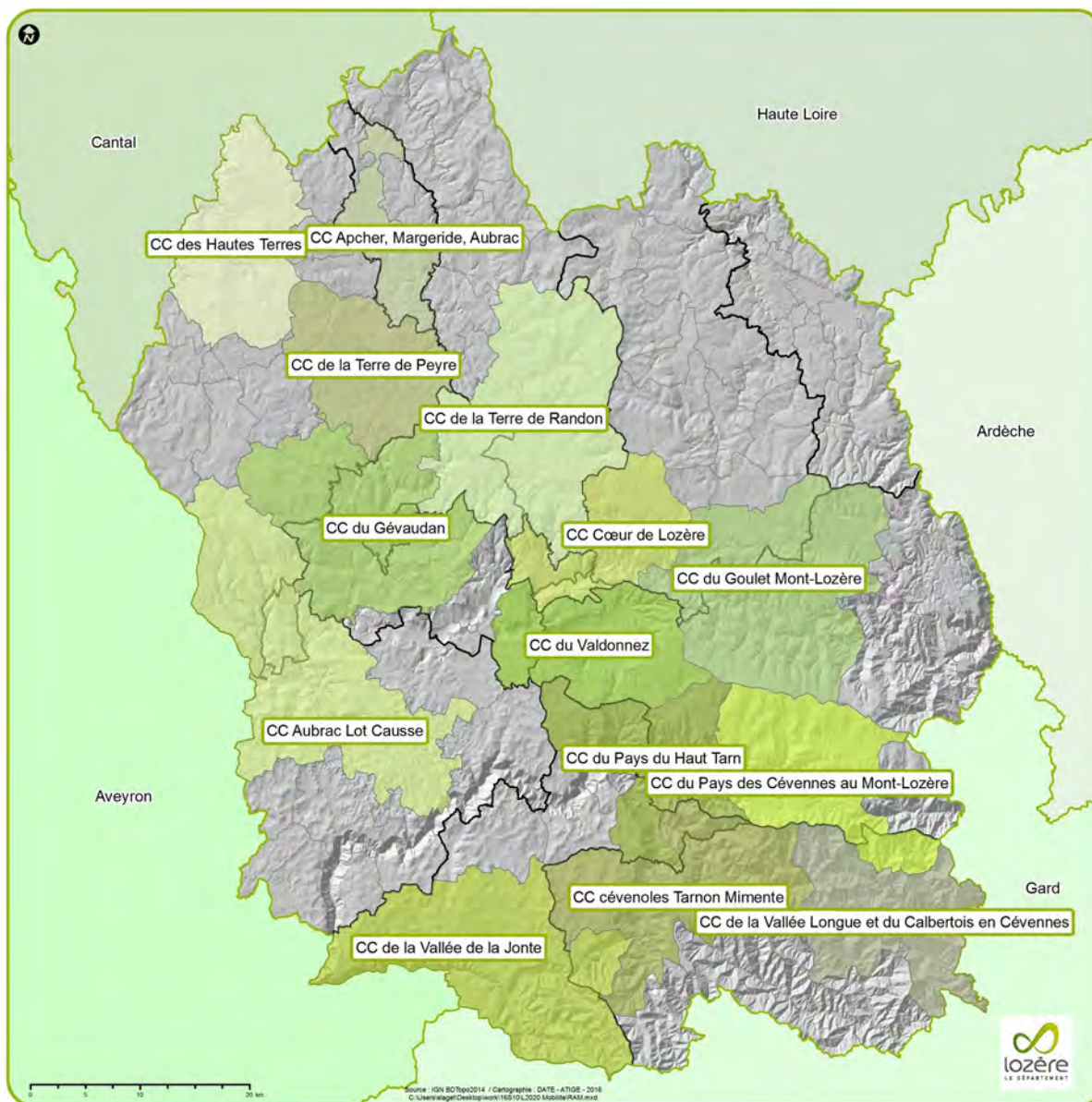
- Les assistants maternels au 31 décembre 2015 sont au nombre de 344 répartis sur l'ensemble du territoire départemental (Cf. carte sur la capacité d'accueil des assistants maternels). Ils représentent 1189 places d'accueil (+34 % depuis 2008, date à laquelle l'évolution de la réglementation a permis de passer les capacités d'accueil des assistantes maternelles de 3 à 4 enfants).
- 7 Maisons d'Assistants Maternels ont été mises en place en Lozère, le plus souvent avec 2 assistants maternels pour un total de 58 places proposées. Ces MAM permettent à plusieurs assistants maternels de se regrouper et ainsi de lever des freins sur des problématiques liées soit à leur logement soit à leur isolement professionnel.





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

- Un Relais d'Assistants Maternels (RAM) départemental est porté par l'UDAF avec 14 communautés de communes adhérentes (Cf. carte sur les RAM). Le RAM a pour objectif d'organiser des temps partagés parents / enfants / assistants maternels et d'apporter des conseils juridiques concernant le cadre d'emploi des assistants maternels.

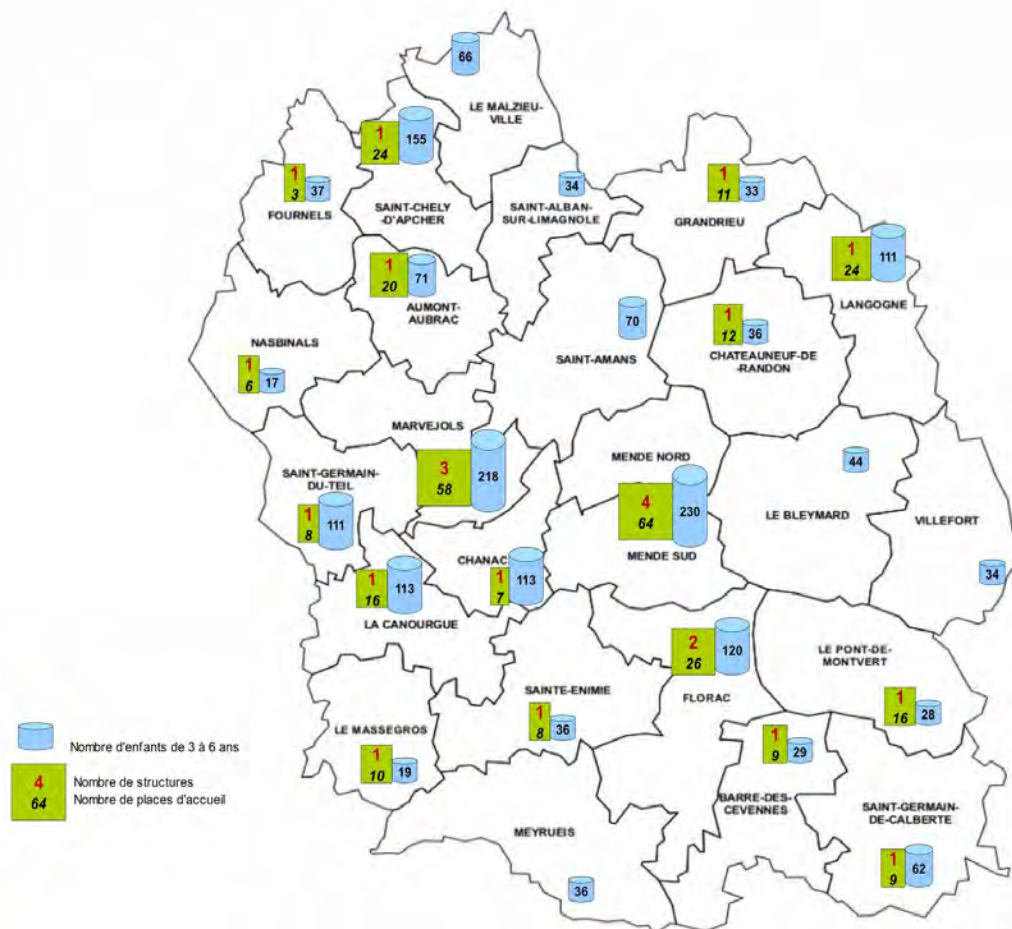


*COLLECTIVITÉS ADHÉRENTES AU RAM (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL)*

- En synthèse, en 2015, 1570 places tout accueil confondu étaient comptabilisées pour 2010 enfants de moins de 3 ans, soit pour des ratios de nombre de place pour 100 enfants de moins de 3 ans :
  - o en accueil collectif : 18,5 % (moyenne nationale : 15,7 % – source Dress 09/2014)
  - o en accueil individuel : 54 % (moyenne nationale : 41 % – source Dress 09/2014)



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



LES ACCUEILS DE LOISIRS SANS HÉBERGEMENT (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL)

En ce qui concerne les services d'accueil des enfants de 3 à 6 ans, les structures compétentes sont les Accueils de Loisirs Sans Hébergement (ALSH) :

- Il existe actuellement 22 structures qui accueillent des enfants de trois à six ans pour une capacité totale 211 places.
- Mais cette présence connaît des disparités autant spatiales (avec des zones blanches – Cf. carte sur les ALSH) qu'en matière de période d'ouverture dont :
  - o 16 structures fonctionnent pendant les vacances scolaires
  - o 17 structures fonctionnent toute l'année les mercredis
  - o 3 structures fonctionnent uniquement l'été.

À côté de ces deux principaux modes d'accueil des enfants de moins de 3 ans, il existe également d'autres services accessibles aux familles lozériennes :

- Depuis 2008, deux associations (ADMR et ALAD) ont mis en place un service de garde d'enfants au domicile des parents et couvrent la totalité du département (à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2016, seule l'ADMR assure ce service).





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

- Le site internet [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr) recense l'ensemble des offres d'accueil en matière de garde d'enfant. Ce service gratuit propose une information sur les solutions de d'accueil pour les enfants et est un support à la mise en relation des acteurs et accompagnement des professionnels de la petite enfance, de la jeunesse et des familles.

## UNE STRUCTURATION EN ACCUEIL COLLECTIF SUFFISANTE

Au vu du ralentissement du nombre de naissance sur le département, il faut être vigilant sur l'offre de service et la création de nouvelles places collectives, car le besoin est largement couvert actuellement avec une bonne diversification des modes d'accueil. La création de MAM peut aider à pérenniser et/ou ajuster l'offre sur certains secteurs ciblés :

- Il existe déjà des projets de développement de l'offre de MAM : Meyrueis, La Garde, Ispagnac...
- Un travail d'accompagnement des MAM doit être mené dès l'émergence du projet au vu du développement de ces structures sur le territoire. Cet accompagnement peut se faire avec la mission de la Protection Maternelle Infantile (PMI) qui est couverte par les services Offre d'accueil et Prévention Santé au Département.

Pour les enfants de 3 à 6 ans, le développement des ALSH peut être une opportunité pour le portage de certains dispositifs d'organisation d'activités périscolaires dans le cadre de la réforme des rythmes scolaires :

- Ceci peut conforter les structures existantes en leur permettant d'utiliser les moyens mis en place pour apporter des solutions sur ces activités périscolaires dans le cadre de la réforme des rythmes scolaires.
- Mais il convient de prendre en compte les aspects réglementaires moins souples pour ces activités sous la forme ALSH et la question des territoires n'ayant pas la possibilité d'avoir un ALSH sur leur territoire.

Le schéma départemental des services aux familles, qui paraîtra au cours du dernier trimestre 2016, a d'ores et déjà identifié les zones ou des besoins existent en matière d'offre d'accueil. Une fiche action spécifique traitera de la promotion sur certains secteurs du métier d'assistance maternelle, de l'organisation possible de ces professionnelles en MAM mais aussi de répondre aux besoins des parents de trouver des modes de garde sur des horaires atypiques.



## ACCÈS AUX SERVICES POUR LA JEUNESSE

### ENJEU

Maintenir et développer l'offre actuelle, notamment sur l'information jeunesse et l'offre de prévention santé, en s'appliquant à toucher l'ensemble de cette population et notamment dans les milieux les plus ruraux.

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### L'OFFRE D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

Il existe une offre de services dédiés spécifiquement aux jeunes lozériens. Au-delà de l'offre d'activités qui s'apparente aux loisirs et qui n'est pas traitée ici (offre relativement importante reposant surtout sur les associations et les foyers ruraux, ainsi que sur les espaces jeunes des grandes villes), l'offre de service repose surtout sur l'information et la prévention santé. Les autres points comme les activités, l'enseignement, le transport sont traités dans d'autres fiches de cette analyse de l'offre puisque un public plus large est concerné non pas que les jeunes. Cette fiche sur l'accès aux services à la jeunesse rappelle la stratégie politique jeunesse qui est en cours d'élaboration au sein des services du Département.

- Les lieux d'informations à destination des jeunes sont essentiellement établis sur les communes ayant une forte présence de jeunes.
- Des espaces jeunes sont implantés à Mende (Antirouille et Fontanilles), St Chély, Marvejols, Saint-Alban et Langogne.
- Un point d'Information Jeunesse est labellisé à Mende à l'Antirouille mais aussi à Aumont-Aubrac, St-Chély-d'Apcher et Langogne.
- La Mission Locale de Lozère propose aussi un accompagnement personnalisé surtout pour la recherche d'emploi ou de formation mais également dans les démarches de la vie quotidienne. Son siège est basé à Mende, mais un effort est fait pour être au plus près des jeunes avec des permanences dans 9 communes de Lozère et un accès par visio conférence depuis les plateformes des MSAP. De même, la Mission Locale a créé le Point d'Accueil Écoute Jeune qui permet de rencontrer des jeunes ayant différentes questions dans un cadre gratuit, anonyme et confidentiel. Ce service réalise aussi des permanences sur le territoire (Mende, St Chély d'Apcher, Marvejols, Florac et Langogne).
- Le centre de planification est également présent en Lozère. Basé sur Mende également, des plages de rendez-vous sont organisées dans 5 autres communes (Marvejols, St Chély, Florac et Langogne) au sein des CMS. Pour mémoire en 2015 ont eu lieu 224 consultations de planification dont 69 mineurs.
- D'autres services existent notamment avec le Comité Départemental d'Éducation pour la Santé (CODES) avec des actions d'accompagnement, de prévention pour la santé ou le réseau addictologie de Lozère (RéAL) qui entreprend des actions auprès des jeunes lozériens avec des groupes de travail notamment sur le bien-être des jeunes mais aussi de Kollek'teuf. Ce dernier dispositif permet de faire de la sensibilisation dans les différents festivals du département afin de réduire les risques en milieu festif



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

---

## UNE OFFRE EN MILIEU RURAL

L'offre de service répondant aux besoins d'information nécessite une organisation et une mise en réseau afin d'avoir une meilleure visibilité. En revanche, cette offre s'est développée essentiellement sur les grandes communes du département. Il faut alors veiller à ce que les jeunes les plus excentrés puissent avoir accès à ces services. La question de la mobilité et de l'autonomie de la mobilité des jeunes se pose donc dans un territoire où le développement des transports collectifs reste difficile à mettre en place pour l'ensemble du territoire.

Comme il a été précisé précédemment, une structure doit répondre à une forte présence de jeunes sur le territoire. Pour palier à cela, les structures départementales comme la Mission Locale de Lozère et les PAEJ se déplacent sur le territoire à travers des permanences dans les grands bassins de vie lozériens.



## ACCÈS AUX SERVICES DE L'INSERTION

### ENJEU

Permettre l'accès aux droits pour les personnes en insertion en agissant sur la mobilité, la médiation numérique et le partenariat entre acteurs

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### LE RSA

Les services liés à l'insertion se décomposent en deux grandes parties : Le dispositif revenu de Solidarité active (rSa) et les actions d'insertion détaillées dans le programme départemental d'insertion. L'accès à ces services se fait soit directement par les structures en charge de ces actions soit par des structures de soutien aux démarches des bénéficiaires.

Chef de file des politiques d'insertion, le Département intervient pour prévenir les situations d'exclusion, promouvoir les droits fondamentaux de chacun et assurer l'insertion des populations les plus fragiles. Il attribue et finance le revenu de Solidarité active (rSa) et le Fonds d'aide aux jeunes en difficulté :

- le rSa est une prestation mise en place depuis le 1<sup>er</sup> juin 2009, co-financée par l'État et le Conseil départemental pour compléter les revenus du travail s'ils sont faibles, encourager l'activité professionnelle et lutter contre l'exclusion. Le versement du rSa est assuré par la Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS) ou la Mutualité Sociale Agricole du Languedoc (MSA) à Mende.
- Pour favoriser l'insertion des bénéficiaires du rSa soumis à ces obligations, la Présidente du Conseil départemental désigne un référent unique pour chaque personne. Ce référent peut être un conseiller de Pôle emploi, de la Mission Locale Lozère, d'une association conventionnée par le Conseil départemental, ou bien un travailleur social du Département ou de la MSA.
- Pour accompagner les demandeurs, les 5 Centres Médico-sociaux du Département et les plates-formes de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion sociale assurent un soutien aux démarches.

#### ACTIONS D'INSERTION

Les actions d'insertion se décomposent en des actions sur l'accompagnement social, professionnel, sur la santé et sur la mobilité. Les structures portant ces actions sont nombreuses et spécialisées, et elles sont complétées par des dispositifs d'accueil, d'orientation et de formation :

- Pour l'accompagnement social et/ou professionnel, de nombreuses associations ayant une zone d'intervention départementale (ou parfois localisée à une ville précise) existent : ALTER, ALOES/ESL, La Traverse, Quoi de 9 ?, AIPPH48... Ces structures proposent un accompagnement personnalisé avec un suivi et des entretiens lors de permanences.
- Plus spécialisée sur le volet économique, il existe également des structures d'accompagnement à la création et à la reprise d'entreprises (AIRDIE, CRIMAGE, MINE DE TALENTS, MSA) effectuant des permanences en particulier sur Florac mais pour





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

certaines sur l'ensemble du département.

- Sur le volet de l'activité professionnelle, les acteurs de l'Insertion par l'Activité Économique proposent des possibilités de postes en chantiers d'insertion ou dans des entreprises d'insertion pour favoriser l'accès à l'emploi. Les possibilités sont assez localisées territorialement et relativement limitées en nombre.
- La sensibilisation et l'accompagnement à la santé est assurée en particulier par la présence de professionnels de santé ainsi que l'ANPAA 48 et IREPS LR CODES en partenariat avec les travailleurs sociaux par l'organisation de groupes de paroles par exemple. La thématique de la santé mentale et de l'addiction est fortement présente et la mobilité peut être un frein à l'accès à ce service.

3 dispositifs particuliers d'accueil et d'orientation sont à disposition des personnes en insertion en particulier sur l'accès aux droits mais aussi sur le développement des pratiques numériques qui nécessitent un accompagnement pour ce public :

- le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) (à Mende et permanences délocalisées),
- la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale et le réseau de MSAP sur le territoire pour apporter aux usagers des réponses de proximité en lien avec les services publics de l'emploi et de la cohésion sociale et réaliser des passerelles entre acteurs économiques et administrations compétentes.
- la Mission Locale Lozère pour l'accompagnement des jeunes (à Mende et permanences délocalisées).

Enfin, sur la formation, la Région a organisé un réseau de structures prescripteurs spécialisées dans les domaines de l'information et de l'orientation des usagers afin de les aider à élaborer un projet professionnel et si celui-ci passe par une formation, par la recherche d'une formation :

- En Lozère, les prescripteurs des actions de formation sont, selon les publics, le Pôle emploi ; la Mission Locale Lozère, Cap Emploi (AIPPH 48), le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille (CIDFF) et le service insertion du Conseil départemental.
- Les freins à la formation et/ou à la qualification sont la mobilité, les contraintes financières et les freins psychologiques.

Quant aux possibilités d'accès aux e-services, pour le public en insertion, cela passe par des points de médiation numérique comme cela peut se faire dans les Maisons de Services au Public (MSAP) avec le matériel nécessaire mis à disposition et un animateur permettant d'accompagner la personne en insertion. Des points de médiation numérique semblent manquer sur le Sud Cévennes, sur Mende et en Margeride.

## APPROCHE GLOBALE D'ACCOMPAGNEMENT

Le développement de « parcours clients » avec les caisses en lien avec la politique de référent unique peut permettre de simplifier les démarches pour ce public fragile (Par exemple meilleure coordination des droits RSA / CMU). Cela passe par la mise en place de partenariat et de nouvelles procédures permettant d'améliorer les synergies entre acteurs, et aboutissant peut-être à une diversification des missions.

La mise en place d'une participation des bénéficiaires à la définition des politiques publiques et à leur évaluation permet de s'assurer de l'efficacité des procédures mises en place et de leur pertinence par rapport au public ciblé.



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

## LA CLAUSE D'INSERTION SOCIALE DANS LES MARCHÉS PUBLICS

Pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes en insertion, l'offre d'activités proposée est renforcé par la possibilité donnée aux maîtres d'ouvrage de mettre en place une clause d'insertion sociale dans les marchés publics. Ainsi, un nombre d'heures de travail peut être dédié à un public en insertion professionnelle. La MDECS s'inscrit dans cette clause comme un service d'accompagnement pour les collectivités territoriales dans la rédaction des documents ou simplement dans la communication autour de cette action auprès des élus. Une facilitatrice est présente au sein de cet établissement pour diriger ces actions, mais elle intervient aussi auprès des entreprises qui peuvent répondre à ces marchés aussi bien pour le recrutement que dans le suivi du projet. La facilitatrice est garante de l'exécution des heures d'insertion dans les marchés visés par la clause. Cet accompagnement permet d'agir avec les entreprises du territoire et notamment locales (PME) afin qu'elles puissent répondre à ces différents marchés publics.

Aujourd'hui ce sont 27 marchés lozériens qui ont pu prendre part à cette clause avec 8544 heures rédigées dont 2900 heures ont été réalisées. Ainsi ce sont 40 entreprises qui ont travaillé avec cette clause. Cette expérience s'est soldée avec 2 CDI, 20 CDD (notamment en Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion – ETTI) et 1 contrat d'apprentissage.



## ACCÈS AUX SERVICES DE L'EMPLOI

### ENJEU

Développer des usages numériques et de la médiation numérique en appui à l'accompagnement dans le domaine de l'emploi

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le service de l'emploi est organisé autour de 5 structures ayant chacune des compétences définies :

- Pôle Emploi facilite le retour à la vie active des demandeurs d'emploi et offre aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.
- La Mission locale est spécialisée sur l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans.
- Cap Emploi est un organisme de placement spécialisé dédié à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.
- la DIRECCTE est un service déconcentré de l'État assurant l'application du droit du travail.
- la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale est une association ayant pour objectif l'accueil, l'information et l'orientation sur le service de l'emploi au plus proche du territoire en prenant appui sur le maillage de Maisons de Services au Public (MSAP)



*CARTE DE LOCALISATION DE LA MAISON DE L'EMPLOI ET DE LA COHÉSION SOCIALE ET DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC EN LOZÈRE (AUTEUR : MDECS)*

Pôle Emploi est basé sur le département uniquement à Mende où sont situées les équipes et où se font tous les rendez-vous. Mais



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

L'établissement a développé de nombreux outils et partenariats pour faciliter l'accès à ses services :

- L'agence de Mende est ouverte toutes les matinées du lundi au vendredi en accès libre. Des plages horaires pour des rendez-vous sont présentes les après-midi (excepté le jeudi).
- Des rendez-vous en visioconférence sont organisés sur l'ensemble des plates-formes MSAP.
- 2 numéros de téléphone dédiés ont été mis en place : un pour les demandeurs d'emploi et un pour les employeurs.
- Le site internet national et ses applications sont accessibles par tous et alimentés par les équipes de Mende sur les offres d'emplois de la Lozère. Des démarches 100 % web sont en développement.

La Mission locale a également son siège à Mende, mais elle tient régulièrement des permanences sur l'ensemble du département et développe également des outils dématérialisés :

- Le siège de Mende est ouvert au public tous les jours du lundi au vendredi.
- Les permanences sont organisées une fois par semaine dans les MSAP sur les principaux bassins (Florac, Langogne, Marvejols, Saint Chély d'Apcher) et une fois par mois dans 6 autres points d'accueil.
- Des rendez-vous en visioconférence depuis les MSAP sont aussi possibles avec le public jeune ainsi qu'avec les entreprises, notamment dans le cadre des emplois d'avenir (300 entretiens par an soit 5 % à 10 % du nombre total des rendez-vous).
- Des animations locales sont organisées sur l'ensemble du département avec le Service Public de l'Emploi Départemental, par exemple sur la promotion et l'information des contrats aidés.
- Enfin un travail direct avec les entreprises a permis d'aboutir à une proposition d'organisation de visioconférence pour des premiers entretiens de candidats hors territoire afin de faciliter les recrutements.

L'organisme de Placement Spécialisé Cap Emploi est présent en Lozère avec un bureau à Mende et un rayonnement à travers la Lozère notamment par des permanences :

- Au-delà des possibilités d'accueil au bureau à Mende, des permanences mensuelles et bi-mensuelles sont organisées dans les MSAP.
- L'accompagnement est individualisé autant pour les demandeurs d'emplois que pour l'accompagnement dans les entreprises.
- Une attention particulière est donnée aux démarches de mobilité individuelle qui sont indispensables pour l'accès à l'emploi.

La Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) a une unité territoriale en Lozère basée sur Mende :

- L'accueil pour les informations sur l'emploi et principalement le droit du travail sont donnés essentiellement par téléphone ou accueil physique.
- Le partenariat avec les MSAP permet d'orienter les usagers vers ce service.

Présente sur l'ensemble du département au travers du réseau de MSAP, la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale de la Lozère a pour objectif de rapprocher les services Publics de la population. Les plates-formes délocalisées proposent une information et une





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

orientation dans le domaine de l'emploi et de la cohésion sociale en lien avec ses partenaires.

- Les plates-formes ont été mises en place avec les communautés de communes sur les communes suivantes : Fournels, Saint-Chély-d'Apcher, Langogne, Marvejols, Villefort, Pont de Montvert, Florac, le Massegros et Meyrueis.
- Ces différentes plates-formes sont coordonnées par la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale et la préfecture de la Lozère. Cela permet de partager les connaissances de chacun des territoires et ainsi programmer une offre précise pour les besoins de la population lozérienne en anticipant sur des territoires.
- Les plates-formes sont ouvertes tous les jours de la semaine et sont dotées d'un équipement de visioconférence et informatique. Un animateur médiateur permet d'accompagner l'utilisateur dans ses démarches pour le rassurer et qu'il puisse se familiariser avec les outils numériques.

## E-SERVICES

Le développement des e-services et de solution 100 % web par exemple pour Pôle Emploi pose la question de l'accompagnement aux usages numériques des utilisateurs :

- Une médiation numérique est donc indispensable et est envisagée par l'intermédiaire des acteurs du Service Public de l'Emploi Départemental dans le cadre de formations ou par un accompagnement individualisé sur les sites des structures à Mende et dans les plates-formes MSAP.
- Il y a donc une nécessité à maintenir et développer le rôle des animateurs médiateurs dans ces structures.
- Il convient de s'assurer que la couverture des plates-formes délocalisées correspond bien aux besoins et de l'adapter si nécessaire (en particulier sur les besoins en médiation numérique sur le Sud Lozère et sur Mende).
- En complément de ce renforcement de l'accompagnement de l'accès aux solutions numériques aux services de l'emploi, il est souhaitable de s'interroger sur la délivrance de services qui ne pourraient pas être satisfaits par l'outil numérique et de voir les possibilités de les délivrer sur l'ensemble du réseau de MSAP.



## ACCÈS AUX SERVICES POUR LES PERSONNES ÂGÉES

### ENJEU

Assurer une réponse coordonnée, globale et qualitative aux besoins des personnes âgées et de leurs familles.

### ANALYSE DE L'OFFRE

L'offre de services aux personnes âgées fait partie de la compétence obligatoire d'action sociale du Département et se décompose en 3 grands axes : le maintien à domicile, l'accueil en établissement ainsi que l'information et les conseils.

### LES SERVICES À DOMICILE

Les services nécessaires au maintien à domicile sont financés par l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) délivrée par le Département. Cette aide permet de financer notamment les aides à domicile, le portage de repas, l'accueil de jour, la télé-assistance :

- Les services de la Maison Départementale de l'Autonomie doivent être contacté pour débiter la démarche soit directement au siège à Mende, soit par téléphone ou bien encore dans l'un des 5 Centres Médico-Sociaux du Département (Mende, Florac, Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols et Langogne).
- Une référente gérontologique du Département se déplace au domicile de la personne à aider pour évaluer son niveau de dépendance qui permet d'établir un plan d'aide.

Si les conditions pour favoriser le maintien à domicile sont pour l'instant assurées (information, accompagnement, financements...), il n'en reste pas moins que ces services sont assurés dans de nombreux cas par des structures de types associatives.

D'autre part, de nouveaux besoins émergent sur les services aux personnes âgées sur des solutions intermédiaires entre le maintien à domicile et le placement en EHPAD. Ces solutions ne sont pas encore bien développées sur le département et la structuration d'une offre répondant à ce besoin et ne déstabilisant pas les autres services déjà en place pourraient être étudiées.

### LES ÉTABLISSEMENTS

Si le maintien à domicile n'est pas possible, le recours à un accueil en établissement sera envisagé. L'offre d'établissement pour personnes âgées en Lozère est composé de 2 Foyers logements / résidences de services, de 27 EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) et 3 Unités de Soins de Longue Durée (USLD).

- Le Département a soutenu un fort programme d'investissement depuis 15 ans afin de rénover les maisons de retraite et ainsi améliorer le service et le conforter sans trop impacter le prix en journée pour les résidents afin de pouvoir permettre l'accès à ce service au plus grand nombre.
- Les modalités d'accueil sont gérées directement par l'établissement. L'APA dont bénéficie la personne est versée directement à l'établissement, seul un ticket modérateur reste à la charge des familles.



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

- Afin de faciliter la communication, le Département centralise sur son site internet le nombre de places disponibles dans tous les établissements Lozériens.



CARTE DES EHPAD SUR LE DÉPARTEMENT DE LA LOZÈRE (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

Afin de faciliter la communication, le Département centralise sur son site internet le nombre de place disponible dans tous les établissements lozériens. Par ailleurs, un guide d'information « bien vieillir en Lozère » a été conçu par le Département pour présenter l'offre d'accueil existante sur le territoire.





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

## L'ACCOMPAGNEMENT

La mise en place de la MDA au 1<sup>er</sup> juillet 2016 propose un guichet unique pour accompagner les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et leurs familles dans leurs démarches. Cette organisation permet la mise en commun des missions d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation et le cas échéant, d'instruction des demandes, d'évaluations des besoins et l'élaboration des plans d'aide au profit des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées.

**Carte des Territoires MAIA en Lozère**



*CARTE DU ZONAGE D'INTERVENTION DE LA MAIA (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)*

Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) du Département expose aux personnes âgées et à leur famille des actions de sensibilisation et de prévention. Ce dispositif, destiné aux personnes âgées et à leur entourage, s'appuie sur un professionnel référent dans tous les centres médico-sociaux du département :

- Les services proposés sont l'accueil, l'écoute, l'information (sur les services médicaux ou paramédicaux, maisons de retraite, soins infirmiers, auxiliaire de vie, aides ménagères, portage de repas à domicile...), les conseils et le soutien aux personnes de plus de 60 ans et leurs familles
- Le CLIC peut aussi organiser un plan d'aide après une hospitalisation, par exemple, ou un programme de soutien aux aidants familiaux.





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

- Le CLIC travaille en réseau avec l'ensemble des partenaires du secteur : Communes, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS), services de l'État, CARSAT, MSA, et organismes de retraite, services de maintien à domicile, associations, établissements de santé, professionnels de santé, services sociaux, structures d'hébergement, acteurs de l'habitat...
- Le CLIC couvre le territoire départemental réparti autour des 5 Centres Médico-sociaux du Département.

Pour compléter cette offre sur une thématique particulière, le Département a mis en place fin 2013 une MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aides et de soins dans le champ de l'autonomie). Ce projet s'inscrit dans une démarche d'appel à projet lancé par l'Agence Régionale de Santé et qui finance les MAIA via la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité Autonomie).

- La MAIA vise à améliorer l'accueil, la lisibilité de l'offre de service, l'orientation et la prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie dans le soin et l'aide.
- Cette méthode commune entre les professionnels du sanitaire, du social et médico-social a pour objectif de construire des outils communs et une expertise partagée sur le parcours des personnes âgées par l'analyse des besoins couverts et non couverts sur le territoire. Elle est menée par un pilote de la MAIA et a pour but la simplification du parcours des personnes en perte d'autonomie et de leurs aidants.
- Afin de mieux pouvoir repérer les ruptures de parcours et les doublons d'intervention, la MAIA propose également la gestion de cas : un accompagnement personnalisé et au long cours au domicile par des professionnels formés appelés gestionnaires de cas, pour les personnes en situation dites complexes qui sont les plus touchés par ces fragmentations de prises en charge.



## ACCÈS AUX SERVICES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

### ENJEU

Assurer une réponse coordonnée, globale et qualitative aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles et assurer des conditions favorables à la poursuite de l'activité des établissements

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le Département a pour mission d'accompagner les personnes en situation de handicap dans leur vie quotidienne. Leur autonomie peut être facilitée entre autres par la Prestation de Compensation du Handicap qui est une aide destinée à compenser les surcoûts liés au handicap.

### SERVICES POSSIBLES LORS DU MAINTIEN À DOMICILE

Ces services vont dépendre des besoins en rapport avec le degré de handicap de la personne bénéficiaire. Un premier degré d'aide peut intervenir avec le recours aux services à la personne pour un soutien du maintien à domicile dans les actes de la vie quotidienne.

En complément, un service de soins infirmiers à domicile pour Personne Handicapée (SSIAD PH) complète le dispositif de soutien à domicile :

- Il permet d'apporter des soins infirmiers à des personnes lourdement handicapées vivant à domicile ou dans des établissements pour personnes adultes handicapées non médicalisés.
- Ce service agit en complémentarité des SSIAD existants sur le département de la Lozère, ainsi qu'en partenariat avec les infirmières libérales.

Sur le plan social, le Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) peut proposer en plus un accompagnement adapté dont l'objectif est le maintien ou la restauration des liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels de la personne en situation de handicap :

- Il a donc été créé pour favoriser un maintien de la personne en milieu ouvert ainsi qu'un apprentissage de l'autonomie.
- Il offre une série de prestations parmi lesquelles l'assistance, le suivi éducatif et psychologique, ou encore l'aide dans la réalisation des actes quotidiens et l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale.

En plus des prestations du SAVS, le Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) propose des soins, réguliers et coordonnés, ainsi qu'un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert :

- Le service s'adresse aux personnes adultes en situation de handicap (de plus de 20 ans et dont le handicap a été reconnu avant 60 ans) de la Lozère quelle que soit la nature du handicap (moteur, mental, sensoriel).
- Le SAMSAH intervient sur l'ensemble du département au domicile de la personne ainsi que dans tous les lieux où s'exercent ses activités (sociale, de formation ou professionnelle), en milieu ordinaire ou protégé.



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

- Les accompagnements sont assurés par une équipe pluridisciplinaire et conduits à partir d'un projet individuel d'accompagnement contractualisé et élaboré avec la personne.

Enfin, afin de lutter contre l'isolement des personnes en situation de handicap et de favoriser leur intégration dans la cité, deux Groupes d'Entraide Mutuel (GEM) sont en place :

- Il se caractérise par des lieux conviviaux dans lesquels des personnes animées d'une même volonté peuvent se rencontrer, s'entraider, organiser ensemble des activités de loisirs, culturelles... assurant le développement personnel ou s'inscrivant dans la communauté environnante afin de favoriser leur insertion sociale.
- Les adhérents à cette structure associative peuvent aussi participer à la vie du groupe et, dans la mesure du possible, animer des ateliers ou s'investir dans le fonctionnement associatif.
- Les GEM exercent leur activité sur 5 sites en Lozère :
  - o un GEM créé en 2007 couvrant les territoires de Mende, Marvejols, et St-Chély-d'Apcher,
  - o un GEM créé en 2015 pour couvrir le reste du département : Florac et Langogne.

## OFFRE D'ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

La Lozère bénéficie d'une offre très importante d'établissements spécialisés avec des ratios par habitants historiquement supérieurs à la moyenne et notamment dans l'Ouest Lozérien qui est un territoire d'excellence dans ce domaine à l'image du Complexe Euroméditerranéen sur la thématique du sport, loisirs et handicap. Cette offre est constituée de :

- 8 Maisons d'Accueil Spécialisée (MAS) représentant 420 lits : Les MAS sont des établissements médico-sociaux destinés à accueillir des personnes adultes atteintes d'un handicap intellectuel, moteur ou somatique grave, ou gravement polyhandicapées, qui nécessitent une surveillance médicale et des soins constants. Elles proposent trois modalités d'accueil : l'accueil permanent, l'accueil de jour et l'accueil temporaire. Elles assurent l'hébergement et les besoins de la vie quotidienne, l'aide et l'assistance constante nécessaire, les soins médicaux et paramédicaux et les activités occupationnelles, d'éveil, d'épanouissement, d'animation et l'ouverture à la vie sociale et culturelle.
- 6 Foyers d'Accueil Médicalisés (FAM) représentant 100 lits : Les FAM ont pour mission d'accueillir des personnes en situation de handicap physiques, mentales (déficients intellectuels ou malades mentaux handicapés) ou atteintes de handicaps associés dont la dépendance totale ou partielle les rend inaptes à toute activité professionnelle et nécessite l'assistance d'une tierce personne pour effectuer la plupart des actes essentiels de la vie courante ainsi qu'une surveillance médicale et des soins constants. Il s'agit donc à la fois de structures occupationnelles et de structures de soins.
- 9 Foyers de vie représentant 576 lits : Les Foyers de vie accueillent des personnes adultes dont le handicap ne permet pas ou plus d'exercer une activité professionnelle, y compris en milieu protégé, mais qui bénéficient cependant d'une autonomie suffisante pour se livrer à des occupations quotidiennes. Les Foyers de vie proposent un hébergement, accompagné d'activités ludiques, éducatives ainsi que d'animations sociales.
- 5 Foyers d'hébergements représentant 496 lits : Les Foyers d'hébergement pour adultes handicapés accueillent, en fin de journée et en fin de semaine, des personnes en situation de handicap qui travaillent soit en milieu ordinaire (de droit commun),



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

dans un établissement ou un service d'aide par le travail (ESAT), ou dans une entreprise adaptée.

- Des Établissements et Services d'Aides par le Travail et Entreprises Adaptées (ESAT) : Ils visent la réinsertion sociale et professionnelle des adultes handicapés en offrant des activités professionnelles protégées, accompagnées d'un soutien médical et social, pour les personnes qui sont dans l'impossibilité de travailler dans un autre cadre. Le travail est alors adapté selon le handicap.

L'accès et la détermination de la forme d'accueil, se font sur orientation de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Afin de maintenir les possibilités d'accès aux établissements, il convient d'assurer la pérennité de l'offre d'accueil :

- En optimisant le taux d'occupation des établissements par une information et communication plus développée dans et hors département.
- En maintenant des équipes de professionnels compétents et adaptées aux évolutions des métiers, notamment par la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

## LA MAISON DE L'AUTONOMIE DE LOZÈRE

Dans la continuité de la démarche mise en œuvre sur la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), la mise en place de la Maison de l'Autonomie du Département permet d'apporter, via un guichet commun aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, une réponse coordonnée avec une présence territoriale renforcée via les Centres Médico-Sociaux du Département.





## ACCÈS AUX SERVICES SANITAIRES ET MÉDICO-SOCIAUX

### ENJEU

Adapter une offre médico-sociale relativement abondante à de nouveaux enjeux et attirer de nouveaux praticiens.

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### OFFRE DE SANTÉ

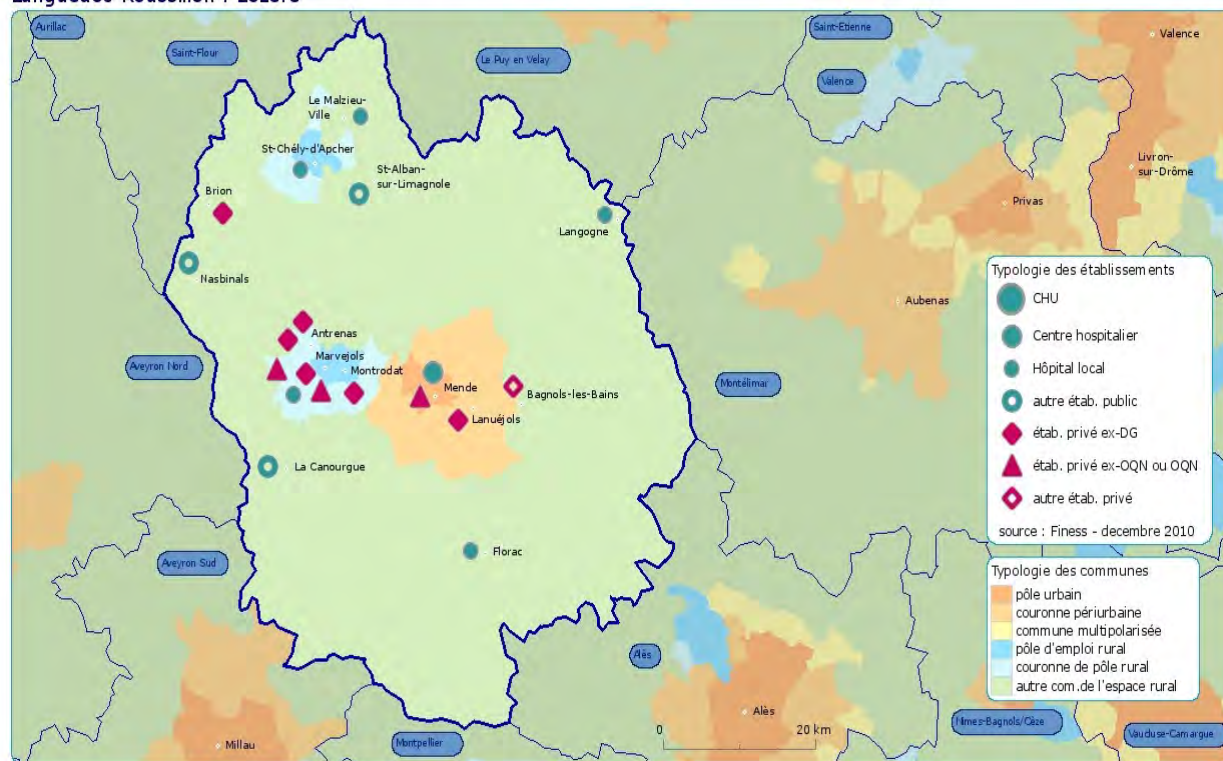
Le département de la Lozère se situe aux alentours du 80<sup>e</sup> rang national en ce qui concerne la densité de médecins :

- En 2016, avec 24,5 médecins pour 10 000 habitants (14,4 généralistes et 10 spécialistes), la Lozère se situe largement en deçà de la moyenne nationale, établie à 30,4 pour 10 000 habitants (source Conseil national de l'ordre des médecins 2016).
- En ce qui concerne les médecins libéraux, le conseil national de l'ordre des médecins recense cinquante-six médecins généraliste en Lozère, soit une densité de 6,9 médecins généralistes libéraux pour 10 000 hab. Si le nombre de médecins a doré-et-déjà baissé au cours des dernières années, avec une variation de - 18,8 % entre 2017 et 2016, la moyenne d'âge avoisine, d'après une étude de l'Ordre, les 53 ans pour les généralistes et 56 pour les spécialistes, posant la question du renouvellement des praticiens. 60,11 % des médecins généralistes ont entre 55 et 70 ans. Par ailleurs, la faible densité de population limite la liste des spécialités représentées sur le département (ophtalmologie, otorhinolaryngologie, pédiatrie, psychiatrie, gynécologie).
- Paradoxalement, il y a des zones où la densité de médecin par habitant est plus forte comme le territoire de Meyrueis (15,4 médecins pour 10 000 habitants). Une situation qui s'explique par la faible population habitant ces territoires. À l'inverse, le bassin de la Canourgue apparaît comme un des moins bien pourvu (3,8).



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

Territoire de santé  
Languedoc-Roussillon : Lozère



CARTE DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DE LOZÈRE (AUTEUR : ARS)

Si l'offre hospitalière est présente sur l'ensemble du territoire (cf. Carte des établissements de santé de Lozère), l'accessibilité aux services d'urgences nécessite le recours à des pratiques innovantes :

- À Mende, le centre hospitalier emploie une soixantaine de médecins et comprend 325 lits. Donnant naissance à « l'hôpital Lozère », la reprise des autorisations de la clinique de Marvejols par le CH de Mende (avec le maintien du site sur Marvejols) permet de consolider l'offre de soins sur les deux communes et de maintenir la vingtaine de médecins et les 80 emplois actuels à Marvejols. Par ailleurs, 4 hôpitaux de proximité (ex-hôpitaux locaux) assurent un maillage du territoire, à Florac, Langogne, Saint-Chély-d'Apcher et Marvejols. Ces centres hospitaliers périphériques de Mende ne pratiquent ni chirurgie ni obstétrique : ils accueillent en leur sein des services de médecine et de soins de suite et de réadaptation, à l'exception de celui de Langogne qui ne possède pas de service pour les soins de suite et de réadaptation. S'ajoute à cette offre le centre hospitalier François Tosquelles, spécialisé en psychiatrie. Ce dernier comporte deux sites d'hospitalisation complète, Mende et Marvejols et les centres médico-psychologiques (CMP) enfants et adultes maillent le territoire.
- Aujourd'hui l'offre médicale du département dépend d'un même Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) qui regroupe l'ensemble des équipements de santé et épouse aussi les frontières de la Lozère. Cette organisation comporte 14 membres avec les centres hospitaliers de Lozère, Marvejols, Langogne, Saint-Chély-d'Apcher, Florac et Saint Alban et 8 EHPAD (Vialas,



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

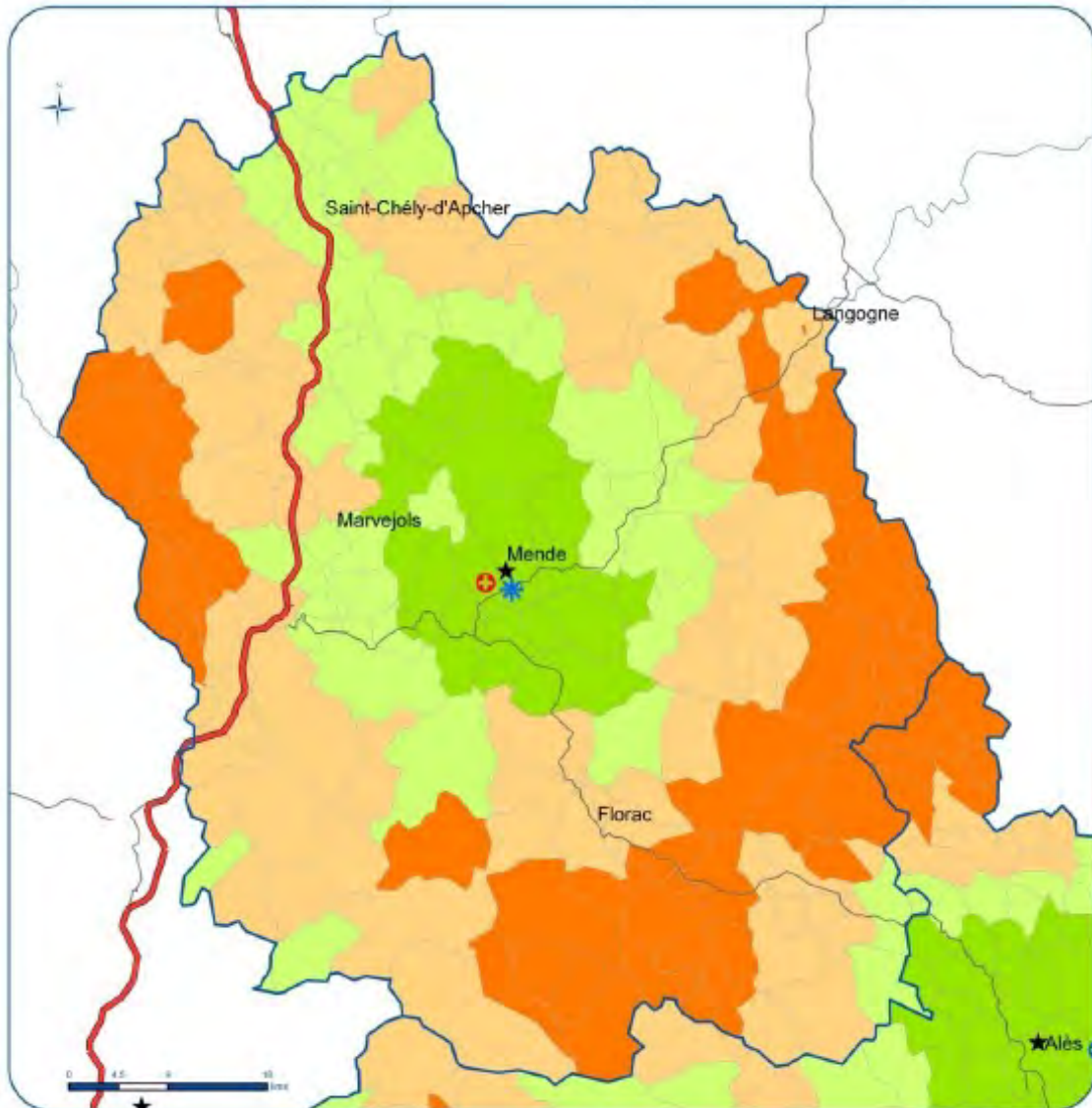
Villefort, Le Bleyard, Nasbinals, Luc, Auroux, de la Soleillade au Collet de Dèze et de la résidence Piencourt à Mende). De la même manière que les établissements publics, les établissements privés sont membres. En revanche leur voix n'est que consultative. Ce regroupement offre des avantages autant sur le point de vue financier que sur la logistique et le fonctionnement médical. Ainsi, des mutualisations vont voir le jour ce qui permettra ainsi un gain financier sur les achats groupés, l'utilisation du matériel, etc. Mais il sera aussi question de permettre les échanges dans le cadre médical grâce à un protocole commun qui simplifiera tout contact avec un autre établissement de ce même GHT.

- Le département comporte un seul service d'accueil des urgences rattaché au centre hospitalier de référence, sur le site de Mende. Ce SAMU 48 est doté d'un Service d'Accueil des Urgences (SAU), d'un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR), ainsi que d'un centre 15 qui a la particularité d'assurer la régulation du SAMU et de la permanence des soins. De fait, près des trois quarts de la population lozérienne se situent à plus de 30 minutes du service d'urgences le plus proche (cf. Carte du temps d'accès au SMUR en Lozère). Pour remédier à cette situation, le responsable du SAMU assure auprès de l'Association Lozérienne des Urgences Médicales et de la Permanence des Soins (ALUMPS) la formation et la qualification d'une quarantaine de médecins correspondants répartis en 12 secteurs géographiques, formés et équipés pour opérer les premiers gestes sur les lieux de l'accident en attendant l'arrivée du SMUR ou d'un véhicule de secours et d'assistance aux victimes (VSAV). La Lozère est le seul département français à déployer un dispositif d'une telle ampleur, qui permet de répondre à l'urgence dans la proximité.





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



## Légende

Départements du LR	SU Privé	Temps d'accès de chaque commune au SMUR le + proche (en min) :
Départements	SU Public	
Autoroute	SAMU	0 - 20
Nationale	<b>SMUR et antennes terrestres</b>	21 - 30
	SMUR	31 - 40
	Antenne	41 - 85
	Antenne estivale	

Note : Le temps d'accès est calculé sur le scénario permanent, c'est-à-dire sans prise en compte de l'antenne estivale d'Agde. Il prend en compte les SMUR et antennes des départements limitrophes.

*TEMPS D'ACCÈS AU SMUR EN LOZÈRE (AUTEUR : ARS)*





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

## SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

En ce qui concerne le secteur médico-social, premier employeur du département, la Lozère se caractérise par une offre de places en hébergement et en service très importante :

- Le taux d'équipement de la Lozère en matière d'accueil et de soins aux personnes en situation de handicap est le plus élevé de France. La Lozère est également le département qui accueille le plus de personnes en situation de handicap originaires d'un département non limitrophe, ayant développé très tôt une vocation d'accueil notamment en direction des personnes lourdement handicapées. Au total, la Lozère compte près de 1500 places d'accueil sous compétence de l'Agence Régionale de Santé (ARS), avec un taux moyen d'occupation qui avoisine les 98 % pour le secteur adulte, et de l'ordre de 85 % pour les établissements accueillant des enfants handicapés.
- En matière de prise en charge des personnes âgées, l'offre d'hébergement se situe là encore très au-dessus de la moyenne nationale : le taux d'équipement était le plus élevé de France en 2007, avec 205 places pour 1000 habitants de plus de 75 ans. À ce jour le département dispose de plus de 1 700 places d'hébergement dans les 27 EHPAD du département (29 sites, cf. Carte des EHPAD de Lozère). Toutefois, avec une taille moyenne de 59 places, soit un dimensionnement très inférieur au seuil critique évalué à 70 places, l'équilibre financier des établissements est souvent fragile et difficile à atteindre, en particulier lorsque la totalité des places n'est pas occupée. Le maillage du territoire permet de mettre en évidence des zones (notamment Langogne, Meyrueis, Vialas) où l'offre de places d'hébergement, très importante, génère des difficultés de remplissage des structures.
- En ce qui concerne les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD PA), le département dispose aussi d'un taux d'équipement important (255 places). Les caractéristiques départementales (population âgée et vivant dans un habitat dispersé, isolement, temps de trajets importants) ont rendu indispensable le développement de cette activité.





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

## LES DISPOSITIFS VISANT À ATTIRER DE JEUNES PRATICIENS EN LOZÈRE

Plusieurs dispositifs visent à attirer des médecins en Lozère, reconnu territoire fragile pour ce qui concerne l'offre de soins :

- Le contrat d'engagement de service public (CESP) assure une rémunération des étudiants en médecine en contrepartie d'un engagement à s'installer en territoire fragile pendant la durée correspondante à celle de leur rémunération (qui ne peut être inférieure à deux ans). 6 lieux d'exercice sont ouverts CESP en médecine générale en Lozère, couvrant l'intégralité du département et auxquels s'ajoute une zone CESP en ophtalmologie (Mende). Sur les 13 CESP signés en 2014 pour l'ensemble de la région, 3 étudiants et 3 internes souhaitaient s'installer en Lozère (sur Mende, Florac, Meyrueis et Rieutort-de-Randon). Deux CESP signés hors du Languedoc-Roussillon souhaiteraient également s'installer en Lozère (à Florac et à Saint-Chély-d'Apcher).
- Par ailleurs, le statut de praticien territorial de médecine générale (PTMG) offre une garantie d'une rémunération minimale pendant 2 ans maximum pour les médecins exerçant en libéral et installés en territoire fragile.
- Le Département mène une politique volontariste par des aides financières et des actions de prospections sur le territoire national et des actions de promotion sur le territoire.
- Ainsi, pour les aides financières du Département de la Lozère, à destination en particulier des internes de médecine générale et des étudiants de 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> année de chirurgie dentaire : bourses de stage (200 euros par mois incluant le remboursement des frais de déplacement entre le lieu de stage et la faculté), bourses d'engagement (700 euros par mois contre l'engagement pris d'exercer pendant au moins 5 ans en Lozère) et bourses de remplacement (engagement d'effectuer 8 remplacements sur une période de deux ans en contrepartie du versement de 150 euros par remplacement effectué). D'ores-et-déjà 33 conventions de stage ont été signées, de même que 9 conventions de remplacement, 10 conventions d'engagement avec des internes de médecine générale et 6 avec des étudiants de 5<sup>e</sup> ou 6<sup>e</sup> année de chirurgie dentaire. Pour les actions au niveau national, on retrouve la participation aux congrès annuels des étudiants en médecine. Plus local, le Département organise une valorisation du territoire par l'accueil des nouveaux internes et week-end découverte, mais également des opérations de marketing direct conduites auprès de médecins installés en zones urbaines.
- Enfin, la politique d'attractivité du département de la Lozère avec le réseau d'ambassadeurs veut permettre de pénétrer des réseaux et notamment celui du milieu médical étudiant avec Jacques Bringer. Ce lien veut permettre de faire rayonner la Lozère au sein de l'université montpelliéraine afin d'attirer de jeunes praticiens sur le territoire.

## DES STRUCTURES POUVANT REGROUPER DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Des regroupements et nouvelles formes de structures ont vu le jour en Lozère :

- 5 Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) ont d'ores-et-déjà ouvert, à La Canourgue, Meyrueis, Langogne et au Collet-de-Dèze ainsi que Florac Regroupant des professionnels de santé (médecins généralistes, personnel paramédical, voire pharmaciens), ce mode d'exercice regroupé est plébiscité par les professionnels, tout particulièrement des jeunes médecins qui aspirent à un exercice coordonné et non isolé. Un maillage de Maisons de Santé Rurales ou Cabinets Secondaires, soutenues par le Conseil départemental, complète cette offre (cf. Carte des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles et des Maisons de Santé Rurales ou Cabinets Secondaires)





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



CARTE DES MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFSSIONNELLES (MSP) ET DES MAISONS DE SANTÉ RURALES OU CABINETS SECONDAIRES (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

- Un pôle de santé est aujourd'hui présent sur le territoire de Saint-Chély-d'Apcher, appelé à donner lieu à une MSP prochainement.





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

- Au regard des autres départements de la région, la présence de 7 centres de santé infirmier (Saint-Chély-d'Apcher, Langogne, Rieutort-de-Randon, Chateauneuf-de-Randon, Mende, Marvejols et Pont-de-Monvert) constitue une spécificité lozérienne (il n'en existe que 2 dans le reste de la région). S'y ajoute un centre de santé dentaire, localisé à Mende (cf. Carte des centres de santé de Lozère). Portés soit par des organismes à but non lucratif, soit par des établissements de santé, soit par des collectivités, ces centres de santé apportent des réponses aux inégalités territoriales et sociales d'accès aux soins.



CARTE DES CENTRES DE SANTÉ EN LANGUEDOC-ROUSSILLON (AUTEUR : ARS)

## DES DISPOSITIFS INNOVANTS POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX PROPRES AU TERRITOIRE LOZÉRIEN

La faible densité de population du département invite enfin à développer certaines pratiques :

- Aujourd'hui, l'intervention de l'hospitalisation à domicile (HAD) sur le département se réalise à un coût plus élevé que la moyenne nationale, du fait en particulier de la dispersion des personnes prises en charge. Dès lors, la pertinence du territoire d'intervention de l'HAD hors établissement est remise en cause, notamment pour le sud du département, du fait des temps et volumes des déplacements. Au contraire, au regard de la richesse du tissu médico-social, l'intervention de l'HAD en établissement présente l'avantage de limiter les déplacements des résidents et d'éviter les hospitalisations classiques.
- Le développement de la télémédecine (téléimagerie, téléconsultations) revêt un enjeu fort pour le territoire, notamment en ce qui concerne l'organisation de la permanence des soins, la filière gériatrique, ou encore la prise en charge des AVC dans un contexte d'éloignement vis-à-vis d'unité neurovasculaire. Aussi, il convient de rappeler les réalisations du Pôle d'Excellence Rurale (PER) Télémédecine porté par le Conseil départemental de la Lozère. Celui-ci comprend deux volets : l'instauration d'un réseau de visio-conférences dans les établissements de santé publics et privés de la Lozère (inauguré en 2007), et la mise en



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

---

place d'un système de communication informatisé entre les médecins généralistes urgentistes et le SAMU 48 pour améliorer la prise en charge des urgences (inauguré en 2011).

- La question de l'e-santé doit évidemment tenir compte des problématiques inhérentes à la disponibilité ou à la performance des réseaux, et ce en lien avec le développement du très haut débit (des dysfonctionnements et coupures du réseau nuisent encore à sa pleine efficacité et à son développement).



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

---





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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**ANALYSE DE L'OFFRE**  
**SERVICES LIÉS AU LOGEMENT**

.....





## ACCÈS AUX SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL SUR L'HABITAT ET LE LOGEMENT ET LES LOGEMENTS SOCIAUX

### ENJEU

Poursuivre un accompagnement dans le domaine de l'habitat et renforcer l'usage d'outils numériques

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### INFORMATION LOGEMENT/HABITAT

L'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de la Lozère offre aux particuliers un conseil complet, objectif et personnalisé sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales liées au logement :

- Les thématiques abordées sont : les financements, la fiscalité, les contrats, les assurances liées à la construction et à l'habitation, les relations avec les professionnels de l'immobilier, la location, la copropriété...
- Par ailleurs, l'ADIL 48 offre une présentation de l'offre de lotissements et de terrains disponibles à la vente sur le département de la Lozère.
- L'action en faveur du logement des personnes défavorisées dans le cadre du Plan local d'action pour le logement des personnes défavorisées (PLAHPD) constitue l'une des activités essentielles de l'ADIL. Dans ce domaine, l'ADIL agit en partenariat avec l'ensemble des services sociaux et des associations spécialisées. Il s'agit de favoriser un véritable accès au droit des personnes les plus fragiles, de leur permettre de bénéficier des dispositifs et des aides spécifiques qui leur sont destinés, mais aussi d'identifier les obstacles auxquels elles se heurtent. Cette structure est un guichet unique pour les Lozériens qui souhaitent s'informer sur ces questions de l'habitat indigne. Elle peut ainsi orienter ces personnes touchées vers les procédures ou partenaires adéquats.
- Son siège se trouve à Mende et est ouvert au public avec ou sans rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi. Des permanences sont également organisées une fois par mois dans les grandes villes du département (Langogne, Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols et Florac).
- Le service d'information est possible par téléphone et l'agence a développé un site internet permettant d'accéder à de nombreuses informations sur le logement. L'ADIL est également partenaire de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale et des MSAP et a mis en place à cette occasion une diffusion de l'information dans ces points de contact et la possibilité de réaliser des entretiens en visio-conférence.

Le Conseil Architecture Urbanisme Environnement (CAUE) de la Lozère permet d'apporter des conseils gratuits aux particuliers par un architecte conseil pour toutes les étapes de projets de construction ou de réhabilitation :

- Ces conseils peuvent concerner les démarches administratives, réglementations, l'application des aides financières, choix de terrain, implantation, intégration au paysage, traitement architectural, conception bio-climatique, réglementation thermique, énergies renouvelables ou bien encore les aménagements intérieurs.
- Le CAUE organise ou s'associe également à diverses actions de sensibilisation à l'architecture, l'urbanisme et l'environnement.



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

Ceci se traduit par l'édition de documents thématiques, des expositions, des journées d'échange et des ateliers pédagogiques dans les établissements scolaires.

- L'architecte conseil reçoit tous les jours, sur rendez-vous, au siège du CAUE à Mende.
- Des rendez-vous dans les 7 villes de Lozère (Florac, St Chély d'Apcher, Aumont Aubrac, La Canourgue, Marvejols, Villefort et Langogne) sont également possibles une demi-journée par mois.

L'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) propose un accompagnement et des aides financières aux propriétaires occupants ou bailleurs qui engagent des travaux importants de réhabilitation de leurs logements pour des conditions de vie plus dignes. L'Anah est également aux côtés des collectivités territoriales qui engagent des actions coercitives pour réduire cet habitat indigne :

- Centrée sur l'amélioration du logement des ménages les plus modestes, l'Agence nationale de l'habitat a cinq axes d'intervention : Résorber l'habitat indigne, lutter contre la précarité énergétique, prévenir et traiter les copropriétés en difficulté, adapter les logements aux besoins des personnes âgées ou handicapées et améliorer l'accès au logement des plus modestes.
- Au niveau régional, le préfet, délégué de l'Anah, assure la programmation des aides de l'Agence ainsi que les politiques d'intervention sur le parc privé, avec le soutien opérationnel de la Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (Dreal).
- Les missions de l'Anah sont relayées localement au niveau de la direction départementale des territoires (DDT) qui gère l'attribution des aides et instruit les dossiers.
- L'accompagnement des dossiers de demande d'aide et l'information sont faites par les structures d'accompagnement départementales (OC'TEHA, ADIL...)

Oc'téha est une association dont l'objet est de favoriser et de promouvoir l'amélioration des conditions générales de l'habitat à travers des actions sur l'amélioration de l'habitat, la mise en valeur du patrimoine, l'adaptation des logements à la vieillesse et au handicap ainsi que sur des études et diagnostics d'urbanisme :

- Ces actions se réalisent dans le cadre de programmes d'aides publics (de l'Anah et/ou de collectivités). En Lozère, OC'TEHA accompagne les porteurs de projets sur le Programme d'Intérêt Général (PIG) « Habiter Mieux », des Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et d'autres opérations locales.
- Cette association qui a son siège à Rodez dispose d'une agence à Mende où le public est accueilli sans rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi.
- Des permanences plus proches des territoires sont organisées en fonction des programmes. Par exemple pour le PIG « Habiter Mieux », des permanences sont organisées une fois par mois à La Canourgue, Marvejols, Nasbinals, Saint-Chély-d'Apcher, Langogne, Villefort, Le Bleymard, Aumont-Aubrac, Florac, Ste Croix et St Etienne Vallée Française.
- Des animations pour aller au plus proche des habitants et toucher les personnes qui n'auraient pas eu l'idée de se renseigner sur les programmes de rénovation de l'habitat ont été conduites plus ponctuellement. C'est ce qui a par exemple été mis en place dans le cadre de l'animation « au bon logement » de juillet 2013 à décembre 2014 en partenariat avec la MSA. Un stand était monté dans les marchés Lozériens afin de pouvoir effectuer des repérages de personnes confrontées au mal logement.



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

## LOGEMENT SOCIAL

Concernant l'offre et l'accès aux logements sociaux et HLM, 3 organismes HLM sont présents en Lozère : la SAIEM et les entreprises sociales d'habitat Lozère Habitations et Polygone :

- La SA HLM Lozère Habitations, principal bailleur social du département de la Lozère a été créé en 1968 suite à un décret imposant aux Sociétés Coopératives HLM de transférer leur patrimoine locatif. Aujourd'hui, elle est présente sur l'ensemble du département (environ 45 communes) et possède 1800 logements locatifs. De plus, elle gère plus de 250 logements pour le compte de la Société d'économie mixte de la ville de Mende (SAIEM) et de plusieurs communes.
- L'ESH Polygone est détenue à 95 % par une Société Coopérative d'HLM : POLYGONE Massif Central dont le siège est à Mauriac dans le Cantal, et dont le capital est détenu principalement par des collectivités locales. Cette société intervient dans le Sud-Ouest du Massif central et détient environ 500 logements en Lozère, dont un fort déploiement ces dernières années sur le secteur des « Hauts de la Bergerie » à Mende avec également un programme d'accession à la propriété.

Ces 2 structures ont des agences à Mende où les dossiers sont traités. Elles disposent de sites internet où l'offre disponible est présentée et où les locataires peuvent accéder à un espace personnel et réaliser un certains nombres de formalités en e-services.

Le site demande-logement-social.gouv.fr permet de faire une demande de logement social en ligne qui sera transmise aux organismes HLM. Ces derniers reprennent contact avec le demandeur lorsqu'ils ont des biens correspondants à la demande. La mise en place d'un site gouvernemental généralisé pour les demandes de logements sociaux et le développement de e-services sur les sites des bailleurs sociaux induisent le développement d'un accompagnement des demandeurs et locataires dans l'utilisation de ces nouveaux outils. La médiation peut être faite par l'intermédiaire des MSAP du territoire.

En plus de l'offre des HLM, les communes complètent l'offre de logements publics avec un parc locatif communal important :

- De nombreuses communes détiennent des logements communaux mis en location. Ces logements sont parfois conventionnés, et bénéficient d'un soutien du Département et de l'État pour être rénovés et respecter les normes actuelles.
- L'accès à ces logements se fait directement par les mairies.



## ACCÈS AUX SERVICES DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE

### ENJEU

Accompagner une approche tout numérique

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### INFORMATION – CONSEIL : LES ESPACES INFO ÉNERGIE ET POINTS RÉNOVATION INFO SERVICE

La mise en place d'Espaces Info Énergie ont été initiés par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) en 2001, pour sensibiliser et informer le grand public gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables.

Associations "loi 1901", les Agences Locales de l'Énergie et du Climat regroupent en leur sein des partenaires, acteurs, décideurs que sont les collectivités territoriales, chambres consulaires, fédérations de professionnels notamment. Lozère Énergie, l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat de la Lozère (ALEC), a été créée en septembre 2011 à l'initiative du Conseil départemental de la Lozère, des Chambres consulaires, de la Fédération Française du Bâtiment et de la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment :

- Lozère Énergie a été labellisé Espace Info Énergie par l'ADEME. Elle est part ailleurs labellisée Point Renovation Info Service.
- La mission première des conseillers des Espaces Info Énergie est de proposer aux particuliers conseils et solutions concrètes pour mieux maîtriser leurs consommations d'énergie (chauffage, isolation, éclairage...) et recourir davantage aux énergies renouvelables (solaire, géothermie, biomasse...)
- En réalisant notamment des évaluations simplifiées de la consommation énergétique dans l'habitat, en fonction de différents critères (bâti, équipements électriques et thermiques), les conseillers aident au passage à l'acte et pour analyser les besoins des usagers. Ils peuvent aussi répondre aux questions sur l'isolation, le chauffage et les financements d'un projet.
- L'agence est localisée à Mende où des rendez-vous peuvent être pris. Une permanence est assurée une fois par semaine dans ces locaux. D'autres permanences sont assurées à Langogne et à Florac une fois par mois.
- Lozère Énergie porte également la plateforme de rénovation énergétique de l'habitat. Le conseiller de la plate-forme peut répondre avec l'aide de ses partenaires aux questions techniques, financières, administratives et juridiques que se posent les particuliers souhaitant entreprendre une rénovation énergétique de leur habitat.

L'autre organisme faisant partie du réseau Info Énergie en Languedoc Roussillon est le CLCV (Association nationale de défense des consommateurs et usagers) basé à Saint-Chély d'Apcher. L'association accueille les usagers soit dans ses bureaux soit par accueil téléphonique tous les jours du lundi au vendredi et organise des permanences mensuelles à Florac, Mende, Langogne et Marvejols.

Enfin, un site internet national d'information « [renovation-info-service.gouv.fr](http://renovation-info-service.gouv.fr) » a été mis en place sur les possibilités de rénovation énergétique et accompagner les usagers dans les différentes possibilités d'aides qui s'offrent à lui. Un numéro azur complète cette offre pour contacter directement un conseiller 0810 140 240. Il est également possible d'avoir accès à ce service à Lozère Énergie (point info labellisé).





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

## DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ ET COLLECTE DE LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLES :

La distribution et le raccordement électrique est réalisé par ENEDIS (anciennement ERDF). Il n'y a aucune agence client physique en Lozère, l'ensemble des demandes se traitant par internet ou des plates-formes téléphoniques dédiées au type de client :

- Un réseau d'agences opérationnelles est déployé sur le territoire (Langogne, Villefort, Marvejols, Florac et Mende). Toutefois, ces agences sont fermées au public et les salariés présents n'assurent pas d'accueil ou de réponses directes aux usagers (passage obligatoire par les plates-formes téléphoniques régionales).
- ENEDIS est organisé en région et inter-région.
- Les étapes pour le raccordement d'un bâtiment sont assez complexes et ENEDIS préconise le mandatement d'un professionnel. Aucune liaison n'est facilitée avec les fournisseurs d'énergie (afin d'éviter le favoritisme auprès de l'opérateur historique).
- Les MSAP sont partenaires d'ENEDIS et accompagnent les démarches des usagers.

Concernant les fournisseurs d'énergie, l'accessibilité se fait aussi uniquement par des outils numériques ou téléphoniques, les agences physiques n'existant pas en Lozère. Les boutiques EDF les plus proches de Mende sont situées à plus de 100 km (à Aurillac, Monistrol-sur-Loire, Montpellier et Clermont-Ferrand). EDF s'est cependant associé aux MSAP pour déployer dans ces lieux des points de contact permettant grâce aux animateurs présents une médiation avec les outils numériques et l'installation de bornes téléphonique permettant l'accès direct à un conseiller EDF. Ce conseiller peut alors répondre aux différentes questions en fonction de la nature de la demande.

De même, les sites internet des différents fournisseurs, mais aussi d'Enedis permettent de mettre en relation les personnes avec des conseillers spécialisés en fonction de l'entité (particulier, professionnel...). Ainsi les questions trouveront plus facilement réponses avec un dialogue auprès d'une personne qui est formée pour ce type d'entité.

Le développement des e-services et de solutions sans accueil physique par exemple pour EDF ou ENEDIS pose la question de l'accompagnement aux usages numériques des utilisateurs. Une médiation numérique est donc indispensable et peut être envisagée par l'intermédiaire des MSAP par un accompagnement individualisé.



## ACCÈS AUX SERVICES D'ADDUCTION EN EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT

### ENJEU

- Informer les propriétaires du zonage de leur logement et finaliser la mise en place de SPANC (Services Publics d'Assainissement Non Collectif) opérationnels.
- Informer les propriétaires du schéma de distribution d'eau potable délimitant les zones desservies par le réseau de distribution public ainsi que les consommateurs sur la qualité de l'eau et mettre en place les mesures nécessaires pour satisfaire les besoins élémentaires en eau potable des personnes qui ne disposent pas d'un raccordement au réseau d'eau potable.

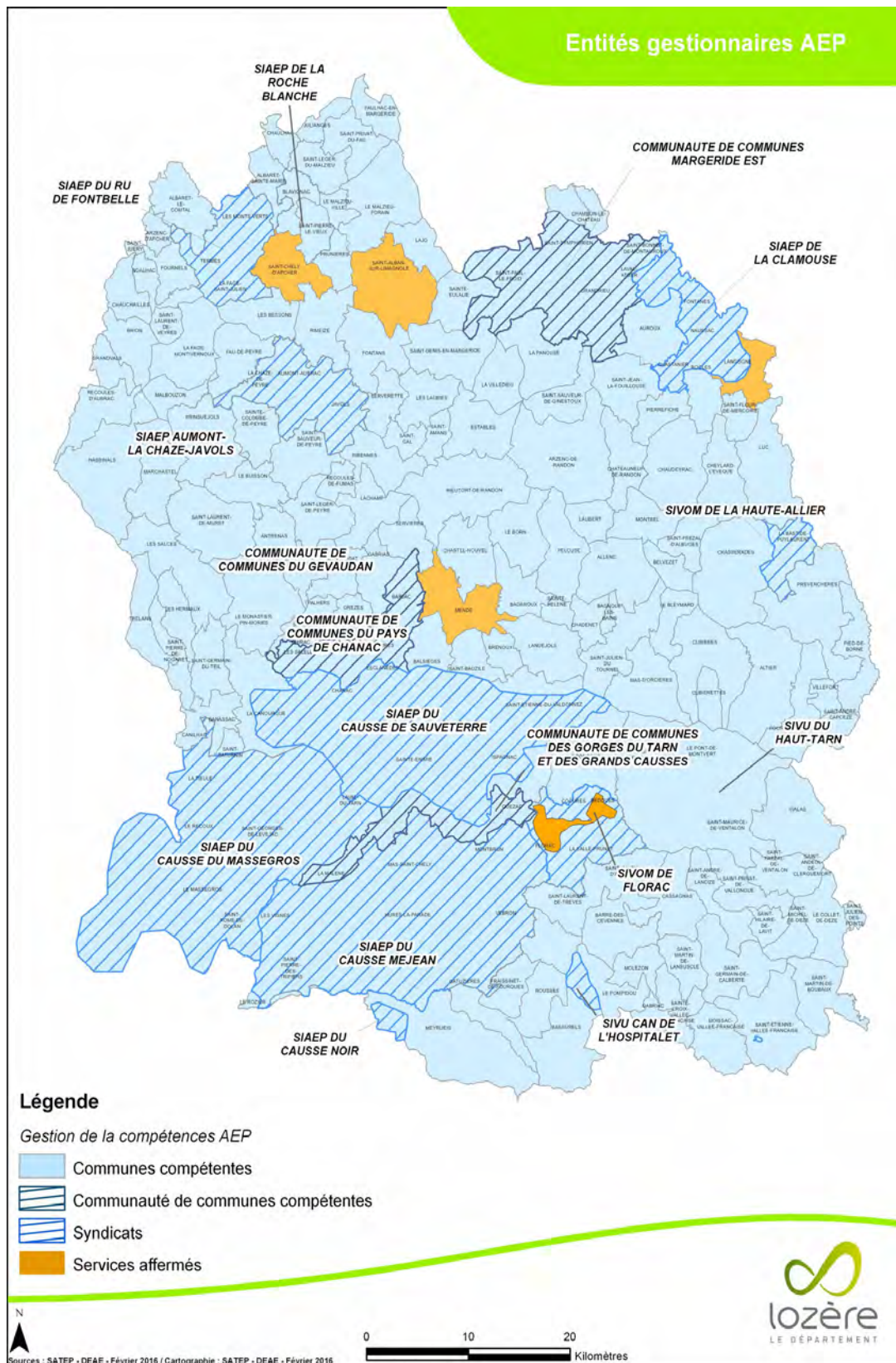
### ANALYSE DE L'OFFRE

#### L'ADDUCTION EN EAU POTABLE

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le département de la Lozère compte 161 entités gestionnaires de l'alimentation de l'eau potable et près de 81 % de la population lozérienne sont alimentés par une commune indépendante. Le patrimoine nécessaire à la desserte publique en eau potable est très important sur le territoire lozérien (922 ressources, 550 réseaux de distribution, 3200 km de réseaux hors branchement) pour un nombre d'abonnés (51 700) et un volume facturé (5,26 Mm<sup>3</sup>/an) très faible. Ce contexte inhérent au relief et à l'absence d'importantes ressources pouvant être mutualisées (tête de bassin versant) induit des difficultés importantes d'entretien du patrimoine et d'investissement auprès d'entités gestionnaires aux moyens techniques et financiers souvent réduits.



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



CARTE SUR LES STRUCTURES DE GESTION DE L'EAU EN LOZÈRE (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)





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

Cinq entités gestionnaires d'eau potable ont recours à un gestionnaire privé pour l'exploitation du service d'AEP dans le cadre de contrats d'affermage. Les services des autres entités gestionnaires fonctionnent en régie et représentent 79 % des abonnés desservis. L'exploitation est alors réalisée par les agents des collectivités très majoritairement polyvalents. Des appuis extérieurs sont également constatés dans le cadre de contrats de prestations de service.

Depuis sa création en 2001, le Service d'Animation Territoriale Eau Potable (SATEP) du Département a pour objectif d'apporter aux collectivités et à leurs exploitations un appui pour diagnostiquer l'état et le fonctionnement de leurs équipements d'eau potable d'une part et des conseils pour améliorer l'exploitation de ces équipements et la gestion plus globale de leur service d'eau potable d'autre part. Le SATEP assure également l'assistance technique à la protection de la ressource en eau, l'animation du schéma départemental d'alimentation en eau potable et l'accompagnement des projets structurants visant la desserte en quantité et qualité suffisante sur les bassins de vie les plus affectés en matière de déficit de ressources en eau.

Les services de l'État (ARS et DDT particulièrement) sont également mobilisés avec les partenaires concernés pour œuvrer sur les aspects qualitatifs et quantitatifs de l'eau.

La mise en place des périmètres de protection des ressources en eau se poursuit au rythme d'environ 30 captages régularisés par an. Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'état d'avancement de la protection de la ressource en eau est le suivant :

- 62 % des sources régularisées.
- 24 % des sources en cours de régularisation.
- 35 % des sources sont protégées (travaux de protection réalisés).

Depuis 2002, des améliorations ont été observées sur la qualité de l'eau avec une nette diminution des limitations d'usage. Néanmoins, depuis 2013, une stagnation est observée, maintenant à 13% le taux de la population non desservie par une eau potable en permanence :

- limitation des usages alimentaires de l'eau sur l'ensemble des abonnés desservis : 4,6 % de la population permanente concernée
- limitation des usages alimentaires de l'eau sur les abonnés qualifiés de sensibles : 9,2 % de la population permanente concernée

18 % des unités de distribution du département ont été qualifiées de déficitaires en eau dans le SDDAEP. Ainsi, les politiques d'économies d'eau potable, de rationalisation des systèmes et de sécurisation de l'alimentation en eau potable ont été renforcées dès 2010 et doivent se poursuivre.

Les entités gestionnaires d'eau potable sont dans l'obligation de réaliser leur schéma de distribution d'eau potable. Outre la réalisation d'un descriptif détaillé des réseaux, celui-ci comprend le zonage de la desserte publique en eau potable. Ce zonage a très peu été réalisé sur le territoire lozérien et l'information accessible sur ce point reste donc insuffisante.

Les hameaux isolés desservis par un réseau individuel ou collectif privé restent nombreux. Toutefois, l'accès à la desserte publique en eau potable pose des difficultés considérant un raccordement pour le nombre d'abonné très coûteux.





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

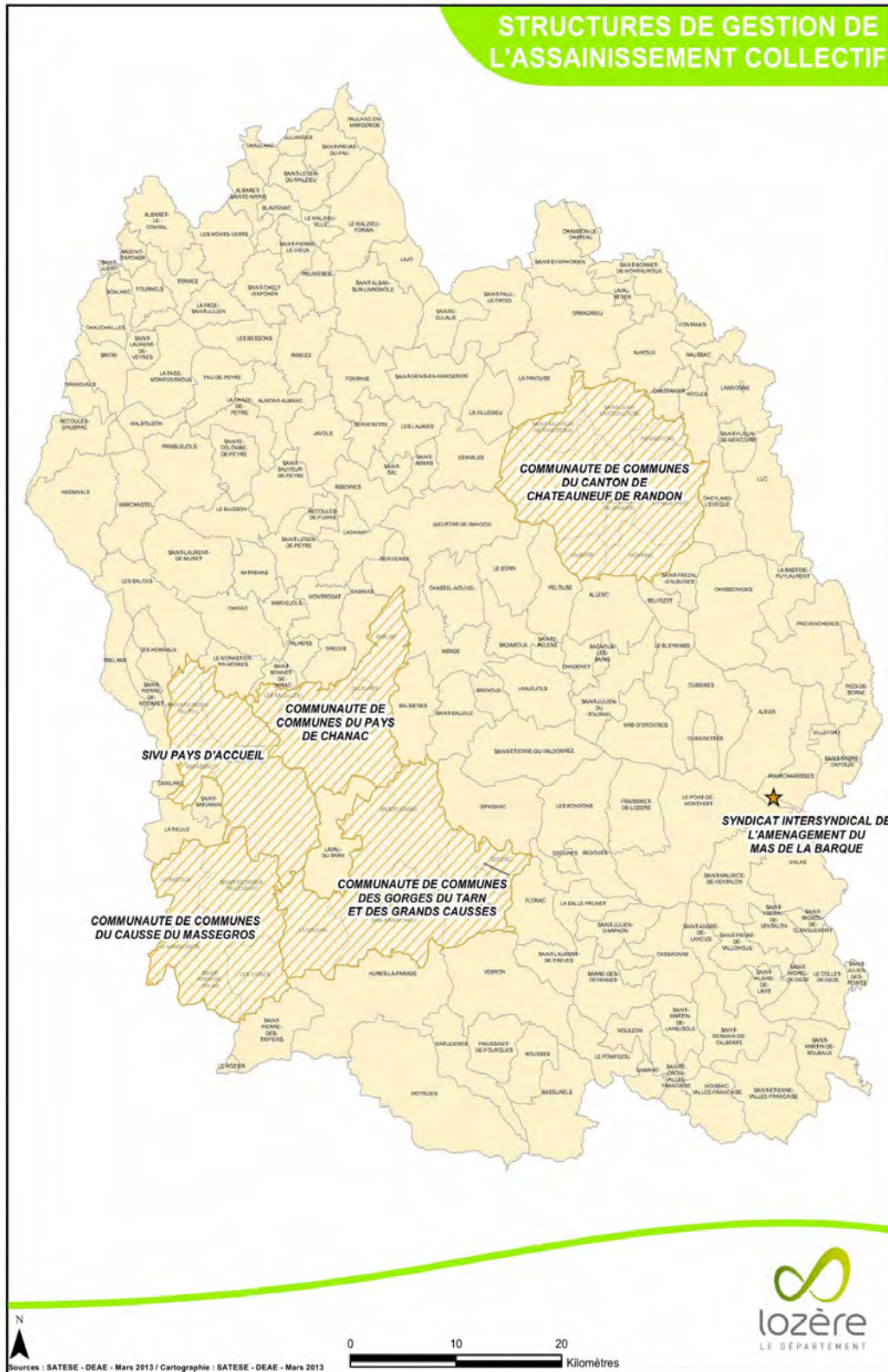
## L'ASSAINISSEMENT

En 2015, 95 % des communes ont réalisé ou finalisé leur zonage d'assainissement. Le territoire lozérien est structuré de la manière suivante en matière d'assainissement domestique : 290 systèmes d'assainissement collectifs assurant l'épuration de près de 167 000 EH et près de 15 000 dispositifs d'assainissement non collectifs (soit près de 50 000 EH) :

- Sur le plan de l'assainissement collectif, le niveau d'équipement conséquent atteint, a permis de restaurer la qualité des principaux cours d'eau du département affectés par des pressions polluantes domestiques grâce à un fonctionnement correct des 120 principales stations d'épuration du département qui prennent en charge 70 % des effluents collectés.
- Les petites stations (170 unités souvent de capacités inférieures à 200 EH) souffrent encore d'un moindre niveau d'efficacité souvent par insuffisance de moyen d'exploitation.
- Près de 60 % de la production des boues des stations d'épuration publiques du département bénéficient d'un épandage agricole réglementaire.
- Sur le plan de l'assainissement non collectif, la structuration actuelle des SPANC (11 SPANC intercommunaux soit 10 000 ANC potentiellement suivis) reste à conforter et à généraliser afin de fiabiliser ce mode d'assainissement à part entière et la gestion de ses déchets
  - Les contrôles des installations d'assainissement non collectif auraient du être réalisés avant le 31 décembre 2012, le retard de mise en place des SPANC en Lozère commence à être rattrapé, mais un certain nombre de services ne sont toujours pas mis en place et donc inaccessible à une partie de la population du territoire départemental.
  - Il conviendra donc de terminer la couverture opérationnelle des SPANC sur toutes les communautés de communes. L'évolution des périmètres des communautés de communes pourra permettre d'accélérer cette mise en place et d'avoir un périmètre d'intervention suffisamment grand pour mettre en place un service en régie et non délégué afin d'apporter plus qu'un simple contrôle, des conseils et services aux pétitionnaires, avec un accès uniforme au même service sur l'ensemble du département.



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

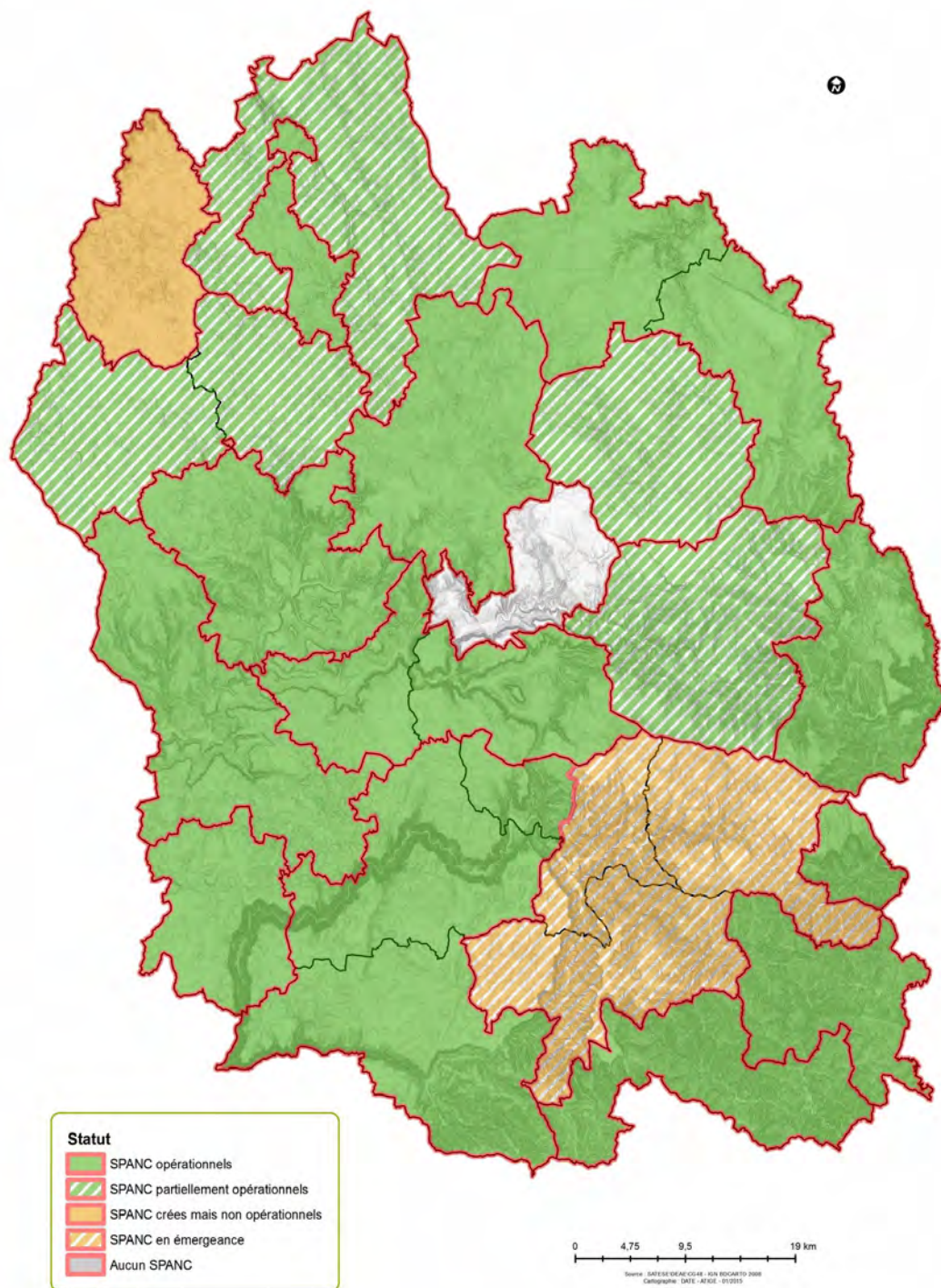


CARTE DES STRUCTURES DE GESTION DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF EN LOZÈRE (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)





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



*CARTE DES SERVICES PUBLICS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (SPANC) (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)*



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

## L'ACCÈS AU SERVICE ET AUX INFORMATIONS

Le service de l'eau est très majoritairement géré directement en régie des communes ou syndicat. L'accès au service et aux informations sur le service (qualité de l'eau...) se fait donc la plupart du temps en mairie avec la proximité permise par l'organisation communale lozérienne, mais aussi les contraintes qui y sont liées (accès uniquement par le secrétariat de mairie avec les faibles amplitudes horaires d'ouverture parfois / pas d'accès à des e-services). Pour Mende, le contact avec le prestataire peut se faire de manière physique avec une agence sur la commune ou par téléphone en journée. D'autres communes comme Florac, Langogne, Saint-Chély-d'Apcher et Saint-Alban-sur-Limagnole ont un prestataire de service qu'il est aussi possible de contacter par téléphone ou par internet. L'ensemble des informations sur la qualité de l'eau potable est accessible depuis un site gouvernemental et les résultats du contrôle sanitaire font l'objet d'un affichage en mairie. Les indicateurs descriptifs et de performance du service sont disponibles sur l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement (SISPEA) et tenus à disposition en mairie par l'intermédiaire du rapport sur le prix et la qualité du service.

Pour le SPANC, les services ont été développés par les intercommunalités, soit en régie directe, soit en délégation à un prestataire privé. L'accès au service se fait soit par le secrétariat de l'intercommunalité, soit directement avec le délégataire. Il est à noter surtout que l'ensemble du territoire n'est pas couvert par ce service, ce qui peut occasionner des problèmes, notamment par rapport aux ventes d'immeubles.

La question de l'eau et de l'assainissement s'est vue modifiée par la mise en place de la loi NOTRe. En effet, un transfert de compétence aura lieu dans les années à venir. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la compétence deviendra optionnelle pour chacune des Communautés de communes. En revanche, elle deviendra obligatoire à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Cette compétence eau et assainissement prend en compte l'eau de toute nature ajoutant aussi l'eau pluviale. En raison des conditions de maintien des syndicats décrites par la loi NOTRe, seuls deux syndicats à l'intersection d'au moins trois communautés de communes à venir devraient être mesure de se maintenir.





## ACCÈS AUX SERVICES DE GESTION DES DÉCHETS

### ENJEU

Réduire les déchets, valoriser (recyclage matière, organique ou énergétique), maîtriser les coûts de gestion conformément aux objectifs du plan départemental de prévention et de gestion des déchets non dangereux et de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du juillet 2015 .

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le service de gestion des déchets est géré efficacement par une coordination entre le SDEE (Syndicat Départemental d'Électrification et d'Équipement de la Lozère) qui s'occupe du traitement et les collectivités intercommunales (Communautés de communes et SICTOM) qui ont en charge l'organisation locale de collecte des déchets et des programmes de prévention.

### ANIMATION DE LA PRÉVENTION OU DE LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

Le meilleur déchet étant celui que l'on ne produit pas, et conformément à la hiérarchie des modes de traitement, les actions prioritaires relèvent de la prévention des déchets. Le législateur a donc prévu la couverture des territoires par des programmes locaux de prévention des déchets portés par les EPCI à compétence collecte. Ces programmes visent à mobiliser l'ensemble des producteurs de déchets (professionnels, collectivités, particuliers) et de piloter des actions pour promouvoir l'éco-consommation, le réemploi, le don, le partage, le détournement de la poubelle des déchets organiques...

Financée par l'ADEME et le Département, cette démarche s'appuie sur un chargé de mission pour des actions de sensibilisation sur l'ensemble de son périmètre d'intervention et le financement d'actions concrètes.

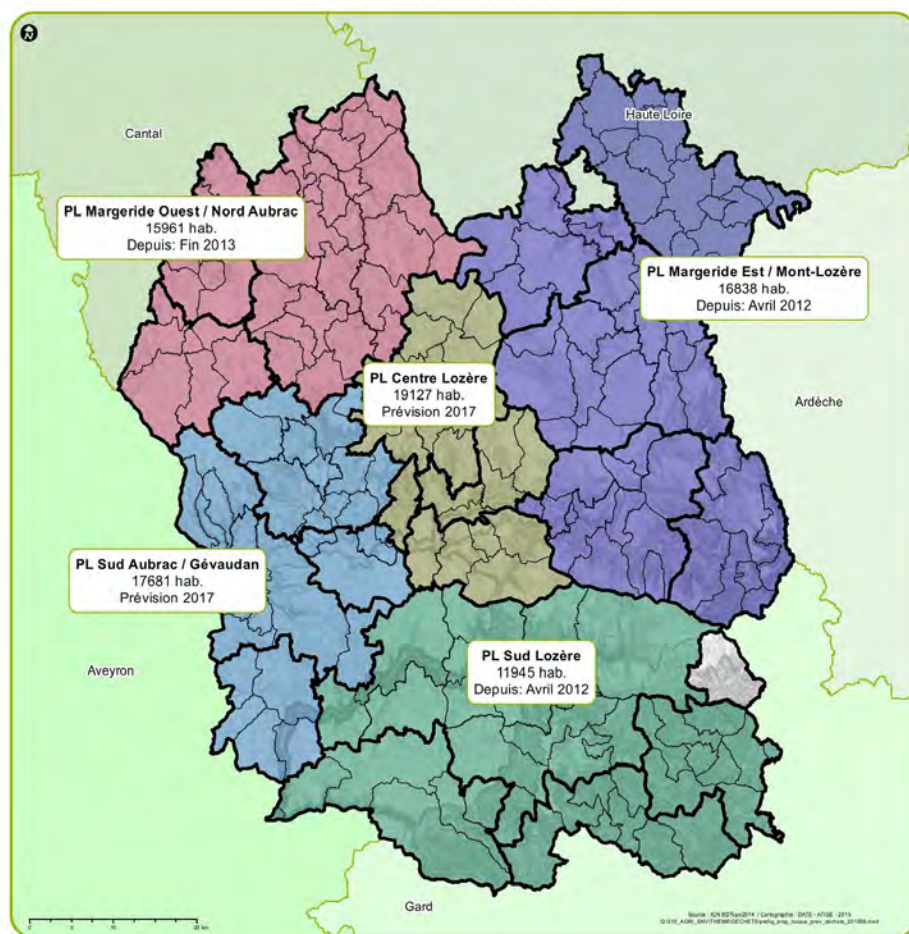
Actuellement, 3 programmes sur les 5 prévus pour couvrir l'ensemble du département sont en cours (cf cartographie).

Fort des expériences réussies et de l'enjeu de la réduction de la production des déchets pour la maîtrise des coûts, il y a nécessité à étendre les programmes de réduction des déchets sur les 2 derniers territoires non encore couverts par ces programmes (obligation réglementaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012) :

- Les territoires non couverts sont en effet des territoires à forte population (Mende, Marvejols...) et la mise en place de ces programmes aura un impact non négligeable sur la production de déchets à l'échelle du département. Démarrage prévu pour janvier 2017



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



Département de la Lozère  
DGST - DECHETS

Préfiguration des  
Programmes Locaux  
de Prévention des Déchets

lozere.fr



CARTE DES PROGRAMMES LOCAUX DE PRÉVENTION DES DÉCHETS (AUTEUR :  
CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

## COLLECTE DES ORDURES MÉNAGÈRES

Ce sont les EPCI qui ont en charge la collecte des ordures ménagères, assurées au porte à porte sur les 5 communes principales du département et en bacs de regroupement pour les autres communes. Les fréquences de collecte varient en fonction du type d'habitat et des populations présentes, avec des variations été/hiver.

La compétence à un niveau intercommunal permet de trouver un point d'équilibre entre coût du service et adaptation en distance à l'habitat du conteneur OM le plus proche. La nouvelle organisation intercommunale permettra peut-être de poursuivre les efforts de mutualisation des équipements.

- La question de la place de la tarification incitative doit être étudiée de près et accompagnée afin de pouvoir atteindre les objectifs de réduction des déchets que cette démarche permet (en moyenne -40 % des OMR). Une méthode pragmatique basée sur des retours d'expérience d'autres territoires ruraux doit permettre une mise en place adaptée à notre territoire. À ce jour, aucun EPCI n'a acté ce changement de financement du service. Les études de faisabilité sont financées par l'ADEME et le Département.



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

## COLLECTE SÉLECTIVE

La collecte sélective du verre et du papier est assurée en apport volontaire grâce à 1275 colonnes de tri de 4m<sup>3</sup>, réparties uniformément sur le département.

La collecte sélective des emballages est assurée en porte à porte sur les 5 villes principales du département (Mende, Langogne, Marvejols, Florac et St Chély d'Apcher) et en apport volontaire sur les autres communes grâce à 660 colonnes de tri. Certains villages ne sont pas équipés de colonne de tri en raison de difficultés d'accès pour le camion de collecte. Cependant le SDEE s'efforce de place les colonnes de tri sur des croisements de routes principales fréquemment utilisées par les usagers. La question se pose toutefois pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.

À noter que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les consignes de tri des emballages ont été étendues à l'ensemble des emballages plastiques (pots, barquettes et films) afin de faciliter le geste de tri.

L'implantation des points de collecte est réalisé en partenariat avec les collectivités compétentes en matière de déchets. Le site du SDEE permettra prochainement d'accéder à la cartographie des points-tri.

## COLLECTES SPÉCIFIQUES

Certains EPCI ont mis en place une collecte des cartons des commerçants, de déchets verts ou d'encombrants auprès de leurs usagers.

## DÉCHÈTERIES

Les déchèteries complètent les outils au service et la gestion des déchets. Ces lieux sont gérés par les collectivités intercommunales, le SDEE s'occupant du transfert et du traitement des déchets (dangereux et non dangereux) :

- Les 24 déchèteries couvrent l'ensemble du territoire départemental (cf. cartographie), permettant à l'utilisateur d'accéder à une déchèterie à 15 minutes maximum de son domicile.
- Les horaires d'ouverture dépendent de l'EPCI compétent qui assure le gardiennage, et sont fixés en relation avec la population couverte. Ce qui implique une hétérogénéité d'horaires en fonction du lieu d'implantation, certaines étant couvertes 6 jours sur 7 et d'autres 2 demi-journées par semaine. Les EPCI assurent l'adéquation entre l'offre et la demande de service avec la contrainte d'une gestion au plus juste de la dépense publique.
- Toutes les déchèteries accueillent les professionnels sur le territoire. Seules 8 déchèteries permettent cet accès sur la base de tarifs fixés par l'EPCI.
- Les déchèteries accueillent près de la moitié de la quantité des déchets produits. L'évolution des normes en matière de tri des déchets dans les déchèteries et l'obligation de mettre en place une tarification incitative doivent concourir à adapter les outils et politiques en matière de déchets en place. Un programme de rénovation des déchèteries est en cours pour répondre aux évolutions réglementaires en termes de sécurité anti-chute et de valorisation des déchets et pour l'entretien des équipements devenus vétustes pour certains. Une adaptation de fonctionnement (notamment sur les horaires d'ouverture) est à prévoir pour s'adapter aux évolutions des besoins des utilisateurs et de leur mode de vie pour accueillir au mieux les déchets valorisables en déchèterie. Le financement du service devra s'adapter à la mise en place d'un service supplémentaire.

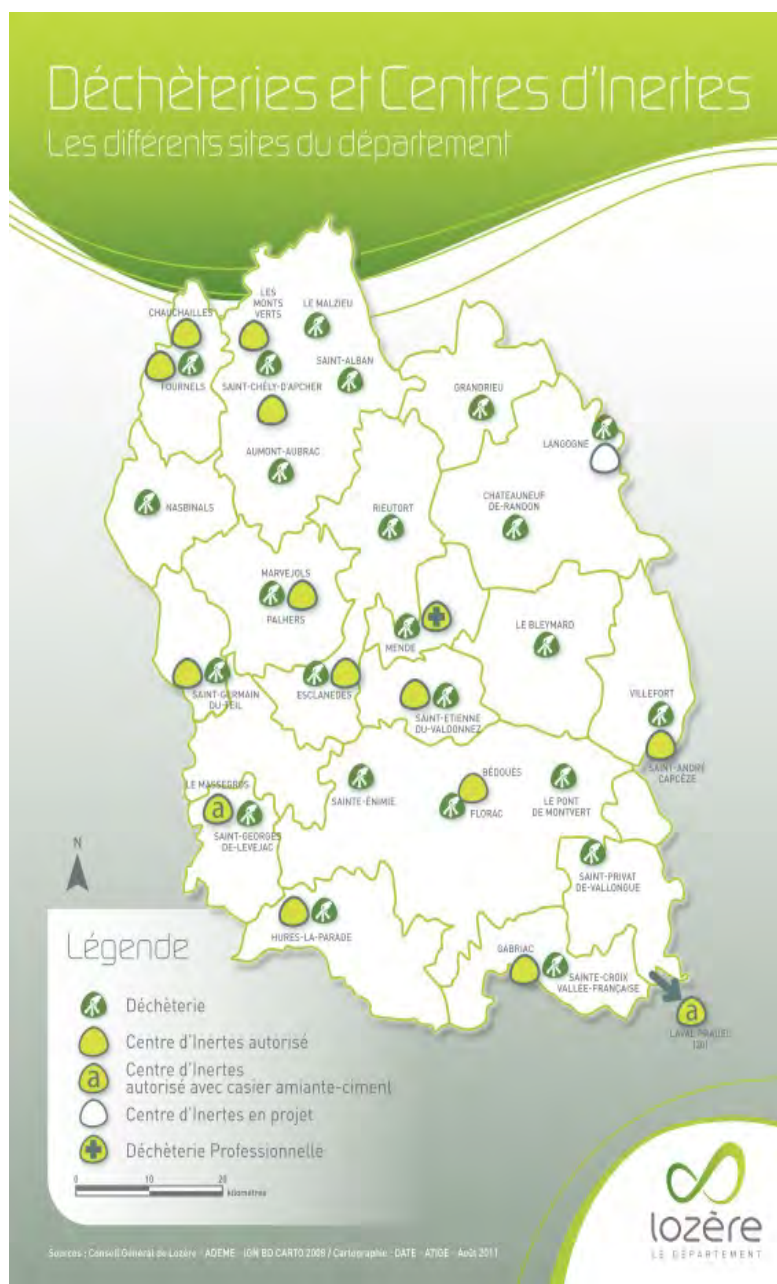




# Schéma départemental d'amélioration de l'**accessibilité des services** au public

## INSTALLATIONS DE STOCKAGE DE DÉCHETS INERTES

- 14 centres de stockages d'inertes autorisés sont ouverts (cf. cartographie). Le maillage fait apparaître un déficit sur le secteur de Mende et le Nord Est de la Lozère. On recense encore de nombreuses décharges « sauvages » sur le département, compte tenu d'une part du manque de débouchés et des conditions tarifaires pratiquées sur les installations de stockage, afin de financer les frais d'installation et de gardiennage.
- Ces installations sont ouvertes principalement aux professionnels dont les quantités justifient un dépotage direct dans les casiers ad-hoc. Les particuliers ont accès quant à eux aux bennes de gravats des déchèteries.



CARTE DES DÉCHÈTERIES ET CENTRES D'INERTES





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

---





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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**ANALYSE DE L'OFFRE**  
**SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE**

.....



## ACCÈS AUX COMMERCES

### ENJEU

Accompagner les mutations du commerce de proximité et pérenniser l'offre commerciale et bancaire

### ANALYSE DE L'OFFRE

#### L'OFFRE DE COMMERCE

Concernant les commerces, les traits majeurs de l'offre sont les suivants :

- Il y a un vieillissement des chefs d'entreprises de ce secteur d'activité en Lozère induit par le non remplacement de commerces qui ferment suite à des départs à la retraite. Ce problème de transmission est au centre des préoccupations du dispositif RELANCE.
- La tendance actuelle en cas de fermeture des commerces est de développer avec l'appui des collectivités des points multi services. Au-delà du bien fondé de la démarche pour redonner de la vie au cœur de centre bourgs, une vigilance doit être apportée pour s'assurer de la viabilité économique de ces points (autant pour la collectivité que pour les gestionnaires qui seront amenés à monter une activité dans ces commerces) et pour ne pas déséquilibrer l'offre existante qui ne bénéficie pas de l'apport de subventions publiques.
- Plus généralement, l'environnement national de ce secteur d'activité montre une dynamique sur le développement du e-commerce qui fait concurrence aux commerces de proximité. Le développement de grandes zones commerciales à proximité des grandes villes de Lozère ou à proximité du département amène également une autre concurrence face aux commerces anciens de centre-ville à reprendre. Le développement d'infrastructure de communications (A75...) amplifie et facilite ces phénomènes de flux.
- Cependant ces évolutions voient également paraître de nouveaux modes de commerces : franchises, services, fidélisation, regroupements... Autant d'opportunités qui peuvent permettre le renouveau des commerces de proximité pour la reconquête des centres bourgs.

La disparition de commerces de proximité peut entraîner la perte de services nécessaires à l'attractivité d'un territoire. Mais pour autant, la viabilité économique de ces établissements doit s'étudier afin d'adapter si nécessaire la reprise de ces commerces :

- Un commerce qui ferme et qui ne trouve pas de repreneur sur le même périmètre d'activité montre la fragilité de la viabilité de l'établissement. Il convient donc de maintenir les dispositifs d'accompagnement pour s'adapter aux nouveaux modes de consommation pour maintenir le tissu de commerces de proximité Lozériens.
- L'accompagnement doit aussi inclure les élus locaux afin de les sensibiliser aux multiples composantes à prendre en compte dans la transmission d'un commerce.
- Les collectivités peuvent être des facilitateurs dans leur gestion de l'immobilier de la collectivité (politique active dans l'immobilier en location commerciale) et dans la prescription des documents d'urbanisme. Mais ces actions doivent se faire en



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

collaboration avec les acteurs socio-professionnels afin de ne pas mettre en œuvre des mesures qui pourraient déstabiliser l'offre existante.

## L'OFFRE BANCAIRE

Sur les services bancaires, l'offre de ce service du champ concurrentiel apparaît comme importante, mais une attention doit être portée sur l'évolution possible des fermetures de services hors des grandes villes de Lozère :

- Sur les principales villes du Département (Mende, Langogne, St-Chély-d'Apcher, Marvejols et Florac), la présence des banques est assurée avec de nombreux établissements représentés : Crédit Agricole, Banque Postale, Caisse d'Épargne et Banque Populaire LCL, Société générale, CIC (pas forcément présents sur toutes les villes).
- Dans des communes de tailles inférieures, la présence bancaire se réduit considérablement et il ne reste plus que le Crédit Agricole et la Banque Postale. La Caisse d'Épargne a encore une agence à La Canourgue, mais a fermé son agence de Villefort par exemple.
- Avec la baisse inexorable de l'activité courrier et des réductions d'horaires, le maintien de ce réseau fin de la Banque Postale peut poser question. Se poserait alors la question du service public de l'accessibilité bancaire confiée à la Banque Postale.
- À noter l'initiative innovante d'accès aux services bancaires du Crédit Agricole par un camion effectuant des tournées dans les villages n'ayant pas d'agences afin de proposer l'ensemble des services possibles en agence (hors opérations avec argent en espèce).
- Pour compléter l'analyse du service bancaire, il est à noter la présence de 71 Distributeurs Automatiques de Billets, répartis de manière assez homogène sur l'ensemble du territoire. Les centres bourgs les plus importants en termes de populations sont ainsi desservis par un ou plusieurs services bancaires avec des distributeurs de billets.

Actuellement, l'offre correspond globalement aux besoins. Mais afin de ne pas créer de zones de déserts bancaires, surtout dans des zones où la population est vieillissante, il convient de porter une attention particulière :

- au service d'accessibilité bancaire porté par la Banque Postale, notamment dans le contexte actuel de restructuration de ses points de contacts.
- au maintien d'un réseau de Distributeurs Automatiques de Billets, service indispensable pour le développement de l'économie touristique et du commerce.





## ACCÈS AUX SERVICES POSTAUX

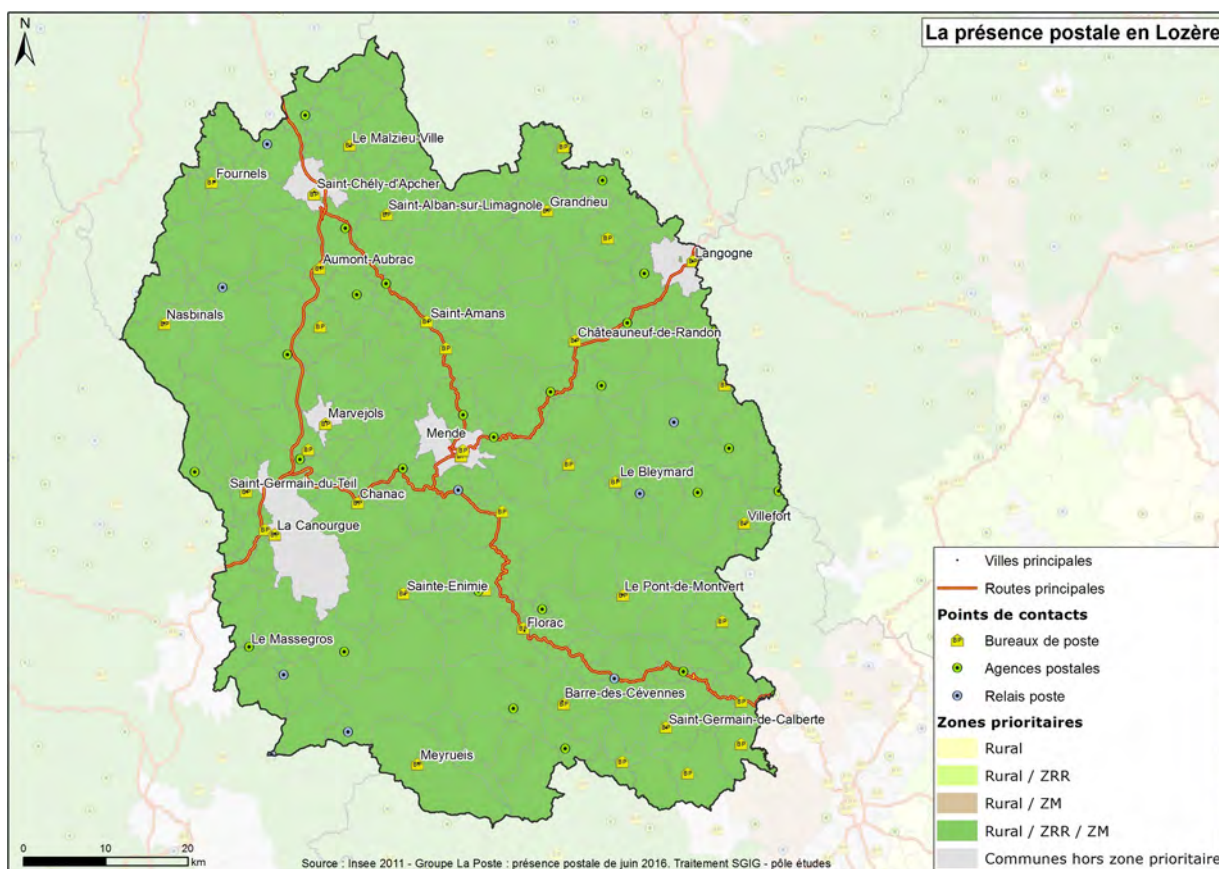
### ENJEU

Adapter les structures pour consolider et diversifier les services

### ANALYSE DE L'OFFRE

Du fait de sa mission d'aménagement du territoire, rappelée notamment dans le contrat national de présence postale territoriale 2014-2016, La Poste est soumise à :

- Des règles d'adaptabilité : « *La Poste adapte son réseau de points de contact en recherchant notamment la meilleure efficacité économique et sociale* ». La Lozère compte aujourd'hui 39 Bureaux de Poste (BP), 25 Agences Postales Communales (APC) et 9 Relais-Poste Commerçants (RPC).
- Des règles d'accessibilité : « *sauf circonstances exceptionnelles, moins de 10 % de la population d'un département doit se trouver éloignée de plus de 5 kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile des plus proches points de contact* ». En Lozère, si les circonstances exceptionnelles sont reconnues du fait des caractéristiques du département (faible densité de population, territoire de montagne), 88,5 % de la population se trouve à moins de 5 km d'un point de contact (cf. carte).



CARTOGRAPHIE DE L'ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE CONTACT DU GROUPE LA POSTE (AUTEUR : LA POSTE)



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

Ainsi La Poste délivre en Lozère un service de proximité :

- La délivrance du courrier en tout point du territoire 6 jours sur 7, la distribution de colis (aux côtés d'opérateurs privés), l'accessibilité bancaire ou encore le transport et la distribution de la presse (conditions fixées par l'État) sont autant de missions de service public.
- Au titre des dispositifs « zones de revitalisation rurale » et « zones de montagne », les points de contact lozériens sont éligibles à l'aide du Fonds postal national de péréquation, chargé de financer le maillage territorial du groupe. 39 bureaux de poste du département ont déjà été rénovés par le fonds de péréquation durant la période 2008-2016.
- Au total, le groupe La Poste compte 340 salariés en Lozère : 240 pour les activités « Courrier » (transport et livraison), 90 pour les services « Réseau » (guichet et conseil), et 10 pour les autres services.

À l'échelle nationale, des axes prioritaires à destination des territoires ruraux ont été fixés par le contrat de présence postale 2014-2016, un nouveau contrat sera opérationnel en début d'année 2017 :

- L'adaptation du réseau aux besoins des territoires, notamment par l'adéquation des horaires d'ouverture aux attentes des clientèles et la poursuite du processus de transformation des bureaux de poste en partenariats (agences postales comme relais-postes) au sein des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) et en concertation avec les élus locaux ;
- L'amélioration de l'offre postale, par le développement de l'accessibilité numérique dans les différents points de contact : équipements informatiques, connexion aux réseaux, formation, facilité d'accès au numéraire.

Lors du Comité Interministériel aux ruralités du 20 mai 2016, le groupe La Poste s'est engagé à proposer près de 1000 facteurs-guichetiers sur l'ensemble du territoire.

À l'échelle du département, la présence postale est en constante évolution :

- Si les membres de la CDPPT s'accordent à dire que l'augmentation du nombre de points de contact conduirait à fragiliser les points existants, l'enjeu est aujourd'hui de repenser la présence postale non plus à l'échelle communale, mais à celle des intercommunalités, voire des bassins de vie. Tout usager doit pouvoir accéder dans des conditions satisfaisantes à l'offre de services déployée sur le bassin de vie auquel il est rattaché.
- De fait, les agences postales intercommunales (API), qui permettent une mutualisation de moyens (humains, financiers) et la concentration des services en un même lieu, pourraient être développées. De la même manière, la présence postale s'analyse dans une approche interdépartementale : en témoigne le rattachement de plusieurs bureaux de poste et agences postales au bureau centre de Génolhac (Gard).

Cette évolution de la carte de présence postale fait l'objet d'une approche concertée avec les élus locaux :

- Tout changement de statut d'un point de contact postal (bureau de poste, agence postale, relais-poste) requiert l'élaboration d'un diagnostic objectif et partagé entre La Poste et la commune concernée, ainsi que l'accord du maire et du conseil municipal, qui valident le changement de statut du point de contact et la nature du partenariat. En cas de transformation en API, sont également requis l'accord préalable du président de l'EPCI et celui du conseil communautaire.



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

- L'évolution de l'amplitude horaire des bureaux de poste doit faire l'objet d'un rapport au maire formalisé par La Poste, le maire disposant d'un délai de 3 mois pour transmettre ses observations. La réduction des horaires d'ouverture d'un BP ne peut conduire à une amplitude inférieure à 12 heures par semaine. Les agences postales, qui assurent de nombreux services d'un bureau de poste, permettent généralement de garantir une amplitude horaire plus importante.
- Une étude de satisfaction nationale des partenariats est réalisée tous les deux ans par un organisme indépendant qui mesure la satisfaction des élus, des clients et des partenaires.

Au cours des prochaines années, l'évolution de la carte de présence territoriale du Groupe La Poste sera poursuivie :

- Le passage en APC, s'il est acté dans certaines communes est toujours à l'étude dans d'autres communes. La Poste entend poursuivre son travail d'information et de communication à l'attention des élus et des citoyens pour présenter le dispositif des APC.
- La transformation des bureaux de poste en APC permet l'accès à quasiment la même offre sur le volet « Courrier / Colis ». Pour les services financiers, l'offre est limitée en montant et requiert pour certaines opérations le transfert sur le BP de rattachement (cf. Tableau de comparaison des offres de produits et de services dans les points de contact gérés en partenariat ci-dessous). Du fait de la mutualisation avec d'autres services, l'amplitude horaire d'ouverture des APC est souvent bien supérieure à celle des BP.
- Pour remédier aux contraintes inhérentes aux APC (transfert de l'emploi vers la collectivité, locaux et fonctionnement du site en partie à sa charge), la recherche de solutions innovantes s'apprécie au cas par cas : intégration de l'APC au sein de projets plus globaux (maison médicale par exemple) ou création de facteurs-guichetiers (la même personne fait la tournée le matin et tient le guichet l'après-midi) au sein du bureaux de poste.
- Les APC offrent la possibilité de mutualiser les services postaux avec n'importe quel service rendu par la municipalité (au-delà du secrétariat de Mairie) : cette flexibilité permet d'être innovant et de s'adapter selon la demande et la spécificité de chaque commune. L'APC peut être adossée à n'importe quelle structure, y compris une MSAP. C'est le cas au Masegros, où la cohabitation fonctionne parfaitement ; dès lors, ce modèle gagnerait à être exploré davantage.





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

Courrier / Colis proposés dans les bureaux de poste	Agences postales Communales	Relais Postes Commerçants
Courrier simple	OUI	OUI si affranchi
Courrier insuffisamment affranchi	OUI (complément timbres-poste ou vignettes)	OUI (complément timbres-poste ou vignettes)
Prêt-à-Poster	OUI	OUI
Recommandé Courrier (Dépôt)	OUI	OUI
Recommandé Courrier (Remise)	OUI	OUI
Colis	OUI	OUI
Recommandé Colis (Dépôt)	OUI	OUI
Recommandé Colis (Remise)	OUI	OUI
Valeur déclarée, objets sous contrat, envoi en nombre, Chronopost et contre-remboursement	Seules sont possibles la remise des colis contre-remboursement en instance et la vente des enveloppes Chronopass 1	/
Services de proximité (contrat de réexpédition du courrier, abonnement mobilité, prêt-à-poster de réexpédition)	OUI	OUI
Vente de timbres	OUI	OUI
Établissement de procuration postale	OUI	/

COMPARAISON ENTRE LES AGENCES POSTALES COMMUNALES ET LES RELAIS POSTES COMMERÇANTS POUR LES SERVICES DE COURRIERS ET DE COLIS  
(AUTEUR : LA POSTE)

Services financiers proposés dans les bureaux de poste	Agences postales Communales	Relais Postes Commerçants
Ouverture de compte, établissement de chèques	/	/
Retrait d'espèces (CCP / Comptes d'épargne) <sup>1</sup>	OUI (dans la limite de 350 euros/semaine/compte)	OUI (dans la limite de 150 euros/semaine/compte)
Versement d'espèces (CCP / Comptes d'épargne) <sup>1</sup>	OUI (dans la limite de 350 euros/semaine/compte)	/
Dépôt de chèques (CCP / Comptes d'épargne)	OUI (transmission au bureau de rattachement)	/
Produits financiers (Assurance Vie / PEL)	/	/
Achat d'actions	/	/
Émission de mandats cash	OUI (dans la limite de 350 euros par opération : transmission au bureau de rattachement)	/
Paieement de mandats cash	OUI (dans la limite de 350 euros par opération)	OUI
Transferts de compte à compte	OUI (Transmission au bureau de rattachement)	/

COMPARAISON ENTRE LES APC ET RPC POUR LES SERVICES FINANCIERS (AUTEUR : LA POSTE)

<sup>1</sup> Le facteur-guichetier en bureau de Poste effectue les mêmes prestations que le guichet d'une APC, la limite de 350 euros pour les dépôts et versements étant appliquée par opération et non par semaine.





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

## FAIRE ÉVOLUER LES BP POUR CONSOLIDER L'OFFRE DE SERVICES

Le maintien de l'offre de services, notamment bancaires, au sein des BP conduit à envisager des évolutions possibles, telles que :

- Une extension de la gamme des produits et services bancaires pouvant être rendus par le guichetier, sans nécessiter la présence du conseiller bancaire mais dans le respect des règles d'habilitation bancaire.
- La location possible de surface ou du temps du guichetier pour offrir de nouveaux services publics au sein du BP. C'est dans ce cadre qu'au niveau national, un accord a été conclu pour le déploiement de MSAP dans les bureaux de poste. En Lozère, ce partenariat concerne uniquement Grandrieu.

Si le tout-numérique n'est pas souhaitable au regard des attentes de la population, le développement de l'offre est nécessaire :

- La demande de services par Internet est croissante, maintenant une gestion personnalisée des besoins tout en permettant la délivrance des services « en temps réel » sans nécessité de déplacements.
- De la même manière, la mise en place progressive de tablettes numériques au sein des APC permet l'accès à l'offre complète via Internet avec un accompagnement du client par le gérant.

En parallèle, l'offre de services est constamment renforcée. À cet égard, la Poste conduit des démarches visant à diversifier son offre de services afin de rentabiliser par ailleurs une présence territoriale que la baisse de l'activité courrier ne justifie plus sur un plan économique. En particulier, le dispositif « Facteurs Services + » comporte cinq familles de services :

- Proxi Vigie : le facteur présent sur le terrain 6 jours sur 7, met sa vigilance en service.
- Proxi Equip : le facteur installe des équipements et facilite leur prise en main.
- Proxi Course : Le facteur rend des services plus accessibles, y compris aux foyers les plus isolés.
- Proxi Contact : Le facteur, grâce à la remise et à la collecte commentées, facilite les échanges et accroît l'impact des supports de communication.
- Proxi data : le facteur collecte des informations en face à face, ou réalise des observations et des photos à la demande.

Ces services font l'objet de prestations supportées par d'autres opérateurs de services ou par les collectivités.



## ACCÈS AUX PRATIQUES ET ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

### ENJEU

Développer une politique départementale et mobiliser les investissements vers des équipements prioritaires.

### ANALYSE DE L'OFFRE

Une politique départementale sportive peut s'appuyer sur :

- Les équipements dont le maillage est le plus important dans un souci d'accès à la pratique pour tous.
- Les disciplines qui témoignent d'une spécificité départementale afin de développer une identité propre qui peut attirer de nouveaux arrivants (sports de nature en Lozère).
- Les fédérations qui suscitent le plus l'adhésion dans une perspective ancrée dans le temps, ce qui permet d'éviter de structurer certains sports « effets de mode ».

Au regard de ses spécificités, la Lozère semble d'une manière générale plutôt bien pourvue en équipements sportifs :

- Avec 1 414 équipements sportifs, le département de la Lozère a un ratio d'équipements sportifs important compte tenu de sa population (55 habitants par équipement, tous types confondus), que ce soit en comparaison régionale (158 en Languedoc-Roussillon) ou vis-à-vis des territoires présentant des caractéristiques similaires (87 dans le Cantal, 88 dans l'Ariège et 108 dans la Creuse).
- La Lozère se caractérise également par sa part importante d'équipements nécessaires à la pratique de sports de nature : 45 % des équipements contre 22 % à l'échelle régionale. Leur fréquentation est difficilement quantifiable, car majoritairement libre (à l'instar des chemins de randonnée qui représentent 62 % de ce type d'équipements).
- De même, la Lozère se distingue par une adhésion particulièrement élevée aux associations sportives, avec 30 000 licences sportives pour 450 clubs affiliés à une fédération (soit 40 licences pour 100 habitants alors que le taux national est de 24). En revanche, la densité moyenne de licenciés par club est légèrement inférieure à la moyenne régionale.

Cette situation s'explique en partie par la faible densité démographique de la Lozère qui limite les possibilités d'usages et nécessite d'autant plus des équipements de proximité :

- Qu'il s'agisse d'une pratique scolaire ou « compétitive », l'utilisation des équipements dépasse largement le cadre communal mais s'inscrit à l'intérieur de celui des bassins de vie. Pourtant, les équipements sont très souvent la propriété des communes et très rarement des intercommunalités. Dans un contexte de baisse des ressources, les communes éprouvent des difficultés à rénover une offre parfois vieillissante, encore plus à investir dans de nouveaux équipements.
- Par ailleurs, dans un milieu rural peu dense, les besoins des communes ou groupements en matière d'équipements doivent s'apprécier à leur polyvalence.



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

Les besoins spécifiques au département reflètent les caractéristiques du territoire :

- Un attrait pour les sports de nature, et en particulier la randonnée pédestre, qui concentre 20 % des adhésions aux fédérations unisport non-olympiques.
- Une demande plus qu'ailleurs pour des sports individuels (tennis, judo, tennis de table, équitation) qui regroupent 59 % des licenciés, au détriment des sports collectifs (football, handball, rugby, etc.). Certains clubs, notamment de football, ont disparu, du fait notamment de la fusion avec d'autres clubs permettant de répondre ainsi à un ajustement territorial de la problématique de constitution d'équipes en milieu rural peu dense.

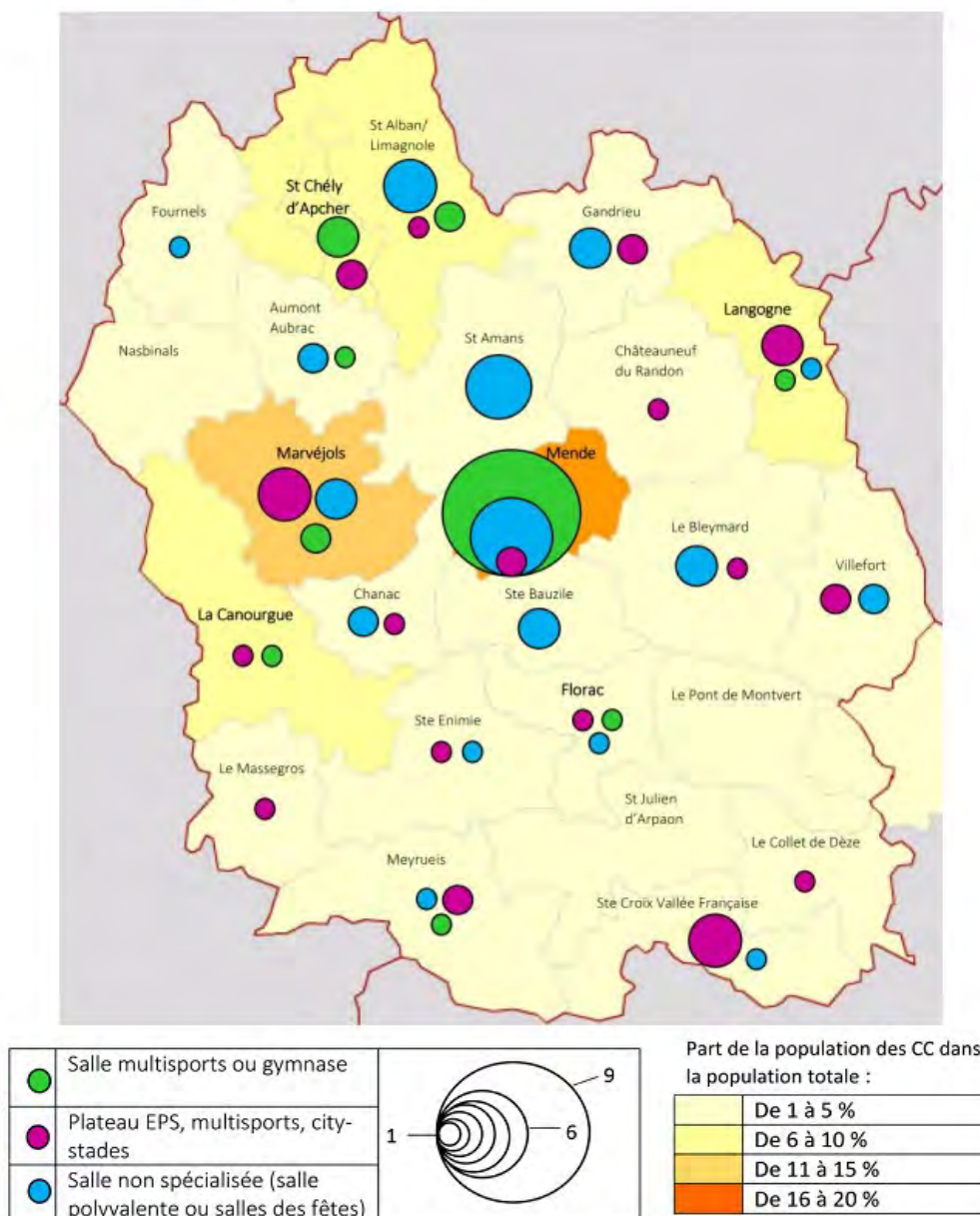
Le diagnostic territorial approfondi (DTA) dans le domaine des activités physiques et sportives conduit en 2014 par l'État et le Conseil général de la Lozère révèle un attrait croissant des Lozériens pour la pratique multisports de loisir :

- Les fédérations multisports regroupent 57 % des adhésions pour 55 % des clubs. De leur côté, les affiliations aux fédérations unisport olympiques font également face à une forte demande (33 % des adhésions pour 28 % de clubs). Les fédérations unisport non-olympiques ne concernent quant à elles que 10 % des adhésions pour 17 % des clubs.
- Il apparaît que la population jeune (12-25 ans) préfère de plus en plus souvent multiplier les sports et s'essayer à plusieurs disciplines. Les adultes privilégient quant à eux une pratique de leur sport sans contrainte de créneaux d'entraînement.



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

Nombre d'équipements multisports par type et par CC :



*NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS SPORTIFS PAR COMMUNAUTÉS DE COMMUNES (SOURCE: DTA)*

Le développement de la pratique sportive reste donc corollaire à la problématique des équipements sur un territoire ainsi qu'à celle de leur accessibilité. Outre le temps de trajet vers les équipements les plus proches, celle-ci s'exprime :

- En termes de disponibilité. Un phénomène de saturation des équipements couverts multisports est constamment relevé dans certaines villes du département : Marvejols, Langogne, La Canourgue et Florac (en comparaison, Mende fait à cet égard figure de relative exception). Dès lors que le sport s'inscrit dans le cadre d'une activité extra-scolaire, les horaires les plus demandés sont vite saturés, d'autant que certaines disciplines comme le tennis ou le football sollicitent des créneaux dans les salles couvertes l'hiver.

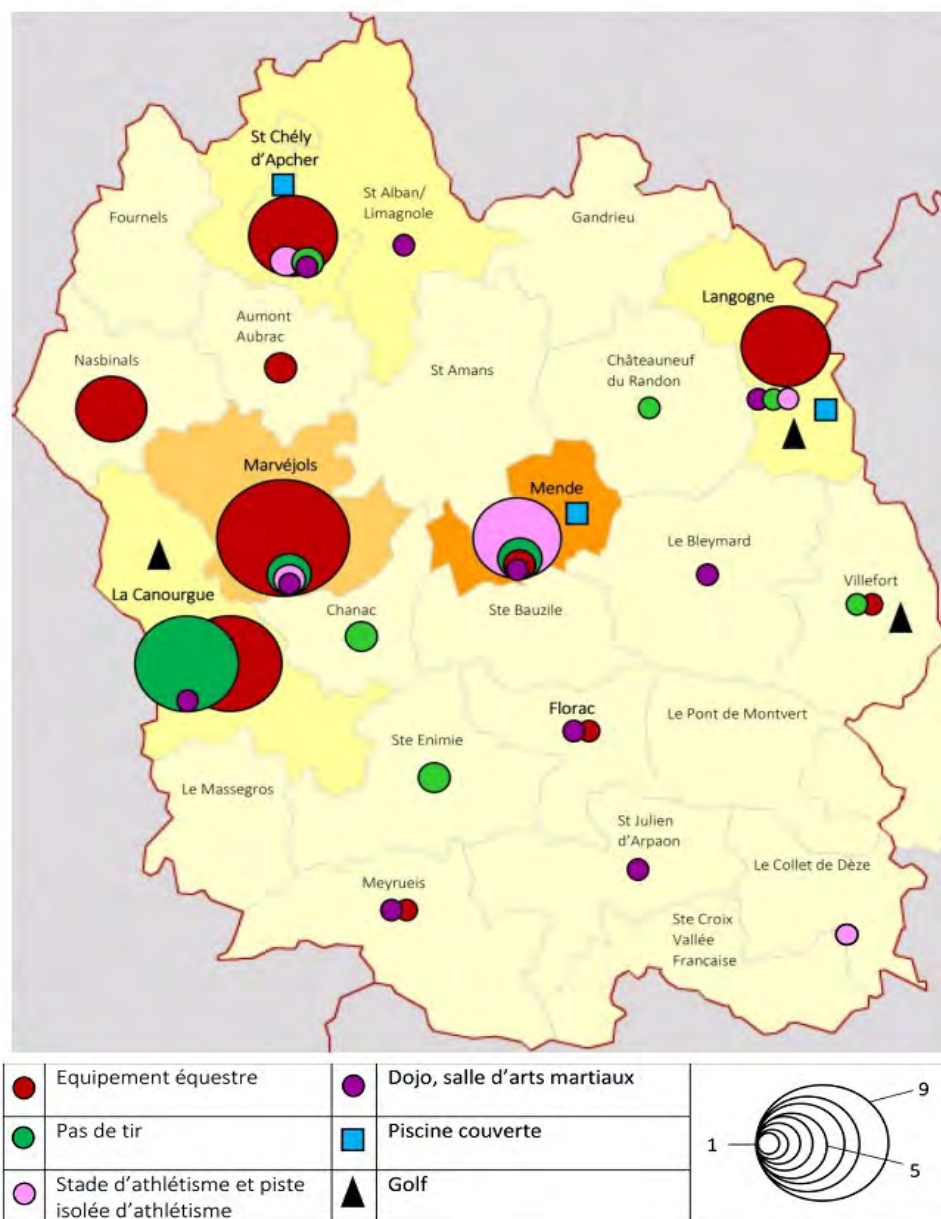




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

- En termes de licenciés par club, afin qu'un vivier de pratiquants assure la survie du club. Le handball (235 licenciés par club), la natation (136) et le rugby (125) semblent les disciplines les plus « denses » mettant en exergue un excès de demande par rapport à l'offre. À l'inverse, certaines disciplines telles que la danse (5), le triathlon (11) ou le canoë-kayak (15) témoignent d'un excès de l'offre par rapport à la demande. De même les clubs de spéléologie de Lozère accueillent en moyenne deux fois moins d'adhérents qu'en Languedoc-Roussillon, tout comme l'équitation ; le canoë-kayak montre même une proportion de 1 à 4.

Répartition des autres équipements spécifiques par CC :



CARTE DES ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES PAR COMMUNAUTÉS DE COMMUNES (SOURCE : DTA)



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

Ainsi, de grandes disparités existent et des manques apparaissent, notamment dans le sud-est et le nord du département (cf. Cartes des équipements multisports et des équipements spécifiques – DTA) :

- Trois secteurs sont dépourvus d'équipements multisports, à savoir Le Pont-de-Monvert et Saint-Julien-d'Arpaon au sud-est, Nasbinals au nord-ouest. En temps de parcours, il apparaît que la population habitant l'arc Langogne-Florac-Le Masegros y a difficilement accès (plus de 30 minutes de trajet) de même que l'Aubrac, autour des secteurs de Nasbinals et de Fournels. Aussi, les collèges du sud-est du département (Le Bleynard, Villefort, Le Collet de Dèze et Saint-Etienne-Vallée-Française) n'ont pas accès aux équipements multisports, un constat d'ailleurs déploré par le corps enseignant.
- En ce qui concerne trois des équipements spécifiques (mono-activité) les plus répandus, on remarque que tous les secteurs disposent de terrains de football, que seuls les secteurs de Saint-Julien-d'Arpaon et du Pont-de-Monvert n'ont pas de boulodrome et que seul le Pont-de-Monvert est dépourvu de court de tennis.
- La diversité des autres équipements spécifiques s'apprécie dans les villes principales du département, hormis Florac. Là aussi, le sud-est du département apparaît très mal desservi. Aucun bassin couvert de natation n'est présent dans le sud du département, alors que les communes qui en sont pourvues le désignent comme un équipement précieux pour le territoire. À l'inverse, à l'exception de Grandrieu et de Nasbinals, les secteurs non équipés du nord du département ont accès en moins de 30 minutes aux villes principales et donc aux équipements.

En particulier, et malgré des coûts d'investissement et de fonctionnement relativement élevés, la création d'un équipement aquatique dans le secteur de Florac et d'un équipement multisports à Villefort serait souhaitable pour le département. Le projet de l'implantation d'un gymnase à Villefort a été retenu dans le cadre des contrats territoriaux du Département et du Fonds de Soutien à l'Investissement Public Local (FSIPL) et devrait rentrer dans une phase opérationnelle prochainement.

## L'EMPLOI SPORTIF

L'emploi sportif ne représente actuellement qu'1,6 % des 6 500 emplois du secteur associatif lozérien et concerne majoritairement les structures commerciales des activités de pleine nature. Or l'augmentation des exigences institutionnelles et fédérales incite à la professionnalisation de la sphère administrative des clubs. Lorsque les ressources ne suffisent pas, la mutualisation d'un emploi entre plusieurs structures (clubs ou communes) apparaît comme une solution à développer.

## LE TRAVAIL DES BÉNÉVOLES PAR LE DÉVELOPPEMENT DE DISPOSITIFS D'APPUI ET DE SOUTIEN EN FAVEUR DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DU SECTEUR ASSOCIATIF

L'action du Comité Départemental Olympique et Sportif (CDOS) est particulièrement précieux dans l'appui administratif et le soutien aux bénévoles.

En parallèle, la création d'une cellule de développement des ressources (création d'un poste de Responsable départemental de développement du sport et d'une plate-forme d'échange) serait souhaitable, tout comme la sensibilisation des bénévoles à la transmission de savoirs et aux formes alternatives de gouvernance par des modules de formation. Par ailleurs, il conviendrait de donner davantage de responsabilités aux jeunes dans les fonctions d'animation et d'arbitrage, encore trop peu investis dans les fonctions de gouvernance.



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

---

## LES LIENS ENTRE ÉDUCATION ET POLITIQUE SPORTIVE

Dans un contexte où une pratique libre et/ou non fédérée se développe, où les jeunes adolescents se désaffectent de la pratique en clubs, l'adaptation du cadre fédéral aux besoins et attentes des 14-18 ans doit être une question prioritaire :

- La réforme des rythmes scolaires peut constituer une opportunité pour les clubs sportifs en faisant découvrir leur discipline aux plus jeunes. Elle permet de faire le lien entre une pratique à l'école et la pratique dans le cadre privé de l'association. Pour garantir le succès des projets élaborés, la question de l'accès à des équipements de proximité, limitant les délais de transport, apparaît prépondérante.



## ACCÈS À LA CULTURE ET AUX SERVICES CULTURELS

### ENJEU

Maintenir le soutien aux relais culturels locaux et intensifier la communication autour de l'offre.

### ANALYSE DE L'OFFRE

Au cours des 15 dernières années, l'offre artistique et culturelle en Lozère s'est largement développée sur l'ensemble du département, fruit de l'ambition d'amener la culture et une offre artistique diversifiée et de qualité au plus près des publics :

- Au vu de la géographie complexe du département, rendant la circulation des œuvres difficile et créant un risque de désertification culturelle dans les zones les plus isolées, l'enjeu départemental est de soutenir les acteurs de terrain qui assurent le maillage culturel sur l'ensemble du territoire.
- En particulier, le Conseil départemental et le Conseil régional contribuent à la densification du maillage culturel local. La politique du Conseil départemental en faveur de la culture s'appuie sur le soutien financier des structures culturelles et des radios associatives du département pour leur fonctionnement et les manifestations qu'elles organisent ainsi que sur un programme d'animation des bibliothèques.
- Aussi, outre la programmation proposée par les structures culturelles, l'offre culturelle dans chaque bassin de vie s'articule, entre autres, autour de l'action des foyers ruraux. La Fédération des foyers ruraux de Lozère contribue par sa programmation culturelle dans les hameaux les plus reculés à apporter la culture au plus près des Lozériens.

Plus précisément, il est important de distinguer la question de l'offre de spectacles vivants (le rapport aux œuvres) ou de festivals de la problématique des pratiques artistiques (réseau d'enseignement artistique).

### LES SCÈNES CROISÉES DE LOZÈRE

Contribuant à offrir à la population une diversité de spectacles vivants de qualité et de toutes disciplines, les Scènes Croisées de Lozère (scène conventionnée) développent un projet artistique et culturel validé par ses partenaires institutionnels : Le Ministère de la Culture (et en particulier la Direction Régionale aux Affaires Culturelles – DRAC), le Conseil départemental et le Conseil régional :

- Ses missions de service public concernent à la fois le soutien à la création contemporaine, la rencontre avec les publics, l'éducation artistique en milieu scolaire, le soutien à la diffusion et à la création d'œuvres en Lozère, ainsi que le soutien aux pratiques amateurs. En outre, Scènes Croisées de Lozère a également développé une mission d'accompagnement des collectivités territoriales à travers l'observation, l'information, le conseil, l'expertise et l'évaluation au service de l'aménagement et du développement culturel des territoires.
- Son offre s'insère au sein de saisons culturelles plus larges qui sont programmées et développées par les collectivités locales ou leurs partenaires opérationnels. Les scènes croisées interviennent alors en co-programmation.
- Depuis sa création en 1985, Scènes Croisées de Lozère développe son activité sans point d'ancrage, ce qui constitue à la fois un potentiel (programmation artistique jouant sur l'alternance de petites et grandes formes, utilisation de lieux insolites, absence

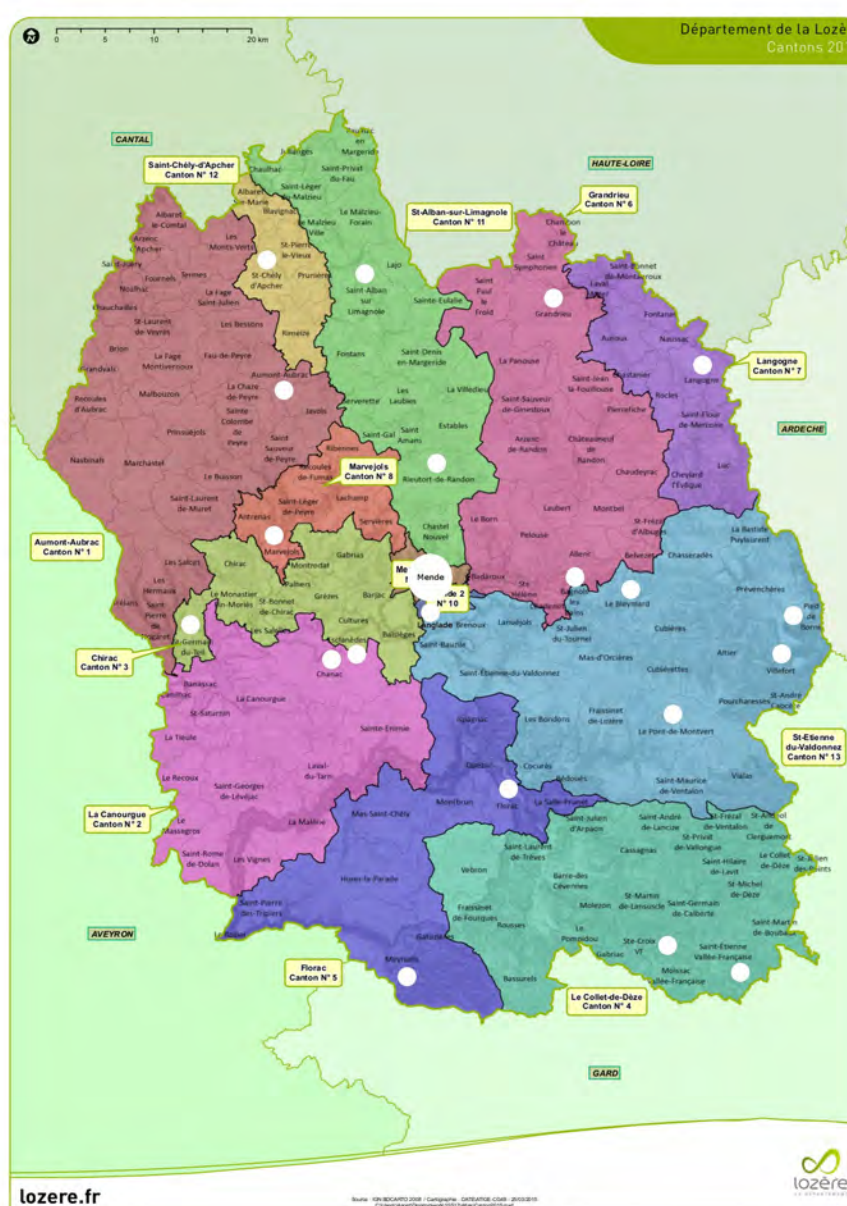




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

de charges fixes liées au fonctionnement d'un lieu scénique) et un handicap (absence de commune ou communauté de communes participant au financement de son fonctionnement, coût technique élevé en raison d'un aménagement quasi systématique des lieux utilisés pour les spectacles).

- Un lieu pour accueillir des résidences d'artistes a été ouvert en 2015, l'Atelier des Songes à Mende. Cet espace a été conçu pour accueillir des artistes dans leur processus de création. Ainsi des compagnies peuvent s'y rendre pour un séjour dans le but de créer une œuvre (répéter, travailler le texte, la mise en scène, co-construire un spectacle...). L'Atelier des Songes est aussi un lieu de rencontre entre spectateurs et artistes à l'occasion de courtes représentations comme des « sorties de résidence »...



CARTE DES LIEUX DE DIFFUSION DES SCÈNES CROISÉES POUR LA SAISON 2015/2016 (SOURCE : SCÈNES CROISÉES)



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

## LES ACTIVITÉS CULTURELLES RÉGULIÈRES

Au-delà de l'action de la scène conventionnée, de nombreux acteurs proposent des activités culturelles régulières :

- sur le bassin de Mende :
  - La Ville de Mende programme une saison culturelle notamment au théâtre de Mende. Depuis juin 2011, l'Espace des anges à Mende, transformation de la chapelle de la Miséricorde en espace d'art et de culture offrant un nouvel équipement scénique, vient combler l'absence d'un lieu intimiste sur la commune. Certaines actions en direction du jeune public notamment sont co-programmées avec la Ligue de l'Enseignement.
  - Le cinéma Trianon de Mende propose la diffusion d'œuvres cinématographiques dans ses 3 salles. Il intègre dans sa programmation la diffusion d'œuvres d'opéras et de ballets captés pour le cinéma depuis l'Opéra Bastille de Paris. Le Ciné-Club de Mende propose également des soirées régulières sur Mende.
  - La Compagnie du Léopard propose une saison culturelle sur la commune de Badaroux.
  - L'association Rudeboy Crew programme une saison culturelle sur le secteur du Goulet – Mont-Lozère, notamment au Bleygard et à Bagnols les bains.
  - Le Festival Détours du Monde de Chanac propose également dans l'année différentes activités en lien avec la programmation du Festival estival.
  - A Mende, la Galerie – Café associatif « La Lanterne » porté par le collectif Artelozera et le bar « l'atelier » proposent une programmation d'expositions, d'ateliers et de rencontres avec des artistes tout au long de l'année. L'association « L'Enfance de l'art » propose également des expositions dans le cadre du Vallon du Villaret.
  - Le Pays d'Art et d'Histoire Mende et Lot en Gévaudan propose des actions culturelles : expositions, concerts... en lien avec le patrimoine de la haute vallée du Lot.
  - La Compagnie l'Hiver Nu propose également des lectures, des activités éducatives, des ateliers sur son site du Viala à Lanuéjols.
  - La Compagnie 1,2, 3 soleils propose également des ateliers réguliers et des représentations tout au long de l'année.
- sur le bassin du Sud Lozère :
  - Le complexe culturel intercommunal « La Genette Verte » porte une saison culturelle.
  - La salle de « La Genette Verte » et d'autres salles polyvalentes accueillent également la diffusion de films par l'association Cinéco, contribuant à une diffusion cinématographique itinérante sur deux circuits permettant de desservir en Lozère et dans le Gard : Florac, Ste Enimie, Ispagnac, St Martin de Lansuscle, St Etienne Vallée Française, St Martin de Boubaux, Le Pont de Montvert, St Frézal de Ventalon, St Germain de Calberte, Ste Croix Vallée Française, Lasalle, St Jean du Gard, Robiac Rochessadou, Bessèges, Le Chambon, Chamborigaud, Génolhac, Pied de Borne, Rousses, Meyrueis, Vialas, Hures la Parade, Villefort, Anduze, Générargues, Allègre les Fumades, St Victor de Malcap, Courry, St Ambroix.



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

- La Nouvelle Dimension, comptoir culturel basé à Florac propose une programmation d'activités en lien avec le cinéma.
  - Le Théâtre Clandestin, basé sur le Sud Lozère, propose tant en période estivale qu'en période hivernale différentes activités : spectacles, lectures...
- sur le bassin du Nord-Lozère :
    - Le Ciné-théâtre à Saint-Chély-d'Apcher, structure portée par la Communauté de communes, porte une double programmation dans sa salle autour du cinéma et du spectacle vivant. De nombreuses activités, débats... sont organisés en lien avec la programmation cinématographique avec notamment des séances jeune-public.
    - Le Centre Culture et Loisirs de Saint-Chély d'Apcher propose différents ateliers.
  - sur le bassin de vie de Langogne :
    - La commune de Langogne (en lien avec l'association « Les Fadarelles ») propose une saison culturelle à l'année. Également sur Langogne, la Filature des Calquières propose à l'année diverses expositions et actions culturelles.
    - « L'hermine de rien » à Saint-Flour-de-Mercoire développe son projet de scène vicinale en campagne autour du théâtre sur son site du Théâtre de l'Arentelle.
    - La Communauté de communes du Haut-Allier exploite également le cinéma de Langogne composé d'une salle récente.
  - Pour le bassin de Marvejols,
    - Le projet artistique développé par le Théâtre de la Mauvaise Tête permettait une diffusion relativement soutenue. Le Théâtre de la Mauvaise Tête a été dissous à la suite de la saison 2015-2016.
    - Le cinéma « le Trianon » de Marvejols propose la diffusion d'œuvres cinématographiques dans sa salle unique. Le Ciné-Club de Marvejols propose diverses animations tout au long de l'année.

Les foyers ruraux déploient également sur l'ensemble du territoire des actions culturelles et notamment dans le cadre de deux opérations départementales qui s'étalent sur plusieurs mois : « Contes et Rencontres » et « En chemin, j'ai rencontré ».

Dans le cadre de la mise en œuvre du schéma départemental de l'enseignement artistique, une plate-forme numérique en ligne dont l'objectif principal est la diffusion des actions d'éducation artistique et culturelle en direction des enfants en temps scolaire et hors temps scolaire a été mise en place (<http://educationartsetculturelozere.info>) :

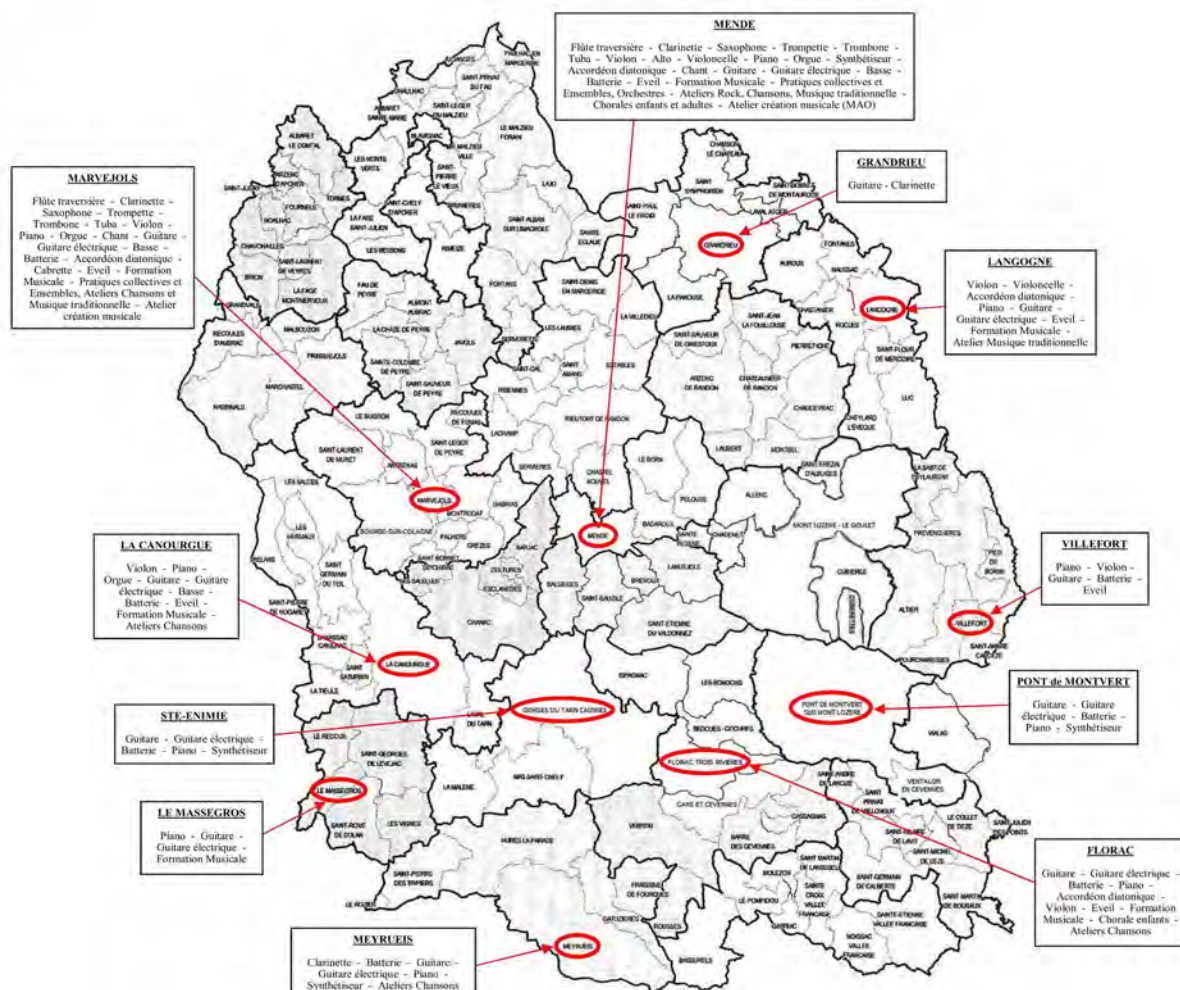




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

- Ce projet témoigne d'une volonté de collaboration entre les différents acteurs publics impliqués au niveau départemental : la direction académique des services de l'Éducation Nationale de la Lozère (DSDEN), la délégation à l'Action Artistique et Culturelle du Rectorat de Montpellier, le Centre Régional de Documentation Pédagogique de l'académie de Montpellier, la Direction Régionale des Affaires Culturelles Languedoc-Roussillon (DRAC), le Conseil départemental, le Conseil régional et la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de la Protection des Populations (DDCSPP).
- La plateforme permet à la fois aux structures ou artistes identifiés par la DRAC, et ayant un service éducatif ou des missions éducatives, de faire connaître leurs actions culturelles à destination du jeune public. Elle permet également aux enseignants de pouvoir s'inscrire auprès de celles dont les actions culturelles proposées cadrent avec le projet d'établissement.

## L'ÉCOLE DÉPARTEMENTALE DE MUSIQUE DE LOZÈRE



CARTE DES ANTENNES ET DES DISCIPLINES DE L'EDML (AUTEUR : EDML)

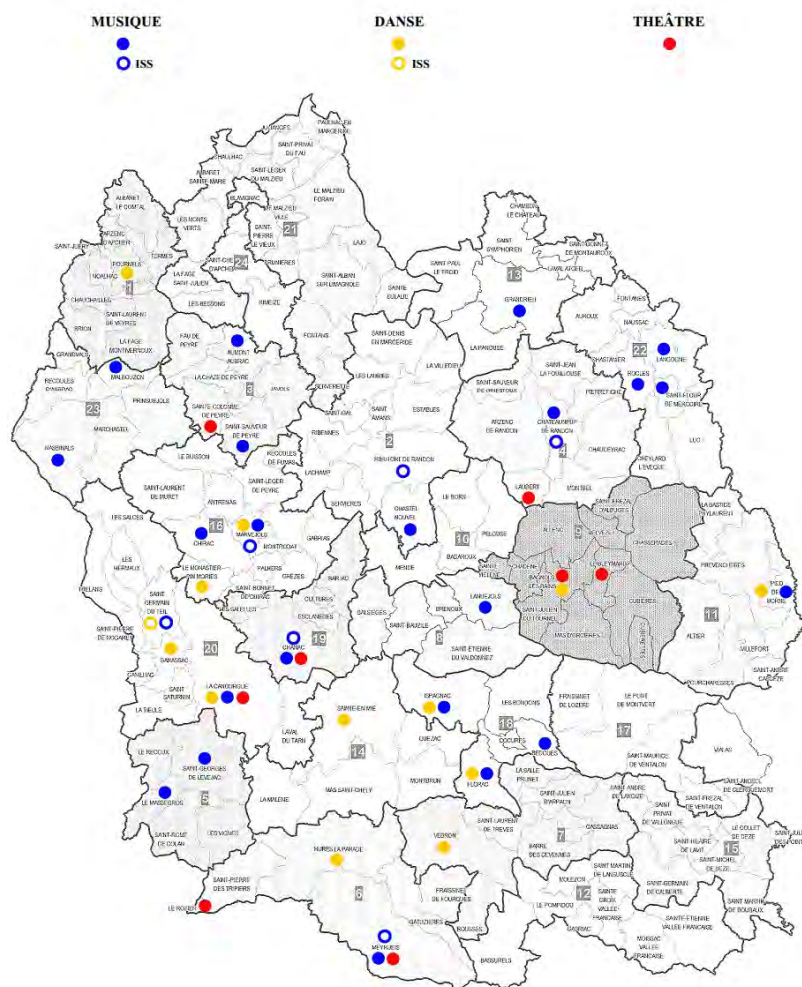




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Aussi, en matière d'éducation culturelle, convient-il de souligner l'action de l'École Départementale de Musique de Lozère (EDML), seul établissement public d'enseignement artistique en Lozère, créé avec le soutien de la DRAC Languedoc-Roussillon sous la forme juridique d'un Syndicat mixte composé, outre le Département, de 8 Communautés de communes (représentant 55 communes) et 31 communes :

- L'EDML offre la possibilité d'un éveil, d'un accompagnement et d'un apprentissage des pratiques artistiques. Dans sa mission d'accompagnement et de soutien aux pratiques amateurs, l'EDML accueille également dans ses locaux des ensembles constitués ainsi qu'une vingtaine de groupes de musiques actuelles dans les studios de répétition mis à disposition gratuitement à Mende.
- En 2015, elle compte 763 élèves répartis sur les 11 antennes du département (cf. Carte des antennes et des disciplines de l'EDML). 420 heures de cours sont dispensées chaque semaine. À noter qu'un quart des élèves sont des adultes.
- En outre, les intervenants en milieu scolaire ou en secteur social (maisons de retraite, foyers de vie, MAS, CEM, etc.) dispensent en musique, danse et théâtre, 1439 heures d'éducation artistique dans environ 40 écoles pour plus de 2 300 enfants de primaire ainsi que dans 6 établissements spécialisés (275 heures) ou encore 3 crèches (cf. Carte des interventions de l'EDML en milieu scolaire et en secteur social).



CARTE DES INTERVENTIONS DE L'EDML EN MILIEU SCOLAIRE ET EN SECTEUR SOCIAL (AUTEUR : EDML)



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

## L'OFFRE FESTIVALIÈRE

Enfin, le panorama culturel de Lozère est complété par l'offre festivalière :

- Celle-ci s'organise sur l'ensemble du territoire lozérien et s'étale sur toute l'année, on notera notamment :
  - o au sud, le Festival « 48 images secondes » autour du cinéma (avril), le Festival Enimie BD (juin), le festival du film de Vébron (juillet) ; la Rencontre littéraire du Pompidou organisée par l'association Serres et Valats (juillet), le FOGS à Meyrueis (Festival d'Opéra du Grand Sud) (été), les hebdomadaires de l'été avec l'association Hardi les arts ainsi que le Prolog Festival, Les Voix d'Ispagnac (août), Jazz en Cévennes à Vialas (août) et la Fête de la Soupe à Florac (octobre).
  - o à l'est, le festival d'Olt au Bleyard (mai), l'Interfolk48 (juillet), le festiv'Allier (juillet-août) à Langogne et Festi d'fou à Pied de Borne (mai) ;
  - o au nord, le festival de Saint-Chély d'Arte (été), les médiévales du Malzieu (mai), les rencontres musicales du Malzieu (août) ainsi que le festival des cultures du monde à la Fage Saint-Julien (été) ;
  - o à l'ouest, Marveloz Pop festival (été) à Marvejols et Phot'Aubrac à Nasbinals ;
  - o sur le bassin de Mende, la Mostra (mars-avril), 48° de rue (juillet), Festival Mêmes au cœur à Badaroux (début septembre), le Festival Détours du Trad à Chanac (mai) et le Festival Détours du Monde de Chanac (juillet).
- Ces festivals connaissent un franc succès, et les critiques se concentrent aujourd'hui surtout sur le fait que les têtes d'affiche ne se déplacent que très rarement en Lozère, ce qui n'empêche pas une grande qualité de la programmation.

## LES ÉQUIPEMENTS CULTURELS

La question des équipements est essentielle, notamment pour ce qui concerne le spectacle vivant. D'importants investissements ont toutefois eu lieu pour pallier la carence d'équipements dédiés spécifiquement au spectacle vivant constatée sur le territoire :

- Saint-Chély-d'Apcher s'est doté d'un nouvel équipement inauguré en 2013, le Ciné-théâtre, d'un coût de 2,2 M€. Comportant une salle de cinéma classée « art et essai » adaptée également au spectacle vivant, d'un espace restauration, son objectif était de renforcer le pôle culturel et de loisir du nord Lozère.
- L'Espace Événements, à Mende, peut accueillir des congrès, des conventions et des séminaires mais aussi des expositions ou des concerts et vient compléter les équipements mendois : théâtre municipal et espace des anges.
- Florac s'est doté il y a 15 ans via la Genette verte d'un équipement scénique moderne et adapté.

Il convient également de noter l'existence d'un Parc Départemental de Matériel Culturel (aujourd'hui Lozère logistique scénique) pour la mutualisation de moyens techniques et de compétences pour les exploiter. Ce qui permet de pallier l'absence d'un grand équipement culturel qui aurait tout ce matériel à demeure, mais qui favorise surtout la mise en place des spectacles et événements dans des lieux isolés qui ne se prédestinent pas toujours aux activités culturelles.



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

## LA COMMUNICATION AUTOUR DE L'OFFRE CULTURELLE, NOTAMMENT À DESTINATION DES NON-LOZÉRIENS

Dès lors que les diverses études conduites révèlent une méconnaissance de l'offre culturelle de la part de certains publics, des efforts de communication restent à conduire. Dans cette perspective, le portail culturel initié par le Conseil départemental apparaît comme un levier majeur à actionner (culture.lozere.fr) :

- Mis en place en février 2013, ce portail structure l'information culturelle. Il vise à recenser toutes les manifestations culturelles du Département afin d'apporter une information la plus exhaustive possible tant au public lozérien que pour les publics de passage ou nouvellement installés.
- Dès lors, un travail important d'animation du portail culturel est essentiel pour faire vivre cet outil en lien avec les acteurs du département ; ce travail d'animation est poursuivi. Diverses actions permettant une meilleure connaissance du portail ont déjà été entreprises et doivent être confortées. Enfin, une version mobile a été développée pour s'adapter aux usages mobiles des usagers pour ce type d'informations.

En outre, cet effort de communication devra avoir deux visées principales :

- D'une part, fidéliser les publics en les incitant à multiplier leurs sorties culturelles. En effet, l'enquête sur les publics de Scènes Croisées de Lozère, réalisée au cours de la saison 2010-2011 sous la responsabilité scientifique de l'Observatoire des publics, des Professionnels et des Institutions de la Culture (OPPIC), avait révélé qu'une majorité de spectateurs n'assistait qu'à 1 ou 2 spectacles par an (57 % contre seulement 17 % assistant à 5 spectacles ou plus). Ce chiffre atteignait 76 % pour les spectacles de musique classique. 25 % des spectateurs interrogés assistaient pour la première fois en 2010/2011 à un spectacle programmé par les Scènes Croisées.
- D'autre part, attirer davantage les publics résidant hors Lozère. En effet, selon cette même enquête, le public des Scènes Croisées est très largement lozérien (80 %) : seulement 5 % des spectateurs viennent de départements limitrophes (hors département du Languedoc Roussillon), 5 % de la Région Languedoc Roussillon et 10 % du reste de la France.

## METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS TERRITORIAUX D'ÉDUCATION ARTISTIQUE ET CULTURELLE (CTEAC) POUR CONSOLIDER L'ÉLABORATION DE PARCOURS ADAPTÉS AUX TERRITOIRES

Le grand projet pour l'éducation artistique et culturelle lancé en 2012 par le ministère de la culture et de la communication fonde une politique partenariale qui s'appuie notamment sur les contrats territoriaux d'éducation artistique et culturelle (CTEAC) :

- En Lozère, comme dans tous les départements de la région, deux CTEAC vont être mis en œuvre : l'un est en cours sur la Margeride, qui associe la Ville de Marvejols, la communauté de communes Apcher-Margeride-Aubrac et celle des Terres d'Apcher. Un CTEAC sur le bassin de vie de Florac est en cours d'élaboration.
- Les CTEAC viseront à l'élaboration de parcours d'éducation artistique et culturelle pertinent au regard du territoire, de ses acteurs et de ses spécificités. Leur mise en œuvre suppose une collaboration étroite entre les collectivités territoriales et les services de l'État concernés, et ce, dans le respect des compétences de chacun.



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

## LA BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE PRÊT ET LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX OUTILS

Direction du Conseil départemental de la Lozère rattachée à la DDEC, la BDP assure le développement d'un service de lecture publique pour les communes et leurs bibliothèques. Ses missions comprennent la formation et l'animation du réseau de bibliothèques, le prêt de documents (la BDP complète leur offre en mettant à disposition des documents de tous types aux différentes bibliothèques) ainsi que l'aide aux projets. De nouveaux outils sont mis en place :

- L'offre multimédia et numérique de la BDP se constitue progressivement en s'adaptant aux nouveaux usages des publics et aux nouveaux supports. Il s'agit de poursuivre le développement d'une offre multimédia physique (CD et DVD) suffisamment étoffée, mais également de favoriser l'accès aux différentes ressources numériques (livres, images, musiques, autoformations, jeux, presse) pour tous les publics des bibliothèques du réseau.
- La création d'un système unique de catalogue des ouvrages des bibliothèques de Lozère sur le portail internet de la BDP ([biblio.lozere.fr](http://biblio.lozere.fr)) permet une gestion collective, plus rationnelle et professionnalisée, des fonds de la BDP et des bibliothèques du réseau. À terme la réservation en ligne inter-bibliothèques sera envisagée. La création d'un accès aux ressources numériques sur le portail est une évolution souhaitée.
- Les actions culturelles autour de la lecture, du livre et des autres supports, en direction de tous les publics des bibliothèques, permettent la vie du réseau départemental de lecture publique et participent à l'attractivité du territoire. Ce Contrat territoire lecture signé pour une durée de 3 ans permet d'étoffer l'offre et les possibilités d'actions culturelles en direction des bibliothèques et de leurs publics. Le renforcement de la formation est également important pour la dynamique de professionnalisation des agents des différentes bibliothèques du réseau. Différents partenariats dont un avec le CNFPT permet d'accueillir des bénévoles sur certaines formations.





## ACCÈS AUX SERVICES RENDUS PAR DES SITES OU ACTEURS TOURISTIQUES

### ENJEU

Mieux articuler les intérêts réciproque Services – Tourisme

### ANALYSE DE L'OFFRE

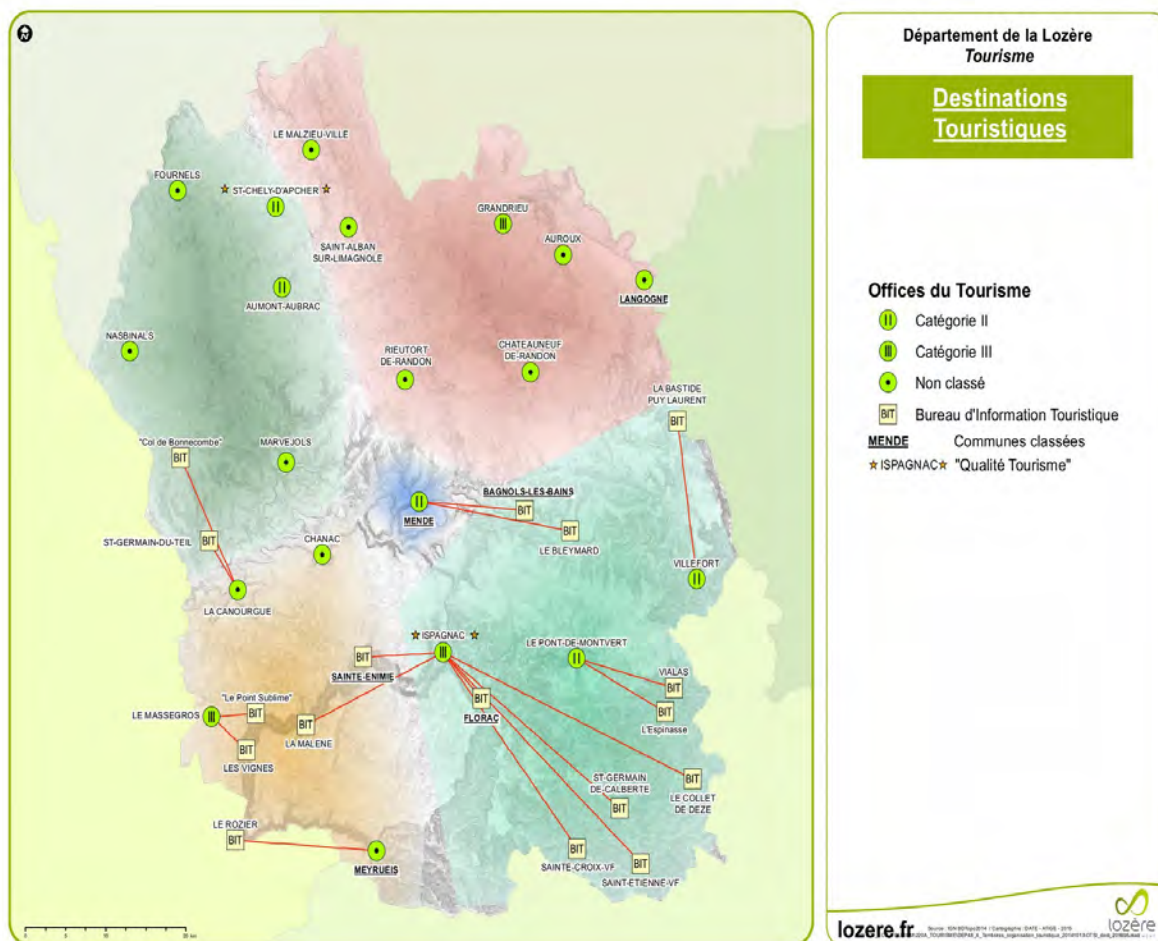
#### L'INFORMATION SUR L'OFFRE DU TERRITOIRE

Avec un réseau dense réparti sur l'ensemble du territoire, les 20 offices de tourisme et syndicats d'initiatives de Lozère permettent d'avoir un réseau d'information important à destination des touristes. Ces structures peuvent servir également de relais d'information à l'intention de la population locale pour un certain nombre de services. Le travail sur les destinations touristiques, mené par le Conseil départemental depuis fin 2014, a permis aux offices de tourisme de travailler collectivement sur des actions communes pendant 2 ans.

- Les offices de tourisme (OT) et syndicats d'initiatives (SI) sont organisés actuellement en majorité autour de structures associatives (75%) ayant pour principales compétences : l'information touristique, l'accueil et la promotion à l'échelle de leur territoire respectif. Les Offices de tourisme sont rattachés soit à une communauté de communes (c'est le cas pour 15 OT), soit à une commune (pour 4 OT) et un OT se situe à l'échelle intercommunautaire. Enfin, sur le territoire 17 bureaux d'informations touristiques sont présents. Chacun est rattaché à un Office de tourisme et leur localisation stratégique permet de maintenir un réseau dense de point d'accès à l'information (tout en organisant les structures à des échelles pertinentes)
- Cette structuration va évoluer au regard de la loi NOTRe. En effet, au 1<sup>er</sup> janvier 2017, la compétence « promotion du tourisme dont la création d'offices de tourisme » revient obligatoirement aux communautés de communes. Cela signifie que les offices de tourisme aujourd'hui présents sur le territoire seront transformés en bureaux d'information de l'office de tourisme intercommunal excepté lorsqu'il s'agit du siège de cet office (et donc un seul par EPCI). Un office de tourisme peut être maintenu sur une commune d'un EPCI possédant déjà un siège, seulement dans le cas d'une station classée de tourisme. En revanche, cette compétence restera sous le couvert de la communauté de commune.
- Ces structures professionnelles remplissent plusieurs missions de proximité au service des visiteurs et de la population locale telles que l'accueil, la promotion et la valorisation du territoire. Elles sont une vitrine de l'offre de loisirs et d'hébergement au niveau local. Par ailleurs, les OT apportent un accompagnement personnalisé des visiteurs dans l'organisation de leur séjour, tant sur les activités, que les animations et l'offre d'hébergement et de restauration.
- Ces prestataires de services peuvent recouper d'autres thématiques intéressantes les habitants ou les personnes souhaitant s'installer sur le territoire. À ce sujet, les offices de tourisme bénéficient pour certains de renseignements concernant l'offre de logement (logement en location). Au-delà, ils sont identifiés comme un des premiers interlocuteurs des candidats à l'installation, de la même manière que les mairies. Leurs sites internet sont également une des portes d'entrée sur le territoire tant pour les touristes que les habitants (les sites municipaux étant souvent peu développés voire absents) et permettent de relayer des informations locales comme l'offre d'animations et des manifestations.



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



CARTE DES OFFICES DE TOURISME ET BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)

## LES ACTIVITÉS TOURISTIQUES AU SERVICE DES LOZÉRIENS

Une meilleure prise en compte des enjeux de besoins de services à la population par le biais du tourisme et inversement, peut permettre d'apporter des plus-values tant sur l'amélioration de l'accessibilité aux services que dans la pérennité des activités touristiques :

- En s'appuyant sur la mutualisation des infrastructures touristiques existantes, l'offre de services peut s'étoffer ou être rendu pour un coût moindre avec la participation aux frais des touristes.
- En se rendant prestataires de services pour la collectivité, les acteurs du tourisme peuvent augmenter leurs activités sur des périodes creuses et ainsi permettre le développement d'emplois toute l'année en fidélisant leurs salariés ce qui peut permettre un gain de professionnalisme, de moyens et d'efficacité.
- Les réflexions sur l'accessibilité aux services ne doivent donc pas faire l'impasse de la possibilité aux recours aux acteurs touristiques. Au contraire, ces derniers doivent être associés aux partenariats, en particulier sur l'information et l'accueil de nouvelles populations.
- Par ailleurs, certains commerces notamment de bouche peuvent rester ouvert à l'année grâce à l'apport d'activité généré par le flux touristique.



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

Des sites touristiques contribuent à l'amélioration des services à la population, notamment en ce qui concerne l'offre de loisirs et sportive. Les infrastructures utilisées pour le tourisme peuvent servir à l'ensemble de la population :

- C'est en particulier le cas pour les sites d'activités de pleine nature. En effet, les sites et équipements touristiques peuvent être fréquentés par l'ensemble de la population pour les loisirs, ou la pratique du sport (notamment en milieu scolaire). On peut par exemple faire référence aux piscines, utilisées pour l'apprentissage de la natation.
- Les stations thermales du Département (La Chaldette et Bagnols-les-bains) propices aux cures et à la remise en forme sont également accessibles aux habitants qui bénéficient des services de santé et de bien être ouvert une grande partie de l'année.
- Certaines structures spécialisées dans l'organisation d'activités de plein air et/ou de colonies de vacances, peuvent aussi trouver une synergie dans des services mis à disposition de la population, et notamment des plus jeunes. Ces structures permettent, en effet, d'imaginer des mutualisations sur les animations qui peuvent être mises en place dans le cadre des temps péri-scolaires par exemple, ou l'organisation de centres de loisirs. Ce genre d'animations permet au territoire de bénéficier d'une offre d'activités qu'il ne pourrait pas avoir autrement et aux structures touristiques de pouvoir pérenniser sur l'année des postes saisonniers.



## ACCÈS AUX SERVICES DE COMMUNICATIONS NUMÉRIQUES ET TÉLÉPHONIQUES

### ENJEU

Poursuivre les efforts de déploiement d'infrastructures numériques et résorber les problèmes de couverture téléphonique

### ANALYSE DE L'OFFRE

Le Département a décidé de s'engager pour le désenclavement numérique de son territoire. Cette réflexion a débouché, dès 2007, sur la constitution d'un Syndicat mixte chargé d'engager la construction d'une autoroute numérique reliant Clermont l'Hérault à Clermont-Ferrand, située le long de l'A75. 340 km de fibres optiques ont ainsi été déployés par ce syndicat dont 6 départements sont membres (Aveyron, Cantal, Haute-Loire, Hérault, Lozère et Puy de Dôme) auxquels il faut rajouter la région Languedoc Roussillon.

À partir de la construction de cette artère indispensable, le Département s'est engagé sur un projet de couverture à très haut débit autour de l'A75 et de la RN88 jusqu'à Mende, essentiellement à ce moment pour la desserte des activités économiques et notamment des zones d'activités.

### UNE COUVERTURE EN HAUT DÉBIT FINALISÉE

Apporter le haut débit aux Lozériens a été l'une des grandes priorités du Département. La quasi totalité de la population est couverte depuis l'été 2011 dans le cadre du projet co-financé par le Conseil départemental et la Région à hauteur de 2,7 M € chacun, hors aides européennes :

- Afin d'assurer la meilleure desserte en haut débit à l'échelle du département, il a été opté pour la technologie NRA-ZO (Nœud de Raccordement Abonné – Zone d'ombre). Elle permet d'équiper certaines armoires de quartier avec la technologie ADSL afin d'éviter les baisses de débit.
- La Lozère dispose d'un bon nombre de ces armoires de quartier, ce qui permet d'avoir un bon taux ADSL sur l'ensemble du département.
- Le Partenariat Public Privé régional a couvert plus de 90 % des zones blanches en haut-débit.
- Pour les zones restantes, il existe une solution satellite qui est promue à travers une subvention à l'équipement jusqu'au 13 janvier 2017.

### UN SCHÉMA DÉPARTEMENTAL POUR DÉVELOPPER LE TRÈS HAUT DÉBIT

Le plan de déploiement départemental de la fibre optique va permettre une montée progressive en débit pour les plus grandes communes d'ici 2020 :

- Pour certains territoires non prévus d'être fibrés dans les prochaines années, le fibrage des répartiteurs permettra une montée en débit sur les offres ADSL.
- Le réseau sera quant à lui commercialisé en commun avec le Lot et l'Aveyron afin d'améliorer sa rentabilité auprès des opérateurs.





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

Après un projet pilote au niveau national sur la commune d'Aumont-Aubrac en fibre optique, le Département mobilise des moyens et des financements importants pour déployer la fibre optique :

- Pour aménager le territoire et donner aux entreprises les moyens d'avoir des connexions de plus en plus rapides, le Département a lancé un programme ambitieux sur 7 ans. Il est d'ailleurs l'un des tous premiers départements à avoir adopté un schéma départemental dans ce domaine.
- Le montant de la Délégation de Service Public signée avec Altitude Télécom s'élève à 5,4 millions d'euros (avec des cofinancements Europe, État, et Région) dont 4,45 millions d'euros à la charge du Département de la Lozère.
- Ce déploiement fait suite à une expérience inédite pour tous les habitants d'Aumont-Aubrac qui peuvent, depuis l'été 2011, accéder à une connexion Internet en très haut débit à 100 MB/s. Grâce au dossier déposé par le Département et son délégataire Altitude Infrastructures, dans le cadre du programme national « Très Haut Débit », le village d'Aumont-Aubrac a été retenu, avec six autres sites en France seulement, comme projet pilote.
- Ce projet pilote a permis de démontrer la faisabilité technique et économique de l'installation de la fibre optique jusqu'à l'abonné sur un territoire rural. Des techniques de génie civil particulièrement innovantes ont été utilisées tout en respectant le cadre environnemental du village et les travaux de réfections de voiries réalisés ces dernières années. La quasi-totalité des entreprises et des foyers du bourg ont été connectés et ont pu bénéficier d'offres d'abonnement très attractives.
- Quelques chiffres : 11 km de fibres optiques déployées / 532 prises (62 prises professionnelles, 1 immeuble collectif (9 prises), 463 logements individuels)

## DES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES À PLUSIEURS VITESSES

Les réseaux téléphoniques sont de deux natures : le réseau mobile et le réseau filaire. Ce dernier, utilisé également en partie pour le numérique, utilise un réseau en cuivre à bout de souffle dans certains secteurs :

- Du fait de la vétusté, du manque d'entretien du réseau et de son environnement et des sous-dimensionnement de certains répartiteurs et sous-répartiteurs, ce qui n'est pas sans poser des problèmes de fiabilité pour l'ensemble des usages liés à ce réseau.
- Ainsi alors que certains secteurs ont accès à la fibre optique et au très haut débit, d'autres souffrent de pannes pendant de longues périodes.
- La téléphonie fixe est soumise au service universel et donc à des engagements suivant un cahier des charges national avec un opérateur privé qui est en charge du réseau pendant une période donnée (aujourd'hui, c'est Orange pour la période 2013-2016). Ces engagements sont nationaux et donc les territoires ruraux peuvent en grande partie pâtir des marges d'erreurs lors de la couverture d'un pourcentage donné de la population (là où en ville les problèmes de coupure de réseau sont plus faibles).
- D'autre part, l'évolution actuelle est à la suppression de l'ensemble des cabines téléphoniques publiques.

Le réseau de téléphonie mobile connaît les mêmes différences de traitement entre parties du territoire malgré une réglementation et des actions publiques pour couvrir l'ensemble du territoire :

- Le Département a consacré 5 M€ afin d'équiper en pylône en 2011 les 17 derniers centre-bourgs lozériens encore identifiés en



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

zone blanche. Ainsi au sens du programme d'aide défini par l'État, il n'y a plus de bourgs centres en zone blanche en 2G. Il ne reste à ce jour que le site de La Tieule qui est en cours d'équipement.

- Même si à terme, ces pylônes seront équipés de la technologie 3G+ qui permettra de recevoir l'Internet Mobile à Haut Débit et que la commune de Mende a été couverte par la 4G, il existe de très nombreuses zones blanches en 3G (pour la 4G, les zones de couvertures sont inexistantes en dehors des principales villes).
- Ce développement apparent ne doit pas cacher les très nombreuses zones où le signal passe mal en dehors du centre bourg (ou dans certaines parties du centre bourg) ainsi que les zones grises où seul un opérateur est présent mais pas les autres (ce qui pose de nombreuses difficultés surtout dans les secteurs touristiques).
- Ces manques posent également le problème de couverture de l'itinérance, notamment en matière de sécurité. En effet, de nombreux secteurs non habités mais qui sont traversés par des itinéraires importants ne sont pas courants, ce qui peut poser des problèmes de sécurité notamment en cas d'accident et en conditions hivernales.

Du fait de la faible densité de population du département et des obligations faites pour couvrir un pourcentage de population, les opérateurs téléphoniques se concentrent sur les zones les plus peuplées créant ainsi des territoires moins bien desservis. L'action correctrice ne pourrait par contre se faire qu'à un niveau national en changeant les règles de couvertures imposées aux opérateurs :

- La définition de la zone blanche en téléphonie mobile n'incite pas les opérateurs à mutualiser les équipements dans les zones les moins peuplées ou à investir. En effet, la présence d'un seul opérateur sur le centre bourg suffit pour que la zone ne soit plus considérée comme zone blanche. Ainsi, et notamment dans les secteurs touristiques, l'absence de l'ensemble des opérateurs peut être nuisible au développement économique et une commune peut être couverte uniquement sur son centre bourg en laissant tous les autres hameaux et la majeure partie surfacique de sa commune non réellement couverte sans pour autant être classée en zone blanche.
- Les obligations des opérateurs étant globalement nationales et basées sur des critères uniquement démographiques, la Lozère n'est pas prioritaire en matière de couverture, les investissements devant être proportionnellement plus importants pour couvrir l'ensemble de la population. Ainsi, à titre d'exemple, Orange qui a rempli ses obligations nationales ne les remplirait pas si on ne prenait en compte que le département : Sur la 3G, alors que l'obligation d'Orange était de couvrir 98 % de la population en décembre 2011, la Lozère n'était couverte qu'à 71 %. Et concernant la 2G, la Lozère avait en 2012 le plus mauvais taux de couverture de population de France !

*Nous ne présentons pas d'éléments cartographiques pour cette partie, en effet, la cartographie disponible sur la couverture des opérateurs de téléphonie mobile n'est pour l'instant qu'à l'origine que des opérateurs eux-mêmes et dans un but de promotion de leur réseau. L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) est chargée d'étudier cette couverture pour chacun des opérateurs présents sur le territoire à travers l'Observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles. Des taux de couvertures sont disponibles par communes mais les zones de réception n'y figurent pas.*



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

Dans l'attente du développement des dernières technologies, le département connaît sur certains secteurs un retard technologique chronique et une dégradation des anciens réseaux qui ne sont plus entretenus comme ils le devraient pour assurer leur pérennité :

- À l'heure du déploiement de la 4G et de la préparation de la 5G, certains secteurs ne sont toujours pas couverts par la 3G et même par la 2G. L'utilisation de matériel mutualisé devrait être la règle sur l'ensemble du département hors Mende pour optimiser la couverture mobile et éviter les zones grises où tous les opérateurs ne sont pas présents.

## UN ACCÈS PHYSIQUE AU SERVICE COMMERCIAL LIMITÉ À MENDE

Concernant la partie commerciale et d'assistance technique, la très grande majorité des opérateurs sont accessibles uniquement de façon dématérialisée par téléphone ou internet. Seuls 2 opérateurs (Orange et SFR) ont une agence physique sur Mende.

## LE DÉVELOPPEMENT DES E-SERVICES : BESOINS D'INFRASTRUCTURES ET DE MÉDIATION

Le développement des e-services et de solutions 100 % web par les opérateurs nécessite une couverture de la population d'où l'importance du désenclavement numérique, mais cette dynamique pose aussi la question de l'accompagnement aux usages numériques des utilisateurs, en particulier hors de Mende où 2 boutiques physiques existent :

- Une médiation numérique est donc indispensable. Elle est réalisée par l'intermédiaire du réseau de MSAP sur le département dans le cadre de formations ou par un accompagnement individualisé.
- Il y a donc une nécessité à maintenir les animateurs médiateurs dans ses structures.
- Il convient de s'assurer que la couverture des plates-formes délocalisées correspond bien aux besoins et de l'adapter si nécessaire (en particulier sur les besoins en médiation numérique sur le Sud Lozère).



## ACCÈS AUX SERVICES DE TRANSPORTS

### ENJEU

Développer, coordonner et promouvoir l'offre de mobilité pour permettre l'accès à l'emploi, aux loisirs et aux services

### ANALYSE DE L'OFFRE

Les services de transport public sont relativement limités sur le département du fait de la faiblesse de la densité rendant ces services peu rentables et nécessitant une intervention du secteur public pour leur maintien. La rentabilité directe de ce service n'est pas acté, en revanche, une analyse à une échelle plus importante permet de mettre en avant des effets indirects positifs. Les politiques sur le territoire semblent tout de même avoir une priorité sur d'autres aspects plutôt que sur le transport public. Le transport routier étant le plus développé, des initiatives innovantes sur le covoiturage par exemple permettent de palier la faiblesse de l'offre des transports publics.

### OFFRE DE TRANSPORT AÉRIEN

Il n'existe pas sur le département de service de transport aérien. Les aéroports les plus proches sont les aéroports du Puy en Velay, de Rodez, Nîmes, Clermont-Ferrand et Montpellier :

- Une navette (avec une participation des collectivités locales) permet de desservir l'aéroport de Loudes-Le Puy en Velay. La seule compagnie aérienne présente sur cet aéroport ne dessert que Paris Orly. Cette navette est payante et seulement sur commande.
- Les autres aéroports desservant plus de villes européennes sont situés à 1h30-2h de voitures de la Lozère. Les grands aéroports internationaux (Lyon, Toulouse) à 3h.





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

## OFFRE DE TRANSPORT FERROVIAIRE



LES TRANSPORTS RÉGIONAUX EN LANGUEDOC-ROUSSILLON (SOURCE : RÉGION OCCITANIE)

Le réseau ferroviaire Lozérien comprend 2 lignes Nord Sud entre Clermont-Ferrand et Nîmes ou Béziers, plus un barreau ferroviaire Est/Ouest reliant ces 2 lignes en passant par Mende.

Sur les lignes Nord Sud, l'offre de train est organisée historiquement sur les lignes de trains nationaux aujourd'hui Trains d'Équilibre du Territoire (TET) :

- Les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) sont la ligne de l'Aubrac (Clermont-Ferrand à Béziers) et celle du Cévenol (Clermont-Ferrand à Nîmes).
- Ces lignes régulières ont connu ces dernières années de fortes restrictions de la part de la SNCF avec une politique nationale de tout TGV. Ces restrictions ont concerné le trajet (limitation pour le Cévenol par exemple du trajet initial de Paris à Marseille en train direct dans un premier temps à Clermont-Ferrand au Nord, puis à Nîmes au Sud) ou la fréquence (suppression des trains de nuit).
- Aujourd'hui ces lignes sont réduites à un aller-retour quotidien et des menaces planent depuis de nombreuses années sur le maintien du caractère national de ces lignes pourtant nécessaires au désenclavement du territoire hors trafic routier (le maintien du caractère national de cette ligne est vital par rapport aux frais d'entretien des lignes auxquels l'État participe



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

uniquement dans ce cadre).

- L'obsolescence des voies réduit considérablement les avantages horaires du train (ralentissements, suppression de trains...) et nécessite d'importants travaux perturbant la régularité du service pour les usagers (remplacement sur des parties de trajets par des services d'autocar...).

En complément de ces lignes sur les mêmes tracés et utilisant le barreau Lozérien, les Trains Express Régionaux (TER) permettent d'augmenter la fréquence des trains vers ces destinations, et en particulier vers le Sud (Montpellier, Béziers, Nîmes) :

- Organisé par la Région et assuré par la SNCF, le TER complète l'offre de transport sur le territoire lozérien. Avec environ plus d'une trentaine de services routiers et plus d'une quinzaine de services ferroviaires par jour, le TER permet de se déplacer en Lozère mais aussi sur l'ensemble de la Région.
- L'offre est organisée pour permettre de rallier les principales villes au Nord et au Sud à proximité (Montpellier, Clermont-Ferrand, Nîmes, Béziers) depuis Mende et les communes traversées par les voies ferrées (Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols, Langogne).
- L'accès aux villes de l'Est et de l'Ouest (Le Puy-en-Velay, Rodez...) est beaucoup plus difficile, les voies ferrées directes étant inexistantes ou les trajets peu pratiques aux correspondances.
- De nombreux trajets sont réalisés par autocars en remplacement de trains au détriment du confort des usagers. Du point de vue du temps de trajet, l'autocar devient compétitif du fait des importants efforts sur la voirie réalisés ces dernières années (autoroute A75) et de la vétusté et du manque d'entretien des voies ferrées induisant de nombreux ralentissements.
- Le Sud du département est totalement dépourvu de transports publics ferroviaires ou de liaisons TER par autocar.

L'acquisition des titres de transport et les informations sont accessibles dans certaines gares et sur internet. La stratégie annoncée est une fermeture des guichets des gares TER pour des solutions 100 % web ou un accueil directement dans les trains.

- Déjà un certain nombre de petites gares ont vu leur guichet fermer, alors que le personnel autrefois polyvalent reste dans la gare pour assurer la sécurité des voyageurs. Cette polyvalence permettait d'avoir un service d'information et d'achat de billets dans les gares. Cette diminution de service ne s'est pas accompagnée de mise en place d'automates pour l'acquisition de billets.
- Ces fermetures posent la question du maintien des autres guichets des gares restant encore ouverts ainsi que la pérennité des gares fermées. L'absence de service commercial aura également un impact sur la fréquentation de la gare (au moins affichée avec l'absence de vente qui fera baisser les chiffres de fréquentation) et pourrait induire la fermeture totale des gares et à terme à la pérennité des lignes ferroviaires.

Aujourd'hui, la Région, autorité organisatrice du transport, réalise des états généraux sur la thématique du rail et de l'intermodalité afin d'avoir une vision la plus partagée possible de tous les usagers dans le domaine du transport et particulièrement du train. Ces rencontres sur le territoire avec des élus locaux, résidents et usagers des transports en Occitanie permettent de recenser les problématiques et points positifs du réseau de transport régional. Suite à ces rencontres, une restitution devra avoir lieu dans le courant de l'automne 2016. Ainsi différents points ont été évoqués au cours des deux rencontres en Lozère :

- La présence du train sur le département avec ses infrastructures (gares, guichets, voies...)



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

- Le remplacement des trains par des autocars
- L'accès aux infrastructures (gares ou billetteries)
- Les temps de trajets pour se rendre dans les pôles régionaux

## LES TRANSPORTS INTERURBAINS, SCOLAIRES ET TRANSPORT À LA DEMANDE

Depuis 1982, le Département était reconnu comme Autorité Organisatrice des Transports scolaires et interurbains sur son territoire. À ce titre, il organisait les services de transports et participait à leur financement, qu'il s'agisse des lignes de transports de voyageurs (tout public), du transport scolaire ou du transport à la demande (TAD). La loi NOTRe prévoit le transfert de la compétence transport à la Région Occitanie-Pyrénées-Méditerranée au 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour le transport interurbain et au 1<sup>er</sup> septembre 2017 pour le transport scolaire. Aujourd'hui l'offre présente est soumise à proposition pour la nouvelle AOT :

- Chaque année, le Département organise le transport de près de 4 100 élèves sur ses 243 circuits quotidiens de transport scolaire et ses 11 lignes régulières (en car, mini-bus et VL). Ainsi, de la maternelle au lycée, les élèves lozériens bénéficient d'un service de transport de qualité. Les titres de transport pour les élèves internes et demi-pensionnaires sont délivrés par le service des transports scolaires du Département. L'ensemble du transport scolaire sur le département est relativement coûteux et dépasse 1 409€ par enfant. Soit un des montants les plus élevés de la nouvelle région. Le réseau lozérien suit la règle des 3-3-3, où un circuit est mis en place lorsqu'il y a plus de 3 élèves de plus de 3 ans à plus de 3km de l'établissement scolaire.
- Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, une ligne Florac / Mende a été mise en place. Cette ligne, seule ligne régulière entre la Sous-Préfecture et la Préfecture facilite les déplacements domicile-travail des lozériens. D'autres publics ont également été identifiés : les personnes souhaitant accéder aux services mendois (hôpitaux, administrations, culture, sports) et les touristes utilisant les autres transports en commun pour se rendre en Lozère. Un car de 22 places a donc été affrété avec un prix de billet de 2 € le trajet.

Pour répondre aux besoins essentiels de déplacement des habitants ne pouvant pas se déplacer pour aller faire leur marché, effectuer des démarches administratives..., le Département a souhaité développer un mode de transport au plus proche de l'utilisateur : le transport à la demande. Ces services sont exploités par les Communautés de communes par délégation du Département. À ce jour, 14 services de transport à la demande ont été mis en place selon des modalités communes à l'ensemble du département, avec des déclinaisons locales.

Des lignes de transport par autocar ont été ouvertes suivant des tracés longues distances depuis la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques qui permet ainsi de relier des grands pôles régionaux comme Montpellier et Clermont Ferrand. Ainsi ce type de transport par autocar s'est développé dans les pratiques de la population. Cette ligne reliant Montpellier-Clermont Ferrand, outre le fait de passer sur le département par le réseau autoroutier A75, propose un arrêt sur le territoire au niveau de l'aire de La Garde. Cela permet d'ajouter une offre de transport supplémentaire sur le département.

## LES TRANSPORTS URBAINS

Le seul réseau de transports urbains existant en Lozère est celui de Mende (TUM : Transports Urbain Mendois) avec 2 lignes en semaine. Une troisième ligne reprenant l'ensemble des stations du réseau est en circulation le samedi. Ce transport public exploité en délégation de service public permet de relier les principaux services publics de la ville. Il sert également de ramassage scolaire pour les élèves de la commune.





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

L'acquisition des titres de transport se fait à l'unité dans les bus directement ou pour les abonnements au siège du délégataire ou dans 3 autres points de vente à Mende.

## LES TRANSPORTS POUR DES SPECTACLES

Pour faciliter la mobilité des publics, lors de certaines manifestations culturelles organisées par la scène conventionnée départementale Scènes Croisées de Lozère, des transports publics en car sont organisés.

Ainsi par exemple lors de l'organisation d'un spectacle à Chanac, des navettes gratuites peuvent être instaurées depuis Mende et Marvejols.

## LE TRANSPORT PAR COVOITURAGE

Le développement du covoiturage est soutenu par deux structures : l'association Voisine (maintenant Agence Lozérienne de Mobilité) pour l'animation, la promotion et la mise en relation des co-voitureurs et le Département pour les aménagements physiques favorisant cette pratique :

- L'association VOISINE (coVOIturage Solidaire INTégré à l'Environnement), aujourd'hui nommé Agence Lozérienne de Mobilité, a pour but d'initier, d'accompagner, de promouvoir et de déployer le covoiturage et la mobilité durable, sur le département de la Lozère, dans une démarche éco-responsable et solidaire. L'association propose un site internet (<http://www.voisine48.fr/>) et un accompagnement téléphonique pour la mise en relation des covoitureurs. Les trajets proposés par cet intermédiaire concernent en particulier des trajets domicile travail réguliers. En 2014, l'association recensait 1000 utilisateurs actifs du site internet pour 450 trajets valides.
- Le développement du covoiturage apparaît comme un enjeu important pour le Département sur la mobilité afin de faciliter les déplacements de l'ensemble des habitants de manière plus souples que des lignes régulières. Ainsi, dans le cadre du schéma départemental des mobilités et de l'appel à projet dont la Lozère a été lauréate « Territoire à énergie positive pour une croissance verte (TEPOSCV) », il est prévu de réaliser l'aménagement de 12 aires de covoiturage. De plus, des propositions sont faites dans le cadre de ce schéma afin d'améliorer l'expérience du covoiturage sur le département (notamment création d'une application smartphone). L'objectif est de pouvoir assurer une meilleure visibilité à cette offre de déplacement et d'améliorer les conditions matérielles de fonctionnement de ces espaces (revêtement, signalétique, éclairage public).

## L'AGENCE LOZÉRIENNE DE LA MOBILITÉ

Face à une offre de mobilité organisée par différentes autorités, les usagers peuvent être confrontés à des difficultés d'information sur l'offre existante et sur les parcours multi-modaux possibles. Par ailleurs, le développement du covoiturage (cf. ci-dessus) implique une mise en relation des usagers.

Pour répondre à ses enjeux, l'agence lozérienne de la mobilité (évolution de l'association VOISINE) est mobilisée. Cette structure coordonne toujours le covoiturage au niveau départemental à travers la plate-forme numérique VOISINE. En revanche, l'association a souhaité développer de nouvelles missions :

- Elle vise désormais l'amélioration de la mobilité sur le territoire lozérien avec un appui aux élus, collectivités, structures de développement local ou mêmes les entreprises avec des plans de mobilité, schéma mode doux...





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

- Elle recense les actions de la mobilité sur le territoire afin d'apporter une meilleure réponse à la population et aux acteurs locaux.
- Elle met à disposition des outils pédagogiques et mène également des actions d'animation et d'éducation auprès des écoliers ou autres organismes d'accueil.
- Un observatoire est intégré à cette agence permettant une écoute des besoins du territoire et des solutions qui pourraient être implantées en Lozère.

Compte-tenu de l'évolution des compétences engagée par la loi NOTRe, la Région Occitanie-Pyrénées-Méditerranée prend compétence à compter du 1<sup>er</sup>/01/2017 sur l'offre de transports régionales et inter-urbaines. À ce titre, il pourra conduire de nouvelles actions dans le but de la coordination de l'offre et de l'information des usagers.

## DISTRIBUTION DE CARBURANTS

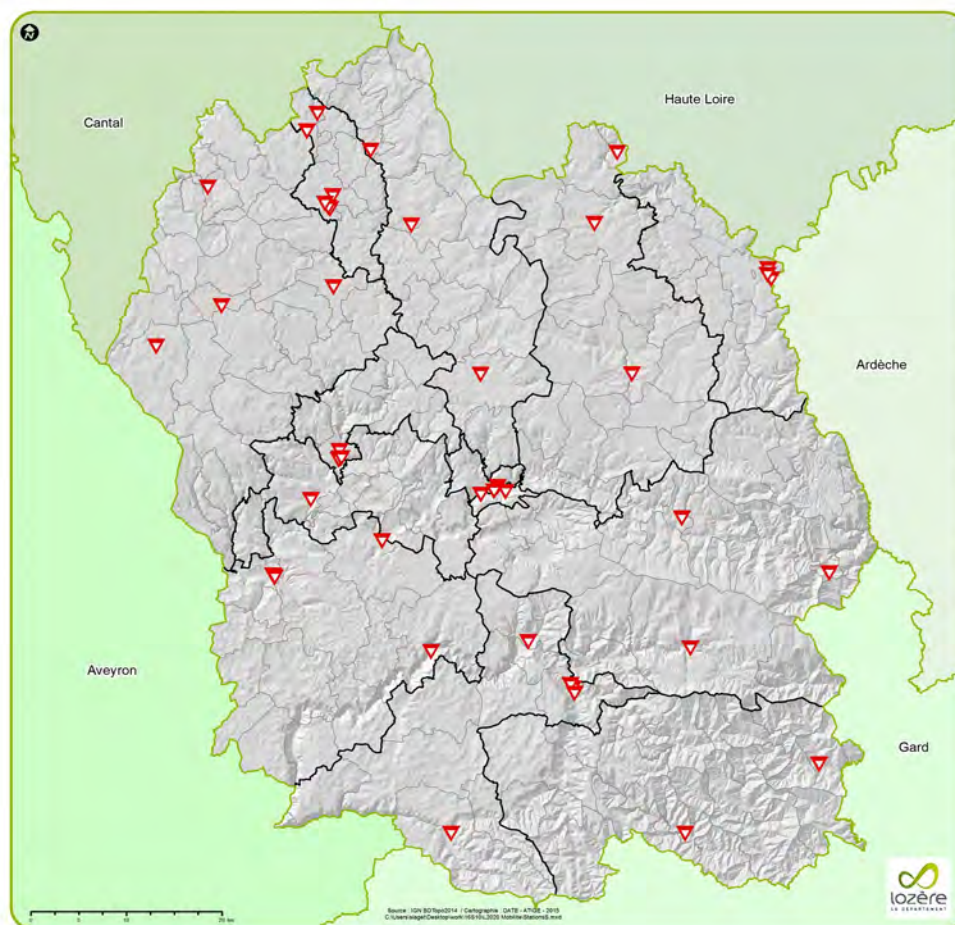
La Lozère compte une quarantaine de points de distribution de gazole et essence (cf. cartographie). Ces stations essence sont réparties principalement le long des grands axes de communication (A75, RN88 et RN106) et en particulier dans les grandes villes. Dans ces cas, les stations sont exploitées par des grandes enseignes, des franchises, ou des entreprises de grande distribution.

Le maillage est complété par un certain nombre de petites stations dans le reste du territoire, souvent exploitées par des indépendants mais dont la viabilité est mise en péril par les contraintes réglementaires et l'environnement économique et concurrentiel défavorable aux petites stations. De ce fait, certain secteurs d'accès comme la Margeride et les Cévennes au service de distribution de carburant est réalisé à minima, en particulier face aux difficultés de déplacement dues aux contraintes de relief et de climat. Face à la disparition de stations indépendantes, des collectivités seront contraintes à investir pour réaliser une station essence.

Le développement des automates, largement répandus maintenant, permet un accès aux carburants avec carte bleu en permanence. Cependant, ce développement se fait souvent au détriment d'une présence physique en cas d'arrêt des anciens gérants pouvant conduire à des difficultés pour une certaine partie de la population (notamment personnes âgées).



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



*CARTE DES POINTS DE DISTRIBUTION DE CARBURANTS (AUTEUR : CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA LOZÈRE)*



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

---







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

.....

**PARTIE 1 : DIAGNOSTIC TERRITORIAL**  
**RENCONTRES AVEC LES OPÉRATEURS DE SERVICES**

.....





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

Les rencontres avec les opérateurs de services se sont déroulées autour de 3 grandes parties :

- 3 tables rondes
- 1 réunion de concertation pour valider les enjeux établis au cours du diagnostic
- 1 questionnaire afin d'analyser leur présence territoriale et l'accompagnement de leurs usagers

## COMPTES-RENDUS DES TABLES RONDES

Les tables rondes des opérateurs de services ont été mises en place suivant trois thématiques :

- Emploi
- Cohésion sociale
- Opérateurs nationaux

Le but de ces tables rondes a été de faire un état des lieux et une analyse de l'offre actuelle mais aussi des perspectives et des stratégies de chacun des opérateurs à plus long terme.

Ces opérateurs participent au réseau des Maisons de Services au Public (MSAP) sur l'ensemble du département de la Lozère. Ces plateformes portées par les Communautés de Communes et coordonnées par la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale (MDESC) sont au nombre de 9 sur le département lozérien. Elles permettent un relais sur les territoires ruraux pour des services qui ne sont pas présents sur le territoire de l'intercommunalité voire au-delà de ses frontières. Les services accessibles depuis ces lieux sont ceux de nombreux opérateurs (ERDF, MSA, CAF, Pôle Emploi, DIRECCTE, SNCF ...). Des opérateurs locaux sont présents par l'intermédiaire de permanences ou de traitement par visioconférence. En effet les locaux des MSAP sont équipés pour favoriser ces échanges mais aussi par la mise en place de zones équipées d'ordinateurs facilitant l'accès au numérique.

Ces plateformes locales sont portées par les Communautés de Communes avec une aide financière de l'État gérée par la DDT (comprenant le Fond National d'Aménagement et de Développement des Territoires et les financements inter-opérateurs). Ces outils locaux ont pour mission d'apporter des réponses et des services au plus proche du public. Ce relais mutualisé permet ainsi d'avoir une multitude de services qui ne pourraient pas être présents le cas échéant à cause du coût trop important et d'une présence qui ne le justifierait pas complètement. Le réseau départemental permet d'améliorer les compétences par des échanges et des remontées vers un coordinateur localisé à la MDESC qui va proposer des formations diverses afin d'avoir une meilleure action sur les territoires et des réponses plus pertinentes en fonction de divers services et particulièrement dans la médiation numérique. Cela passe aussi par la mise en place de partenariat avec les opérateurs afin d'accroître les compétences de ces maisons de services au public. Enfin toutes ces entités ont des compétences identiques mais les territoires et leur public permettent une spécialisation dans certains domaines ainsi une entraide départementale se développe.



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

## TABLE RONDE — EMPLOI :

Cette table ronde regroupe différents partenaires de la MDECS de la Lozère dans la thématique de l'emploi. Ainsi la CCI (Chambre du Commerce et de l'Industrie), la CMA (Chambre de métiers et de l'Artisanat), Pôle Emploi, la MLI (Mission Locale pour l'Insertion), MDECS et l'unité territoriale DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) de la Lozère ont été conviés.

Pour des opérateurs, notamment Pôle Emploi ou la MLI, les MSAP leur permettent de se rapprocher des populations en recherche d'emploi notamment pour réaliser des entretiens (exemple avec Pôle Emploi avec 500 entretiens annuels). De la même manière, cela peut être des lieux de solution pour la problématique de la mobilité des personnes en insertion. En effet, un service de visioconférence peut mettre en relation les différents services nécessaires. Ce système n'est pas encore devenu un réflexe et certaines personnes préfèrent encore le vis-à-vis, mais il a tendance à s'accroître. Outre les permanences ponctuelles sur les MSAP, les services sont en partie assurés par les animateurs qui ont reçus des formations qui permettent d'avoir une amorce qui va dégager des problématiques claires et par la même occasion faciliter la communication avec le service en question.

Tous ces services permettent d'avoir un suivi dans le temps des différents dossiers, que cela soit pour les personnes handicapées, les jeunes ou les demandeurs d'emploi. De plus, dans une ère où le numérique prend de plus en plus d'ampleur, ces services doivent être accessibles à toute la population concernée. Les MSAP sont entre autres des lieux où un travail de médiation numérique est envisagé afin de rendre ces services le plus accessible possible. L'accompagnement des demandeurs d'emploi est un métier de base pour favoriser l'insertion des personnes (Curriculum vitae, lettres de motivation...).

L'ensemble de ces entités sont présentes sur le territoire lozérien, que ce soit par l'intermédiaire d'un siège (à Mende généralement) ou de permanences sur l'ensemble du département grâce au réseau de MSAP au plus proche des habitants de la Lozère. Seules les chambres consulaires n'utilisent pas ces relais dans les territoires pour des visioconférences ou autres permanences. Elles se déplacent selon les besoins des usagers. En revanche, ces lieux permettent de mettre en avant leur travail et leur offre de services pour la population qui en aurait besoin. C'est une première vitrine pour les personnes souhaitant se diriger vers ces services.

## TABLE RONDE — COHÉSION SOCIALE :

À travers cette table ronde, les partenaires du volet cohésion sociale des MSAP ont pu s'exprimer sur l'accessibilité de leurs services respectifs avec la MSA (Mutuelle Sociale Agricole), l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement), l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales), la DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations), la CCSS (la Caisse Commune de Sécurité Sociale, qui regroupe 3 caisses nationales). Il a notamment été question de leur implication dans les MSAP de la Lozère. En effet, tout comme les opérateurs de la table ronde précédente, leurs sièges se situent dans la préfecture départementale et sont donc peu représentés sur le reste du territoire lozérien. De plus, les horaires d'ouverture de ces services sont souvent incompatibles avec les horaires d'une activité professionnelle pour les usagers. Il devient alors difficile pour ces personnes d'utiliser ces services. Le déplacement vers Mende rend cette accessibilité encore plus difficile.

Ces MSAP sont alors des points d'appuis dans les zones plus rurales. En effet les animateurs de ces maisons sont formés pour donner des premières réponses ou pour simplement orienter l'utilisateur. De même, des permanences sont organisées dans ce réseau au plus proche de la population pour avoir un meilleur impact et ainsi favoriser les contacts avec une mobilité plus facile et plus rapide. Outre les rencontres physiques, on peut retrouver aussi l'utilisation courante de la visioconférence pour certains services. Pour d'autres,



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

notamment la MSA, ces outils ne sont pas encore complètement développés notamment du fait de la présence territoriale de la MSA en proximité. Particularité du département de la Lozère, un seul guichet a été créé pour 3 caisses nationales du régime de la Sécurité Sociale. Un partenariat s'est aussi développé avec le réseau de MSAP afin d'avoir une présence sous la forme de l'animateur mais aussi de visioconférences.

Les animateurs du réseau de MSAP sont ainsi un premier point d'accès pour les personnes souhaitant une aide sociale par l'intermédiaire d'un de ces opérateurs. Cela permet aussi de recentrer les besoins des populations et avoir une orientation la plus fiable possible tout en étant une représentation physique de ces services qui ne sont pas à proximité. C'est aussi rassurant puisqu'il a été remonté que l'utilisation de ces services peut être difficile chez certaines personnes par simplement le fait de « pousser la porte qui peut faire peur ». Ces actions locales permettent de faciliter le transfert d'une personne en difficulté vers les services adéquats. De plus, un premier passage dans ces maisons locales permet de mettre à jour les données de l'usager par l'intermédiaire du site internet du service ou simplement en préparant les dossiers qui doivent être amenés lors des rencontres avec ces services que ce soit à Mende ou lors des permanences. Cela permet de répondre plus rapidement aux besoins des usagers lors d'un premier accueil et ainsi éviter une nouvelle mobilisation.

Tout comme pour les autres tables rondes, il a été mis en avant une volonté de la part des opérateurs d'accroître la présence numérique des services dans un souci d'accessibilité à tous et de gains financiers. En revanche, la population de ces territoires n'est pas couverte totalement par le haut débit et certains n'ont même pas un accès au numérique rendant ainsi ces actions vaines. Le passage par l'intermédiaire d'une MSAP permet de régler en partie ce problème. En effet, un travail de médiation numérique est mis en place pour familiariser ces populations à la connexion de ces services.

## TABLE RONDE — OPÉRATEURS NATIONAUX :

Cette table ronde regroupe trois grands opérateurs nationaux que sont ERDF, SNCF et La Poste. Chacun d'entre eux ont tout de même des caractéristiques et des thématiques qui leur sont propres, à savoir le transport d'énergie, le transport et la mobilité et enfin la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire national.

Trois thèmes sont alors abordés lors de cette table ronde. Il est alors question de travailler sur ces thèmes de manières individuelles afin d'en faire une synthèse et des grandes idées qui en ressortent par la suite.

## L'ACCÈS À L'ÉNERGIE — ERDF :

Cette société nationale couvre tout le territoire français afin d'assurer la distribution de l'électricité aux usagers. Le public la contacte dans le but d'avoir un raccordement ou une modernisation du réseau électrique. Ces demandes s'effectuent essentiellement avec le numérique. Soit le téléphone vers une plateforme dédiée aux types de publics soit par le site internet. Ainsi tout type de public peut contacter cette entreprise quand il s'agit de problèmes sur le réseau électrique ou tout simplement lorsqu'il s'agit d'un nouveau raccordement. ERDF emploie 55 personnes sur le département et est implanté sur 5 sites distincts en Lozère (Mende, Marvejols, Langogne, Florac et Villefort) pour intervenir en cas de besoin à toute heure de la journée et quel que soit le jour de l'année. Un service de permanence est mis en place qui priorise les zones incidentogènes.

Les animateurs des MSAP reçoivent des formations afin d'aiguiller les clients vers les bons services et les bons interlocuteurs. En effet, ils ont une formation issue des deux entreprises ERDF et EDF afin d'avoir une réponse adéquate aux administrés qui viennent pour des renseignements. Ils sont ainsi familiarisés avec l'offre de service de l'entreprise et des multiples points d'entrées comme sur



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

L'installation des nouveaux compteurs électriques Linky au deuxième semestre 2017 qui aura pour but de créer un réseau intelligent sur la basse tension qui pourra déclencher des interventions plus rapides en cas d'incidents ou quelconques problématiques. Ces formations doivent cependant suivre l'évolution du panel d'offre afin d'être à jour sur les nouveaux produits.

La rencontre avec EDF peut se faire facilement dans les MSAP notamment par l'intermédiaire d'une borne spécifique déployée par ERDF qui renvoie directement à un conseiller EDF.

ERDF développe ses coopérations sur le territoire avec l'État ou le département dans le but de favoriser les modernisations mais l'entreprise agit aussi dans l'accompagnement au numérique notamment par des partenariats à l'installation de la fibre optique.

## L'ACCÈS AU TRANSPORT – SNCF :

La Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF) est implantée à l'échelle nationale. Cette entreprise est en charge du réseau de trains sur le territoire français et plus spécifiquement sur le réseau lozérien. Dans le département deux types de trains sont opérationnels : des TER (autorité organisatrice régionale) et des TET (autorité organisatrice nationale) avec l'Aubrac et le Cévenol.

La SNCF est représentée dans les MSAP par l'accompagnement à l'achat de billets. En revanche, elles ne peuvent pas se substituer aux différentes gares déjà présentes sur le territoire ou à des ventes particulières. En effet, il existe de multiples plateformes pour la vente de billet de train. Ainsi, des sites internet sont différenciés en fonction du type de train que l'on désire prendre. Pour la région et le TER, il existe deux sites spécialisés (TER et TER à 1€). Pour les trains nationaux, la plateforme voyages-sncf est présente. Chacune d'entre elles propose ainsi des e-billets différents en fonction du trajet à effectuer. Pour l'achat en gare, des bornes sont présentes en gare de Mende et de la Bastide pour des billets ou au guichet TER à Mende, Marvejols, Saint-Chély-d'Apcher, Langogne et Villefort.

## DISTRIBUTION DU COURRIER – LA POSTE :

La Poste est une entreprise de distribution de courrier qui fonctionne sur tout le territoire 6 jours dans la semaine. Le département est maillé avec de nombreux points de contacts au nombre de 75 (bureaux de poste, agences postales communales et relais poste chez les commerçants) et environ 350 agents. Une densité assez forte par rapport à la moyenne nationale puisqu'un point est installé pour 3500 habitants alors qu'en Lozère ce ratio est de 1 pour 1000. Ainsi 42 bureaux de postes maillent le département, cependant l'activité de ces derniers en dehors des pôles principaux est au minimum de 12 heures par semaine conformément au contrat de présence postale conclu avec l'État et l'Association des Maires de France (AMF).

En revanche, il faut prendre en compte la baisse du volume de courrier au niveau national et donc un enjeu se crée pour occuper les postes de facteurs qui n'ont plus le même volume horaire. Il est question de ne pas remettre en cause le service qui est actuel, mais de proposer de nouveaux services possibles qui peuvent être apportés par cette entreprise afin de mieux rentabiliser ses actions. La Poste cherche alors à renouveler ses services sur différentes facettes pour répondre aux besoins de la population étant donné que son maillage très resserré sur le département en fait une des institutions les plus proches des populations rurales. Ainsi, l'entreprise propose de nombreux produits aux collectivités qui peuvent être de la livraison de colis, de transport... Par ailleurs, dans certains cas, La Poste développe le concept de facteur guichetier avec un agent polyvalent.

Dans cette optique de mutualisation, il est possible de créer des Agences Postales Communales (APC) qui peuvent s'insérer dans une démarche communale ou intercommunale. Par exemple ces transformations de bureaux de poste en APC permettraient d'avoir une meilleure action en termes de plage horaire grâce à la mutualisation avec d'autres services. Autre exemple, une APC peut s'insérer dans le cadre d'une MSAP comme c'est le cas au Massegros.





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

---

Des enjeux ont été dégagés lors de ces différentes tables rondes quelle que soit la thématique abordée. Les thématiques d'accès au numérique et de transport et mobilité reviennent transversalement dans chacune des réunions effectuées sur le territoire. Ce sont des points importants à prendre en compte dans n'importe quel service qui a été évoqué au cours de ces échanges. En revanche, si ces deux points sont retranscrits de façon systématique par les différents opérateurs, chacune des tables rondes a pu apporter des sujets à l'élaboration d'un diagnostic précis sur l'offre de service présente sur le département de la Lozère. De plus, les éléments abordés lors de ces réunions ont pu apporter des informations à l'analyse de l'offre des services précédente. Ces échanges mettent aussi en perspective la nécessité de mailler le territoire de la Lozère afin de pouvoir offrir ces services à l'ensemble de la population du département. Ainsi ce maillage doit se compléter à l'avenir et ainsi ne pas laisser de zones blanches sur le territoire. Cela passe par l'ajout de MSAP aussi bien sur les Vallées Cévenoles mais aussi la Margeride qui sont à ce jour les territoires les moins desservis.

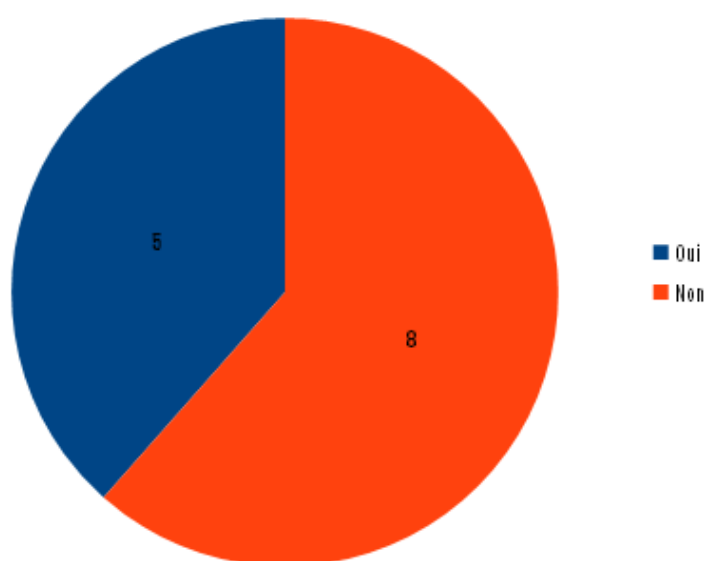


## CONCERTATION AVEC LES OPERATEURS ET SYNTHÈSE DU QUESTIONNAIRE SUR LA PRÉSENCE TERRITORIALE DES OPÉRATEURS DE SERVICES

Pendant l'élaboration du diagnostic, une phase de concertation a été réalisée avec les opérateurs de services. Cette dernière avait pour objectif de valider les grands enjeux de ce diagnostic territorial et d'entamer une réflexion sur les pistes d'actions. À cette occasion le partenariat avec les MSAP a été soulevé avec leur importance dans le contexte actuel de dématérialisation de nombreuses procédures. C'est pourquoi il a été intéressant de proposer un questionnaire auprès de ces opérateurs de service afin de préciser leur présence sur le département mais aussi les services qui sont offerts en agence ou lors de permanences territoriales. On constate des évolutions dans la réalisation des différentes démarches. Ainsi, ces dernières sont aujourd'hui de plus en plus réalisables sur des plates-formes numériques. Cette pratique permet d'accéder au service en tout point du territoire avec une connexion internet et donc augmenter son accessibilité puisqu'il est possible de se dédouaner du déplacement et des horaires d'ouvertures des agences. En revanche, cette augmentation des e-services pousse les opérateurs dans leur stratégie nationale à favoriser cette pratique au détriment des échanges physiques, pouvant exclure certaines personnes non familiarisées à ces outils.

Globalement la majorité des services ont une agence physique à Mende. Certains sont implantés sur différents pôles du département (Langogne, Saint Chély d'Apcher, Marvejols, Florac, La Canourgue). Outre ces implantations sur le territoire des opérateurs, des permanences sont effectuées afin de proposer un rapprochement des services aux usagers dans les locaux des MSAP, des CMS ou encore des mairies. De la même façon, des partenariats sont réalisés entre les opérateurs et les MSAP qui peuvent être des relais des opérateurs où les animateurs sont formés pour répondre aux différentes questions des usagers et les orienter sur les plates-formes numériques adéquates. Les réponses au questionnaire mettent en avant cette relation de partenariat : « Nous sommes partenaires des MSAP via les animateurs formés par nos soins ». Pour des services rendus aux entreprises (chambres consulaires notamment), un lien direct peut être établi pour la réalisation de ces démarches (par des déplacements des opérateurs, ou des échanges téléphoniques et/ou courriels).

POUR LES DÉMARCHES EN LIGNE, EXISTE-IL DU MATÉRIEL ET/OU DU PERSONNEL POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

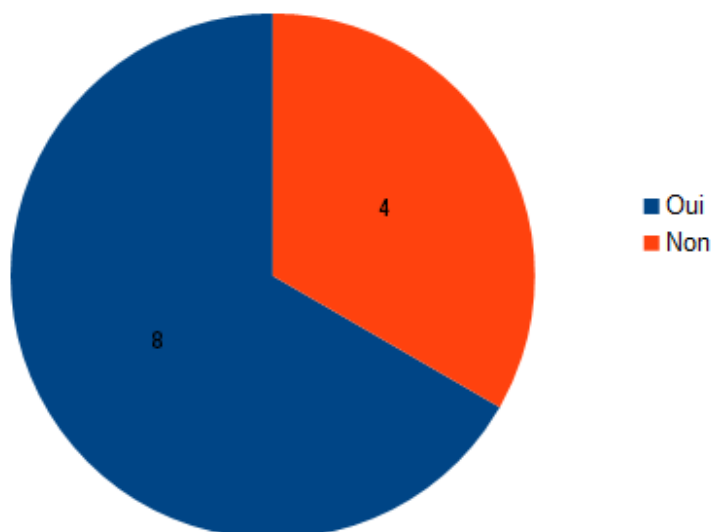


# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

De nombreux services ont eu des changements dans la réalisation de leurs démarches. Un passage à la dématérialisation s'est développé permettant aux usagers de ne pas se déplacer en agence et ainsi réaliser les procédures par l'intermédiaire de plates-formes numériques. Dans ce cas, une majorité de procédures sont encore réalisables en agence que cela soit avec des agents ou pour certains, par l'utilisation de postes informatiques mis à disposition par les opérateurs. Pour d'autres, le non-accompagnement des usagers fait partie d'une stratégie nationale ou un simple renvoi vers les MSAP est effectué lorsqu'ils sont partenaires. En effet, lorsque cet accompagnement n'est pas réalisé en agence, 4 réponses au questionnaire (sur 7) renvoient ces personnes vers les MSAP. Ainsi, sur l'ensemble des réponses au questionnaire 8 des opérateurs ne possèdent pas de matériel ou de personnel assignés à l'accompagnement. Il faut cependant mettre en exergue la réponse des chambres consulaires qui ont une relation de proximité avec les entreprises et peuvent ainsi apporter une aide par l'échange de vis-à-vis, de courriels ou téléphonique.

Les agences sont ainsi équipées pour pouvoir répondre aux démarches en lignes. En effet, des bornes WiFi ou ordinateurs sont disponibles. En revanche, une aide n'est pas toujours garantie lorsque les usagers souhaitent réaliser une démarche sur ces postes et qu'ils ne sont pas familiers à cette nouvelle pratique. En effet, un agent n'est pas systématiquement présent pour cet accompagnement puisqu'il doit aussi traiter les arrivées des personnes au guichet. Lorsque c'est le cas, il est reporté que « l'accompagnement numérique ne permet pas toujours de couvrir tous les besoins par manque de moyen. Les usagers sont parfois réorientés vers les MSAP ». Pourtant, pour certains opérateurs, « les usagers sont souvent demandeurs d'un accompagnement ». Ainsi, 8 des opérateurs dégagent un besoin d'accompagnement des usagers aux démarches réalisées sur les plates-formes numériques. Parmi les opérateurs qui ne remontent pas ce besoin, on retrouve essentiellement des structures qui proposent déjà un accompagnement mais aussi une chambre consulaire dont les démarches peuvent se réaliser en direct.

LES USAGERS DE VOS SERVICES SONT-ILS DEMANDEURS D'UN ACCOMPAGNEMENT SUR UN SUPPORT NUMÉRIQUE DANS LE BUT DE RÉALISER LEURS DÉMARCHES EN AGENCE ?



Cet accompagnement de la part des opérateurs de service n'est pas systématique souvent par manque de temps au guichet. Les demandes peuvent être traitées mais les usagers ne sont pas toujours accompagnés dans la réalisation de ces démarches sur les plates-formes numériques. De plus, les opérateurs de services forment les animateurs des MSAP afin que ces derniers puissent répondre efficacement aux demandes de la population avec une médiation numérique qui prend une part importante dans le travail des animateurs.





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

.....  
**LES AXES STRATÉGIQUES**  
.....





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

Le diagnostic entrepris dans le cadre de ce schéma départemental met en évidence de nombreux constats en fonction des différentes parties et des interlocuteurs. En effet, chacune des études effectuées, que ce soit les questionnaires, l'étude sociologique, l'analyse de l'offre ou les tables rondes, font ressortir des éléments différents, mais des thématiques distinctes se forment. Ces regroupements vont permettre de mieux comprendre les besoins et les attentes des lozériens par rapport à l'offre de services existante du territoire.

Ces résultats doivent ensuite être classés en fonction de leur impact sur le département afin de cibler plus particulièrement les enjeux majeurs du territoire. Par conséquent des axes de développement vont en découler qui permettront d'amorcer une réflexion avec la seconde phase de ce schéma correspondant au plan d'actions. Ces axes vont ainsi faire apparaître des problématiques précises du territoire qui seront détaillées. Le schéma devra permettre d'améliorer l'accessibilité de l'offre de services présente sur le département et de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande des usagers. L'analyse de l'offre et son positionnement sur l'ensemble du territoire au travers des différents pôles de services mettent en avant des temps et des distances d'accès à partir des certaines communes lozériennes qui sont plus importants que la moyenne nationale ou régionale. Les seuils de vulnérabilités sont ainsi atteints pour une partie du territoire comme le montre l'étude de L'INSEE réalisé sur le département en octobre 2013. Le but est alors de ne pas intensifier cette rupture entre les communes les plus rurales et les différents pôles. En revanche, ce seuil doit aussi comprendre le rapport entre la viabilité économique d'un équipement et du maillage de proximité qui doit être suffisant pour répondre aux besoins de la population.

Une diminution des services impacterait fortement l'attractivité du territoire. Il est alors important d'améliorer cette offre afin de lutter contre le déclin des territoires. Ce schéma s'inscrit dans cette ligne directrice. Les grands enjeux qui vont être approfondis dans cette partie deviendront les axes de développement qui structureront ensuite des propositions d'actions à réaliser sur le territoire.

## UNE MÉTHODE D'ANALYSE POUR DÉTERMINER LES ENJEUX

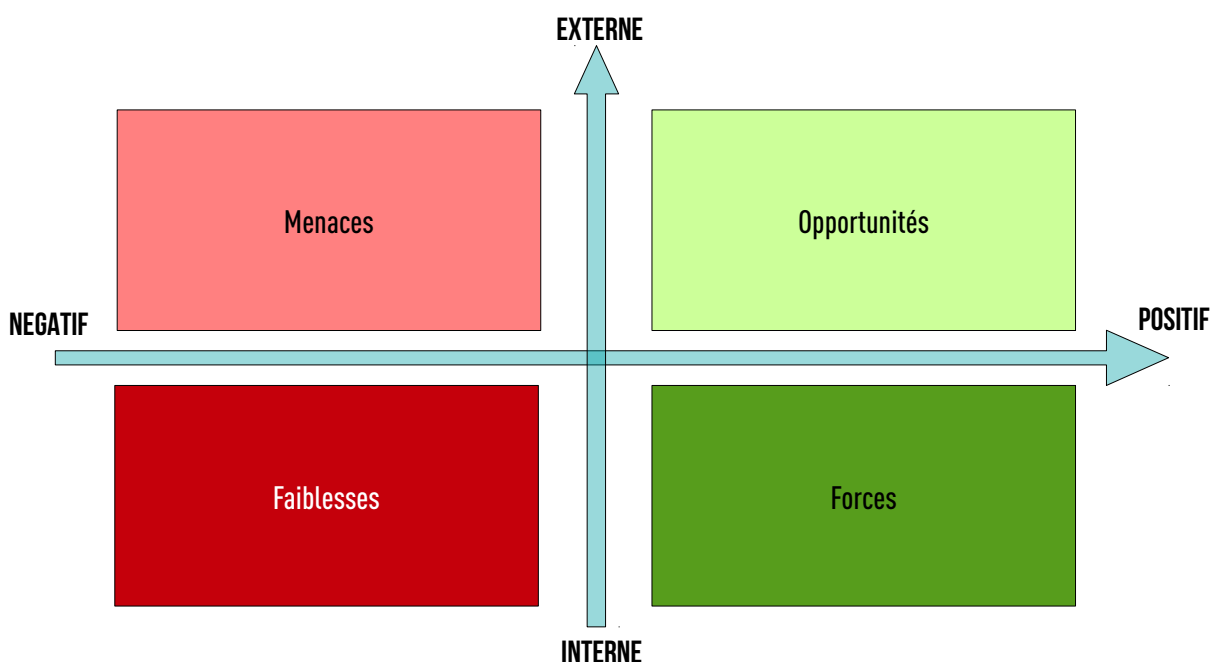
L'analyse effectuée dans chacune des parties du diagnostic (étude sociologique, questionnaires, analyse de l'offre et tables rondes) a identifié divers constats pour chaque type de services dans l'objectif de déterminer les enjeux et les axes stratégiques structurant de ce schéma. Naturellement, de nombreux items étaient communs entre les différentes parties du diagnostic. D'autres ne l'étaient pas soit en raison d'un approfondissement plus important de cette thématique dans telle ou telle partie, soit en révélant un écart de vision ou de prise en compte de certaines problématiques. Ainsi par exemple, l'enjeu du développement des services numériques n'a pas été évoqué par les personnes vulnérables auditées dans l'étude sociologique alors qu'elles sont elles-mêmes concernées par ces e-services et potentiellement le s plus en difficulté pour faire ces démarches. Ce croisement des constats a permis une analyse sur la base du modèle Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces (dont les représentations sont présentées ci-après) qui a révélé 5 grands enjeux pour l'accessibilité des services en Lozère.

## UTILISATION DU MODÈLE « FORCES – FAIBLESSES – OPPORTUNITÉS – MENACES »

Chacun des constats du diagnostic sera analysé suivant la méthode forces-faiblesses-menaces-opportunités. Ce classement permettra de révéler les grands points du diagnostic, de les relier et de les assembler. Ainsi les forces et opportunités permettront de travailler des actions déjà présentes afin de maintenir cette offre de services voire de la renforcer lorsque c'est nécessaire et possible. Quant aux faiblesses et menaces, leur analyse permettra de visualiser l'ensemble des besoins de la population sur lesquels il sera question d'avoir des actions prioritaires afin d'améliorer l'accessibilité des services au public.



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



Ainsi le classement va se réaliser suivant le schéma proposé ci-dessus. Un premier travail va permettre de déterminer si l'item choisi est positif ou négatif sur le territoire. Dans le cas où il est positif, cela signifie que les actions déjà en cours ou l'état actuel correspondent aux besoins de la population. S'il est considéré comme négatif, c'est qu'il n'y pas d'actions significatives ou simplement un effort qui n'est pas assez conséquent pour répondre aux besoins des lozériens. Certains items peuvent avoir un effet dit « nul » sur le territoire en raison de caractéristiques positives et négatives qui se compensent.

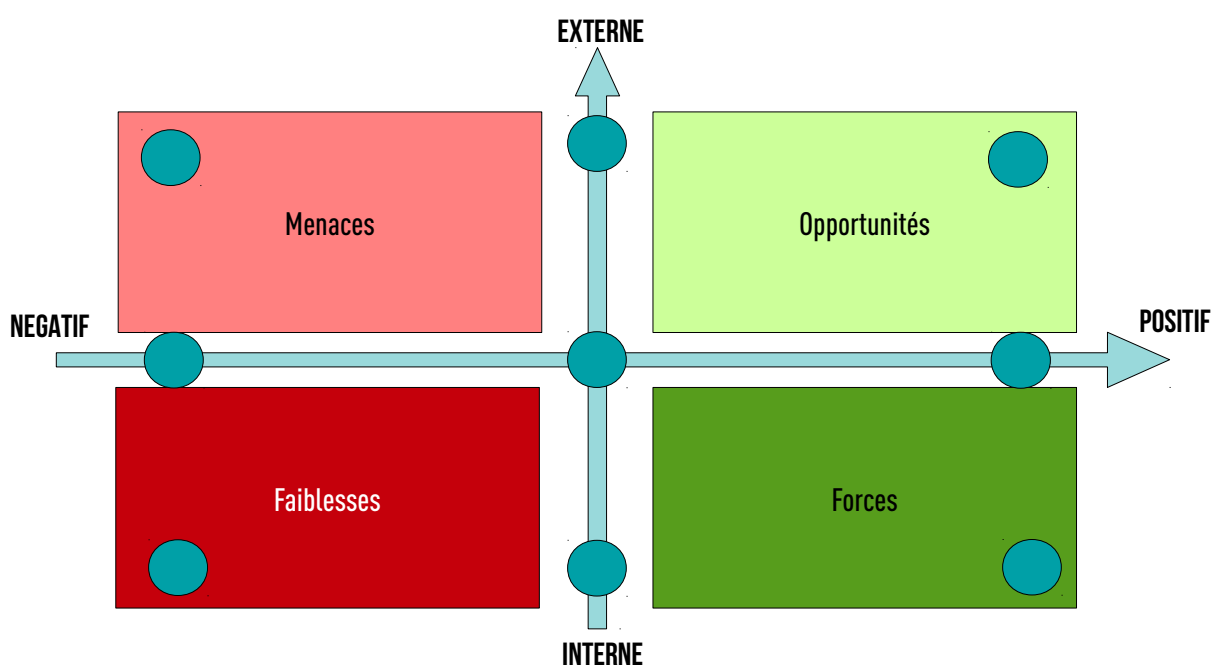
Vient ensuite le positionnement entre interne et externe. Ces données touchent essentiellement à la capacité d'action directe au niveau local. Si le constat identifié est classé « interne », c'est qu'il s'agit d'une problématique sur laquelle on peut agir localement parce que la responsabilité de l'organisation et du pilotage de ce service est local. À l'inverse, un constat « externe » va concerner des sujets où l'action locale ne pourra pas répondre et où le territoire devra suivre des approches, des cadres... décidés à l'extérieur de celui-ci.

De la même manière que précédemment, une caractéristique du diagnostic pourra être aux confins de l'interne et de l'externe. Ainsi, par exemple malgré un cadrage régional ou national du service, il peut être possible d'agir localement dans le but de l'amélioration de l'accessibilité aux services. De même, face à des menaces ou à des opportunités, des stratégies locales d'adaptation des politiques publiques ou des services pourront permettre d'éviter certaines menaces ou de se saisir certaines opportunités.

La hiérarchisation de chaque constat par rapport aux autres suivant ces deux critères (positif-négatif et interne-externe) n'étant pas faisable objectivement, 9 zones ont été définies sur le graphique pour faire cette analyse.



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



Chacune de ces neuf positions va permettre une analyse fine du territoire en fonction des 5 grandes thématiques à enjeux qui ressortent du diagnostic. Ces constats vont conduire à l'identification d'axes stratégiques et ainsi déterminer des objectifs pour le schéma et son plan d'actions.



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

## DES ENJEUX AUX AXES STRATÉGIQUES

L'analyse a permis de révéler 6 enjeux thématiques pour l'accessibilité des services en Lozère :

- La santé, la priorité exprimée par les lozériens.
- La mobilité, une nécessité pour accéder aux services.
- Le numérique, un vecteur d'accessibilité aux services mais pas accessible à tous
- Une offre de services à mieux organiser et à promouvoir.
- Un maillage en équipements structurants à parfaire.
- Un socle de services à garantir.

Les 6 parties suivantes présenteront ces enjeux sur la base des différents constats issus du diagnostic et classés dans la matrice Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces. Ainsi les objectifs pourront être établis constituant à chaque partie un axe stratégique pour le schéma.

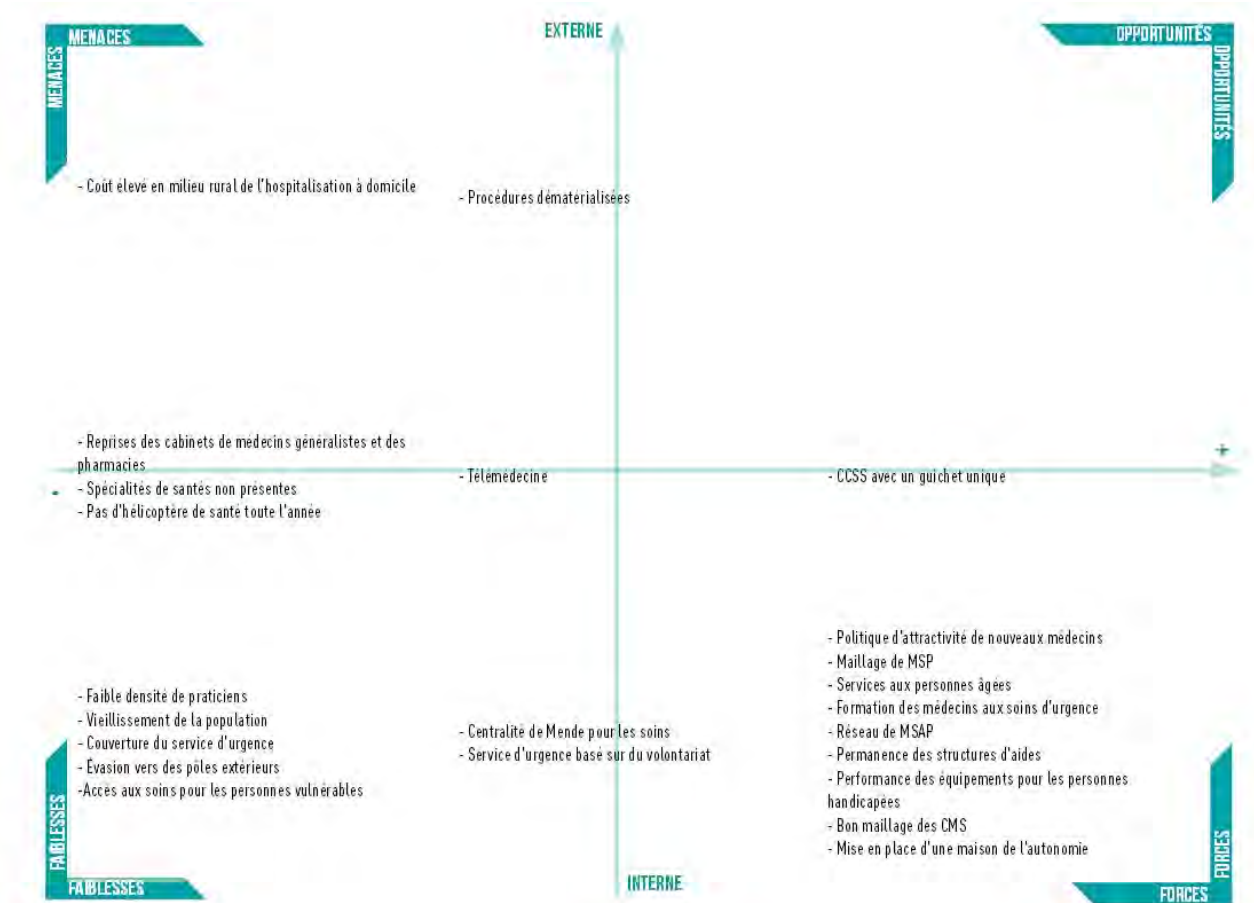




# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

## LA SANTÉ, LA PRIORITÉ EXPRIMÉE PAR LES LOZÉRIENS

Cette première thématique met en avant des enjeux qui sont très souvent recoupés par les différentes parties du diagnostic. En effet, les enjeux dans le secteur des services de santé ont été communs et souvent mis en avant comme prioritaires dans les différents échanges, que cela soit avec la population lors de l'étude sociologique qu'avec les élus locaux.



La matrice ci-après présente les grands enjeux issus de la phase de diagnostic parmi les questions de santé et de secours.

### Faiblesses :

- La densité de praticiens sur le territoire est faible avec une demande plus forte que l'offre présente. Ainsi, les lozériens peuvent être amenés à se déplacer en dehors du département afin de pouvoir consulter un médecin et particulièrement pour les spécialistes.
- Le seul service d'urgence médicale, à Mende, est présent mais la couverture ne permet pas de répondre à l'objectif national de 30 min pour intervenir.
- Le territoire est aussi soumis à une pression liée au vieillissement de la population qui nécessite des traitements particuliers et un recours accru aux professionnels de santé.
- On constate des difficultés pour l'accès aux soins des personnes vulnérables. Ces personnes sont en effet, très contraintes par



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

leurs déplacements. (cf Chapitre sur les enjeux de mobilité)

## **Menaces :**

Le coût de l'hospitalisation à domicile reste trop important pour les familles dans les territoires ruraux. Ces coûts nettement supérieurs ne permettent pas le recours de ce service. En effet les infirmiers qui doivent se déplacer ont des parcours beaucoup plus importants (en distance et en temps) que dans les zones urbaines où les circuits sont généralement plus resserrés.

## **Entre Faiblesses et Menaces :**

Les points évoqués ci-après se classent difficilement entre faiblesses et menaces : les enjeux listés dépendent en effet en grande partie de politiques nationales, mais elles constituent des sujets d'action locale également. Par ailleurs, même si les items sont classés comme négatifs/insatisfaisants, ces problématiques sont des sujets de mobilisation locale forte mais ne répondent pas suffisamment encore aux besoins des lozériens.

- La faible démographie médicale du département s'explique par les départs en retraite des praticiens particulièrement en médecine générale. Il est difficile de trouver des médecins qui souhaitent reprendre ces cabinets dans un territoire rural. Cet enjeu est similaire pour les pharmaciens.
- La faible population de la Lozère ne permet pas une installation de différents spécialistes de santé. Ils ne sont pas représentés sur le territoire ce qui nécessite à la population de se diriger vers des centres médicaux plus importants, et souvent dans des départements voisins.
- Dans le domaine des secours, le territoire ne dispose pas d'une base hélicoptérée à l'année. Cela rend le territoire plus vulnérable aux déplacements et interventions d'urgence durant une grande partie de l'année.

## **Entre Menace et Opportunité :**

- Les procédures des différents opérateurs se dématérialisent de plus en plus (Sécurité sociale, CAF, MSA...), ce qui peut permettre l'accès à distance à des services. En revanche, la population n'est pas toujours familiarisée à cet usage, ce qui peut engendrer une difficulté supplémentaire pour les personnes vulnérables, voire un renoncement aux droits.

## **Entre Forces et Faiblesses :**

- Il existe une centralité au titre des équipements de santé de haut niveau sur la ville de Mende, et dans une moindre mesure sur Marvejols. L'accès physique à ces équipements engendre des déplacements importants pour les patients venus des autres territoires. En revanche, il faut noter que malgré la faible population du département, ces services sont présents en un point, et ils permettent de répondre aux besoins de la population.
- On constate que le service d'incendie et de secours, présent sur le département, est basé quasiment exclusivement sur le volontariat. On peut considérer cette situation comme un point faible étant donné la fragilité du modèle pour le renouvellement des générations et la disponibilité des volontaires. En revanche, ce fonctionnement permet une réponse en termes d'incendie et de secours dans un délai relativement court dans les territoires les plus ruraux où l'installation de professionnels ne pourrait être viable à cause d'un coût beaucoup trop important.



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

## **Forces :**

- Si la démographie médicale du département en fait une faiblesse, les politiques d'attractivité présentes en font un point positif. Le but étant d'attirer de nouveaux médecins, notamment chez les étudiants à travers des aides financières ou de campagnes de prospection.
- Malgré un unique service d'urgence à Mende qui ne peut couvrir l'intégralité du territoire dans l'objectif national de 30 min. On peut noter pour palier à ce manque, la formation de médecins généralistes en médecins correspondants SAMU permettant une intervention de proximité en soins d'urgence.
- Des services sont aussi présents afin de prendre en charge les personnes âgées. Ces personnes nécessitent un accompagnement personnalisé que l'on peut retrouver à travers différents services : le CLIC, MAIA ou la Maison de l'Autonomie et dans le cadre d'établissements, EHPAD notamment. Ces structures assurent un maillage du département pour répondre aux besoins de la population.
- Il faut aussi ajouter les équipements présents pour répondre aux besoins en termes de soins et de prise en charge des personnes en situation de handicap. La qualité de ces structures permet d'attirer des personnes qui souhaitent accéder à ce type de soins.
- De la même manière, on constate un maillage de 5 Centres Médico-Sociaux (CMS) qui s'adaptent aux bassins de vie de la Lozère afin d'apporter une meilleure cohérence territoriale. Le but est d'apporter une première réponse en termes de services sociaux à la population. À ce service social départemental, il est possible d'ajouter l'ensemble des associations et des structures sociales locales (CIAS, CCAS...) et notamment pour l'aide à la personne qui sont implantées sur le département. Le réseau de MSAP permet aussi d'avoir un lien dans l'accès aux droits des personnes, notamment chez les plus vulnérables dans un contexte d'augmentation de procédures dématérialisées.
- De la même manière, le territoire est maillé en équipements de santé avec les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP). Ces structures permettent d'apporter une meilleure réponse en termes de santé. Aujourd'hui, elles sont au nombre de 6 (5 MSP et 1 pôle) mais des projets de santé sont en cours ou en passe de se développer.

## **Entre Force et Opportunité :**

- Résultant d'une expérimentation désormais pérennisée, cette spécificité lozérienne permet le contact pour la population avec un guichet unique au niveau de certaines prestations sociales : la Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS) permet l'accueil et le traitement local de différents dossiers dans l'assurance maladie, les prestations familiales et le recouvrement des cotisations.

## **Position Centrale :**

- Un seul enjeu est en position centrale sur le graphique : la télémédecine. C'est un service qui existe sur le département sous différentes formes mais qui repose sur des partenariats entre niveau local et les hôpitaux qui doivent être pérennisés. Des expérimentations ont été menées à plusieurs niveaux, certaines comme à Langogne fonctionnent très bien. Cette pratique permettrait d'agir sur des problématiques de transport pour les patients et de faciliter l'accès aux spécialistes.



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

## GRANDS OBJECTIFS :

- Assurer le renouvellement des professionnels de santé suite aux départs en retraite des praticiens et des pharmaciens
- Renforcer le réseau de MSP sur le territoire
- Maintenir le réseau médico-social qui maille le territoire
- Favoriser le déploiement de la télémédecine pour limiter les déplacements vers les pôles régionaux
- Pérenniser le modèle de secours fondé sur le volontariat
- Prendre en compte les temps de trajet importants sur le département en termes de soins d'urgence et développer l'offre afin de mieux répondre aux besoins de la population

Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**





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

## LA MOBILITÉ : UNE NÉCESSITÉ POUR ACCÉDER AUX SERVICES

Cette thématique a été exprimée à maintes reprises lors du diagnostic. Tout comme l'accès aux soins, l'accès aux services de transport et à la mobilité sur le département, a été évoqué comme étant le deuxième thème le plus important pour les lozériens dans le cadre de l'étude sociologique et des questionnaires auprès des élus de communautés de communes. La problématique du transport reste très importante dans l'ensemble de l'accessibilité aux services présents sur le département au vu du contexte rural du département qui met en évidence le besoin de déplacement de la population pour se rendre physiquement sur les lieux où le service est proposé.

Tout comme la thématique précédente, il convient d'étudier les différents enjeux qui s'y regroupent pour ensuite déterminer les grands objectifs qui vont structurer un axe stratégique et enfin des pistes d'actions concrètes.



### Faiblesses :

- Au même titre que pour la thématique de la santé, les déplacements en dehors du département à l'aide de systèmes de transports en commun restent contraignants pour la population notamment avec des horaires qui sont peu adaptés aux pratiques de la population et notamment aux déplacements à la journée.
- Le coût du transport est aussi mis en avant, notamment pour le transport à la demande, qui reste tout de même élevé pour la



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

population même s'il est pris en charge à 1/3 par le Département et 1/3 par la Communauté de communes.

- Dans plusieurs cas, la mobilité des personnes âgées et handicapées a été mise en avant comme étant une faiblesse sur le département pour l'accès aux différents services.
- Dans les communes du territoire, les cheminements dans l'espace public n'offrent pas toujours des infrastructures adaptées aux déplacements des personnes à mobilité réduite.
- La mobilité en général est fragile sur le département, mais elle touche tout autant les personnes vulnérables que les jeunes qui ne possèdent pas un véhicule personnel. Leur autonomie de déplacement reste difficile avec pour seul moyen, les transports en commun ou les transports à la demande qui ne répondent pas notamment aux problématiques d'accès à l'emploi.
- Il convient aussi de noter la faible utilisation des modes doux. Même si les déplacements entre les communes semblent difficiles au vu du relief et des configurations de voirie, la mobilité interne aux communes exploite très peu les systèmes de transports doux.
- De la même manière, peu d'infrastructures sont présentes dans le but de la promotion de l'intermodalité.
- L'accessibilité vers Mende peut être difficile notamment en provenance du sud du département malgré la ligne régulière de transport en commun. Le relief géographique prononcé du territoire et les conditions climatiques rendent les temps de trajets importants sur les infrastructures Florac-Mende du département.
- Le réseau de stations services est relativement fragile surtout dans les territoires les plus ruraux du département. Des stations indépendantes restent présentes mais leur viabilité économique n'est pas toujours assurée et la puissance publique intervient directement sur ce service dans certaines communes.
- On constate que des communes sont de plus en plus isolées du reste du département avec la perte de différents services du territoire ce qui accroît la distance et le temps de trajet vers les pôles de proximité avec des valeurs très supérieures aux seuils moyens en France

## **Menaces :**

- Le maintien en service des lignes ferroviaires parcourant le territoire est un sujet de mobilisation depuis plusieurs années. En effet, à la fois des contraintes techniques et les déficits d'exploitation justifient des propositions de fermeture ou de déclassement de certaines dessertes. Principalement pour la ligne Cévenol à l'est du département, l'infrastructure ferrée est pourtant un axe de désenclavement. La fermeture des gares ou la réduction des ouvertures des guichets répondent à des logiques de réduction de coût mais pénalisent l'offre de service et notamment la délivrance de billets pour les voyageurs.
- Lorsque le guichet n'est pas ouvert ou présent, il reste la possibilité d'acheter ses billets via une borne mais très peu de gares sont équipées et aucune ne possède de bornes pour les grandes lignes. Ainsi il reste la possibilité d'acheter des billets par l'intermédiaire de plateformes numériques. Pour obtenir un e-billet, il existe 3 sites internet distincts (qui sont spécifiques au type de billet souhaité) ce qui peut rendre les recherches laborieuses notamment chez les populations novices.



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

- Dans les zones rurales, où il n'y a pas toujours d'agents aux arrêts de transports en commun, on constate une aide très faible voire inexistante pour les personnes à mobilité réduite lors de la montée ou de la descente. Ce qui peut rendre les cas de correspondances difficiles dans un temps limité.

## **Entre Faiblesses et Menaces :**

- Il a été constaté que la grande majorité des services se situaient en un lieu unique sur le territoire, généralement autour de la préfecture du département. Cette localisation induit des besoins de déplacements de la population même si des dispositifs permettent d'accéder aux services au plus proche du territoire (MSAP).
- On constate une grande difficulté à rejoindre les grands pôles régionaux autour du département de la Lozère. Ces déplacements touchent tous les besoins au titre de la santé, des loisirs ou même professionnels. Des systèmes de transports en communs existent mais les plages horaires ne permettent pas toujours de correspondre aux besoins de déplacements des usagers et notamment des déplacements à la journée.
- Le déplacement des personnes âgées et handicapées est soumis à différentes problématiques comme le coût de la mobilité ou l'accessibilité physique des véhicules. Ces déplacements internes peuvent être difficiles malgré quelques offres : transport en commun, TAD...

## **Forces :**

- Le transport scolaire permet de palier le contexte rural du département en offrant un système efficace avec une ligne pour toutes les zones ayant plus de 3 enfants de plus de 3 ans à plus de 3 km de l'établissement. Ce système est coûteux, mais il essaie de répondre au mieux aux besoins de la population.
- Le réseau de MSAP peut aussi être apporté comme un enjeu permettant d'avoir une action sur les besoins de mobilité des usagers. En effet, ces équipements permettent d'apporter des solutions en rapprochant le service dans les territoires ruraux, notamment par l'intermédiaire des permanences des opérateurs, par des entretiens en visioconférence ou simplement par la possibilité d'avoir une médiation numérique afin d'agir sur les plateformes numériques.
- De la même manière, des tiers lieux SoLozère proposent des lieux sur l'ensemble du territoire pour développer le télétravail et ainsi diminuer les besoins de mobilité des usagers.

## **Entre Forces et Opportunités :**

- Le développement de la visioconférence peut être perçu comme un point positif en réduisant le besoin de mobilité des lozériens. Cette utilisation permet, à partir des MSAP par exemple, d'avoir un contact avec les opérateurs de services du territoire sans avoir à se rendre dans les agences.
- Le covoiturage est une pratique qui permet de palier le manque de transport en commun régulier sur le territoire. Cette offre permet un déplacement à moindres frais qui peut être ponctuel ou régulier à l'intérieur du territoire ou pour accéder à un pôle régional.



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

## Opportunité :

- Le développement des autocars longues distances offre une opportunité pour le territoire pour le déplacement de la population vers des pôles régionaux comme Montpellier et Clermont. En effet, un arrêt a été installé en Lozère sur l'Aire de La Garde dans le nord du département sur la ligne reliant ces deux pôles.

## GRANDS OBJECTIFS :

- Favoriser l'accès par le transport aux services sur le territoire.
- Développer les e-services et la visioconférence pour limiter les déplacements.
- Soutenir les actions de covoiturage.
- Encourager l'utilisation des transports en commun en favorisant l'intermodalité.
- Assurer un coût de transport en commun acceptable pour les déplacements de la population.
- Faire valoir l'efficacité du transport scolaire lozérien comme une spécificité départementale à maintenir.
- Maintenir le maillage des stations essence.

Permettre l'accessibilité par le renforcement de l'**offre de mobilité** sur le territoire



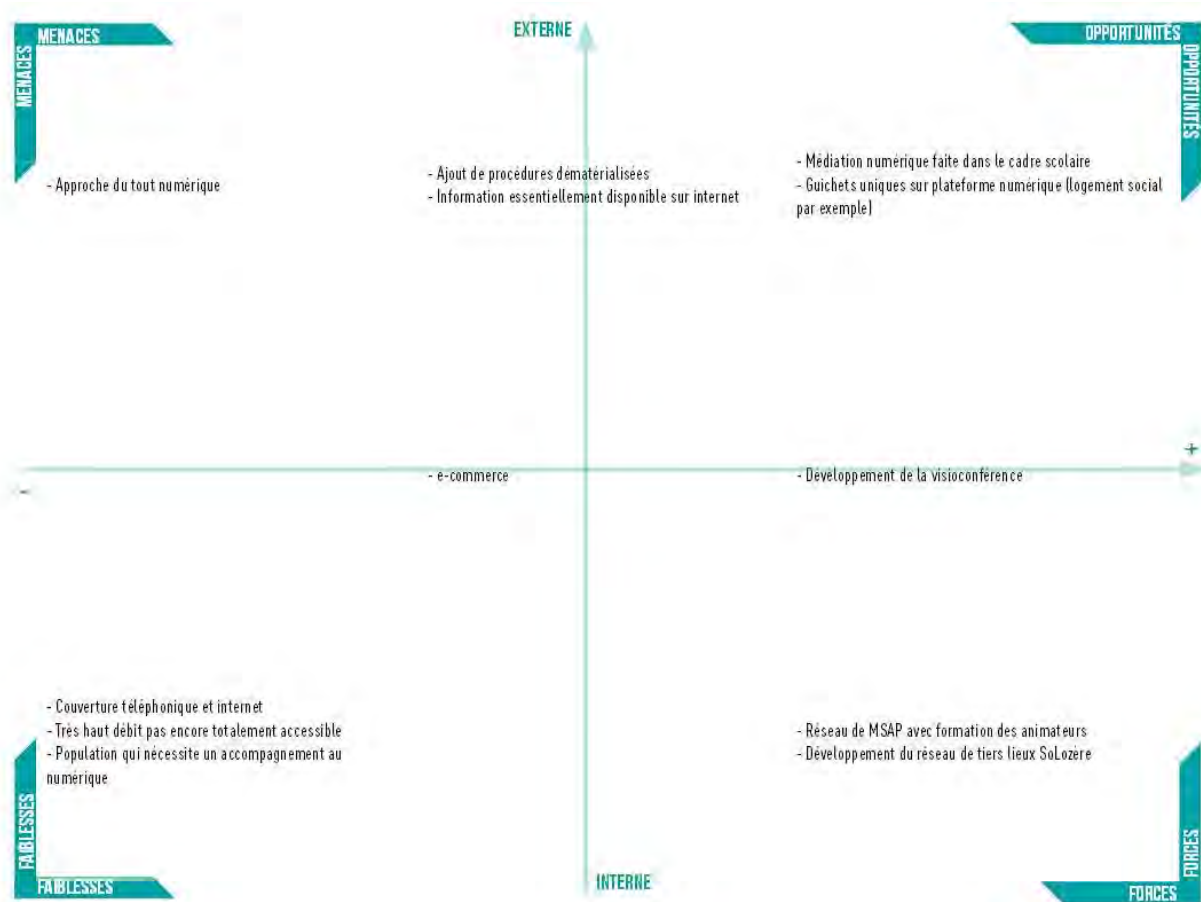


# Schéma départemental d'amélioration de l'**accessibilité des services** au public

## LE NUMÉRIQUE : UNE FACILITÉ POUR ACCÉDER AUX SERVICES MAIS PAS ACCESSIBLE À TOUS !

On constate ces dernières années une utilisation de plus en plus soutenue des services liés au monde du numérique (téléphonie et internet). De la même manière, les opérateurs de services utilisent de plus en plus de ces outils pour leurs procédures respectives. Cette évolution s'est faite au fil des dernières années, au point que certains opérateurs ne traitent désormais des procédures que par l'intermédiaire d'une plateforme numérique.

Plusieurs enjeux ont été identifiés dans cette thématique pendant le diagnostic :



### Faiblesses :

- La couverture du réseau téléphonique et internet ne permet pas encore une utilisation complète de ces services. En effet, des zones blanches ou grises sont encore présentes même si aujourd'hui des actions de résorption sont en cours au niveau du Département. De la même manière, le très haut débit est en cours de développement avec un réseau d'initiation publique couvrant l'ensemble du territoire (hors Communauté de communes Cœur de Lozère, équipée par un opérateur).
- Une partie de la population lozérienne ne maîtrise pas les outils informatiques et d'autant plus les procédures administratives qui ont muté sur des plateformes numériques. Un accompagnement au numérique est nécessaire pour que la population puisse répondre à ces mutations au risque d'une fracture numérique entre les territoires.



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

## **Menaces :**

- Au point de vue national, les opérateurs ont tendance à développer de plus en plus de procédures numériques en supprimant petit à petit tout autre contact que ces plateformes numériques. Ces nouvelles pratiques peuvent être difficiles à entreprendre pour une grande partie de la population contrainte à des démarches en e-services et courriers électroniques. Cela peut provoquer un « non accès » à certaines démarches et par conséquent à un renoncement aux droits.

## **Entre Opportunités et Menaces :**

- La dématérialisation pousse les procédures à muter sur des plateformes numériques avec un ajout de procédures constantes sur ces outils, qui ne sont pas accessibles à toute la population. De la même manière, de nouvelles informations sont disponibles sur des sites internet. Sauf pour les personnes qui ne sont pas encore familiarisées avec cet outil, ces e-services offrent un confort d'information et de traitement de démarches administratives pour de nombreuses personnes en évitant tout déplacement.

## **Forces :**

- Des tiers lieux ont vu le jour sur le territoire afin de permettre à la population de travailler dans des lieux adéquats sans pour autant avoir besoin de se déplacer quotidiennement. Cela permet de profiter d'un confort de vie en diminuant grandement la mobilité.
- Le réseau de MSAP du territoire permet d'accompagner les personnes non initiées et/ou non équipées dans leurs différentes démarches numériques. De la même manière, des initiatives sur le département permettent de familiariser la population sur les outils numériques.

## **Opportunités :**

- Une formation au monde numérique est proposée dans le cadre scolaire, ce qui permet une familiarisation avec cet outil dès le plus jeune âge (école, collèges et lycées). Cette formation devrait permettre aux jeunes générations de maîtriser l'outil informatique.
- Des guichets uniques permettent le traitement de nombreuses procédures de manière plus simple et lisible sans multiplier les interlocuteurs comme pour la demande d'un logement social.

## **Entre Force et Opportunité :**

- Comme il a été évoqué précédemment, la visioconférence, lorsque le réseau et l'équipement sont performants, peut être une réponse adéquate pour diminuer les besoins de mobilité de la population.

## **Position centrale :**

- Le e-commerce se développe fortement dans les territoires ruraux. Il permet l'accès à une offre commerciale très vaste, d'accéder à des e-commerçants spécialisés non présents sur le territoire. Il peut aussi être une concurrence avec le tissu économique local. Les entrepreneurs locaux sont aussi présents dans le e-commerce en trouvant des débouchés à l'année pour des productions locales par exemple.



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

## GRANDS OBJECTIFS :

- Développer les télé-procédures et les e-services permettant d'accéder aux services depuis son domicile.
- Accompagner les populations avec de la médiation numérique pour former les personnes dans l'utilisation de cet outils et particulièrement sur les utilisations en termes de services.
- Garantir une couverture téléphonique et internet fiable à l'ensemble de la population.
- Permettre le développement du e-commerce local avec les entreprises du territoire.
- S'appuyer sur des structures existantes pour développer l'usage du numérique.
- Promouvoir l'utilisation des tiers-lieux présents sur le territoire.

Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services



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

## UNE OFFRE DE SERVICE À MIEUX ORGANISER ET À PROMOUVOIR

L'offre de service présente sur le département est parfois mal connue par les lozériens. Une meilleure visibilité de cette offre a été souhaitée par toutes les personnes qui ont contribué au diagnostic. L'organisation des services est un enjeu important et notamment le développement de la mutualisation, un axe bien engagé au travers des MSAP et des MSP.

Tout comme précédemment, le graphique suivant va permettre de hiérarchiser les grands enjeux issus du diagnostic pour cette thématique pour ensuite en déduire les grands objectifs puis un axe stratégique qui pourra structurer des actions dans ce domaine.



### Faiblesses :

- Au point de vue local, un relais d'information est manquant sur l'offre de services. Si certains services sont visibles et travaillent à cette visibilité, d'autres restent encore méconnus par une partie de la population.

### Menaces :

- On constate un manque de communication entre les usagers d'un service et les opérateurs de services. Ces derniers ont tendance à appliquer des politiques nationales qui ont du mal à s'implanter au niveau local. Les territoires ruraux ont des besoins différents de la population urbaine et peuvent souvent être lésés dans l'application de ces politiques.





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

- De la même manière, des procédures nationales sont appliquées sur le territoire et ces démarches administratives peuvent sembler plus contraignantes pour la population, notamment dans l'utilisation de plateformes numériques.

## **Entre Faiblesse et Menace :**

- Cette catégorie s'interroge plus précisément sur la lisibilité des offres de services présentes sur le territoire. Ce point a été évoqué au cours du diagnostic comme un manque de compréhension de la population entre les compétences d'un opérateur à un autre sur une même thématique. Il s'agit donc de renforcer la lisibilité de l'offre mais aussi sa coordination.

## **Entre Opportunités et Menaces :**

- Aujourd'hui de nombreuses informations sont présentes sur des plateformes numériques et les opérateurs renvoient les usagers vers ces pages d'informations. En revanche, on peut toujours noter la problématique du non accès à internet pour une partie de la population : par non utilisation ou par le manque de connexion.

## **Opportunités :**

- Des structures présentes sur le département peuvent être un relais dans le développement et l'accompagnement de projet locaux comme les diverses chambres consulaires (CCI, CMA, Chambre d'agriculture).

## **Forces :**

- Un réseau de MSAP s'est développé sur l'ensemble du département. Ces établissements peuvent faire un relais entre les opérateurs de services partenaires et la population et ceci d'autant plus si elle nécessite une aide particulière pour prendre contact ou pour effectuer certaines démarches. Ce rapprochement des services à l'échelle des Communautés de communes apporte un accompagnement aux usagers grâce à des animateurs formés par les opérateurs et coordonnés à l'échelle départementale.
- Des permanences des opérateurs sont organisées et permettent de faire venir le service au plus proche du territoire. Le réseau des MSAP accueille de nombreuses permanences dans leurs locaux. Certains opérateurs desservent également d'autres communes.
- Le réseau Accueil animé par le Département (sous la bannière Lozère Nouvelle Vie) permet un accompagnement aux nouveaux arrivants sur le territoire pour la globalité de leur projet d'installation (projet professionnel et projet de vie). Il peut aussi être considéré comme une vitrine de l'offre de services offerts en Lozère, notamment dans les actions de promotion du territoire.
- De la même manière, le dispositif interconsulaire RELANCE permet la reprise de différentes activités commerciales et artisanales.
- Une organisation a été mise en place sur le département afin de proposer une aide particulière à la population. Ces structures peuvent apporter une aide aux porteurs de projets économiques (Lozère développement, le pôle projet au sein de l'état) mais aussi des aides aux particuliers (Lozère énergie). De telles structures peuvent être le relais de différents programmes nationaux comme le Point Info Énergie.
- La mutualisation des services permet une économie financière pour les opérateurs concernés et ainsi d'augmenter la capacité



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

d'action des acteurs et la proximité de leur offre de service pour répondre aux besoins de la population.

## GRANDS OBJECTIFS :

- Promouvoir l'offre de service sur le territoire.
- Favoriser l'accueil de nouvelles populations sur le département en reflétant la réalité de l'offre du territoire.
- Encourager le dialogue entre les usagers d'un service et ceux qui l'offrent.
- Favoriser la mutualisation des services.
- Promouvoir l'accompagnement de projets par l'intermédiaire des différentes structures présentes sur le territoire.
- Renforcer la présence territoriale de l'État par l'installation d'une Maison de l'État à Florac.

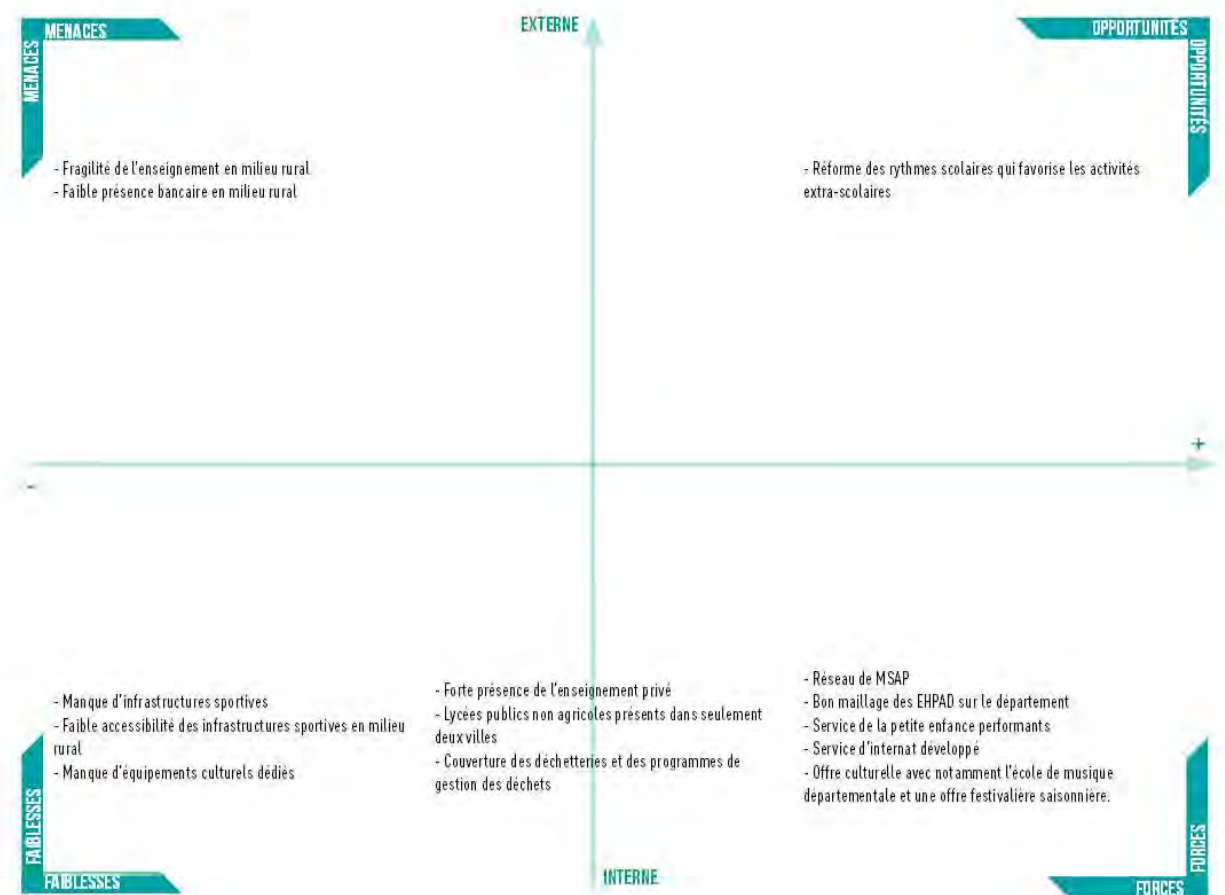
**Diffuser, organiser et rendre plus visible** l'offre de services sur le territoire



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

## UN MAILLAGE EN ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS À PARFAIRE

De nombreux équipements existent le département afin d'offrir le meilleur service possible à l'ensemble de la population. Un maillage existe qui s'efforce d'avoir une couverture qui essaie de correspondre entre la réponse aux besoins de la population et la viabilité économique de ces équipements. Le diagnostic qui a été établi dans le cadre de ce schéma a essayé de mettre en avant les grands enjeux du territoire :



### Faiblesses :

- On constate un manque d'infrastructures sportives sur le territoire pour certains sports. Des équipements sont nécessaires pour répondre à la population. Aussi bien sur la quantité et qualité de l'offre que sur la proximité aux usagers. En effet, un trajet important est souvent nécessaire pour se rendre à ces équipements sportifs.
- De la même manière que pour les équipements sportifs, il existe peu d'équipements culturels dédiés à cette activité. Des salles sont disponibles, mais toutes ne sont pas prévues à cet effet. Des ajustements sont nécessaires à chaque représentation, induisant ainsi des frais de logistiques plus ou moins importants.



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

## **Menaces :**

- La fragilité de l'enseignement dans le milieu rural est due à la faible population et par conséquent à une présence d'élèves très faible comparé aux zones plus denses. Cela induit un fonctionnement différent avec plusieurs classes uniques.
- La faible population des territoires ruraux induit une présence bancaire modeste. Une partie de la population n'a pas un accès rapide à un distributeur automatique de billets.

## **Entre Faiblesses et Forces :**

- Le territoire lozérien est maillé par un réseau d'écoles privées. Cette forte présence permet d'accroître le maillage départemental en termes d'enseignement. En revanche, la scolarisation dans ces établissements entraîne un coût supplémentaire pour les familles par rapport au public.
- On trouve des lycées publics non agricoles dans seulement deux communes du département. Cela entraîne un manque de service pour une partie de la population à proximité directe. L'inscription à ces établissements nécessite des déplacements plus importants. En revanche, ces plus grands établissements permettent d'avoir des équipements plus performants, avoir accès à plus d'options diversifiées... tout en offrant une possibilité d'inscription dans les internats afin de palier à des transports quotidiens.
- Au niveau de la gestion des déchets, la couverture des équipements semble s'adapter aux différents besoins de la population en termes d'accessibilité physique. Par contre, des programmes de prévention des déchets ne sont pas étendus à tout le territoire et pourraient se développer pour diffuser sur tout le territoire les politiques publiques dans ce domaine.

## **Forces :**

- Le réseau de MSAP est présent sur l'ensemble du territoire. Ces maisons constituent des relais pour tout type d'information et de services. Le maillage pourra être développé.
- Le maillage du territoire avec le réseau d'EHPAD est bon sur l'ensemble du département avec une densité plutôt élevée par rapport à la moyenne nationale. De plus, un soutien financier important du Département ces dernières années a permis un gain qualitatif dans les établissements.
- Les services d'accueil de la petite enfance présents sur le territoire répondent aux besoins de la population. Le maillage sur le département permet d'offrir à la population un nombre de place acceptable dans un rayon d'action favorable aux familles dans les structures collectives. Une offre individuelle (Assistants maternelles) ou regroupée (MAM) maille également le territoire.
- Pour palier à l'éloignement de certaines familles des établissements scolaires (collèges et lycées), un service d'internat est proposé sur l'ensemble du département afin de réduire les besoins de transport quotidiens.
- L'offre culturelle est présente et plutôt forte sur le territoire, ce qui permet au public d'apprécier ses saisons culturelles durant l'année et ses festivals en période estivale. L'école de musique départementale complète cette offre qui permet de former des jeunes au monde musical et notamment à la pratique d'un instrument.





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

## Opportunités :

- La réforme nationale relative aux rythmes scolaires permet de favoriser l'accès à différentes activités extrascolaire pour les enfants. Cette opportunité implique l'utilisation des équipements en place sur le territoire, avec des adaptations locales parfois nécessaires.

### GRANDS OBJECTIFS :

- Développer l'accessibilité à l'offre d'équipements sportifs du territoire.
- Accroître l'offre d'équipement en réponse à la réforme des rythmes scolaires.
- Entretien le réseau d'EHPAD et d'accueil à la petite enfance sur le territoire.
- Développer l'offre culturelle.

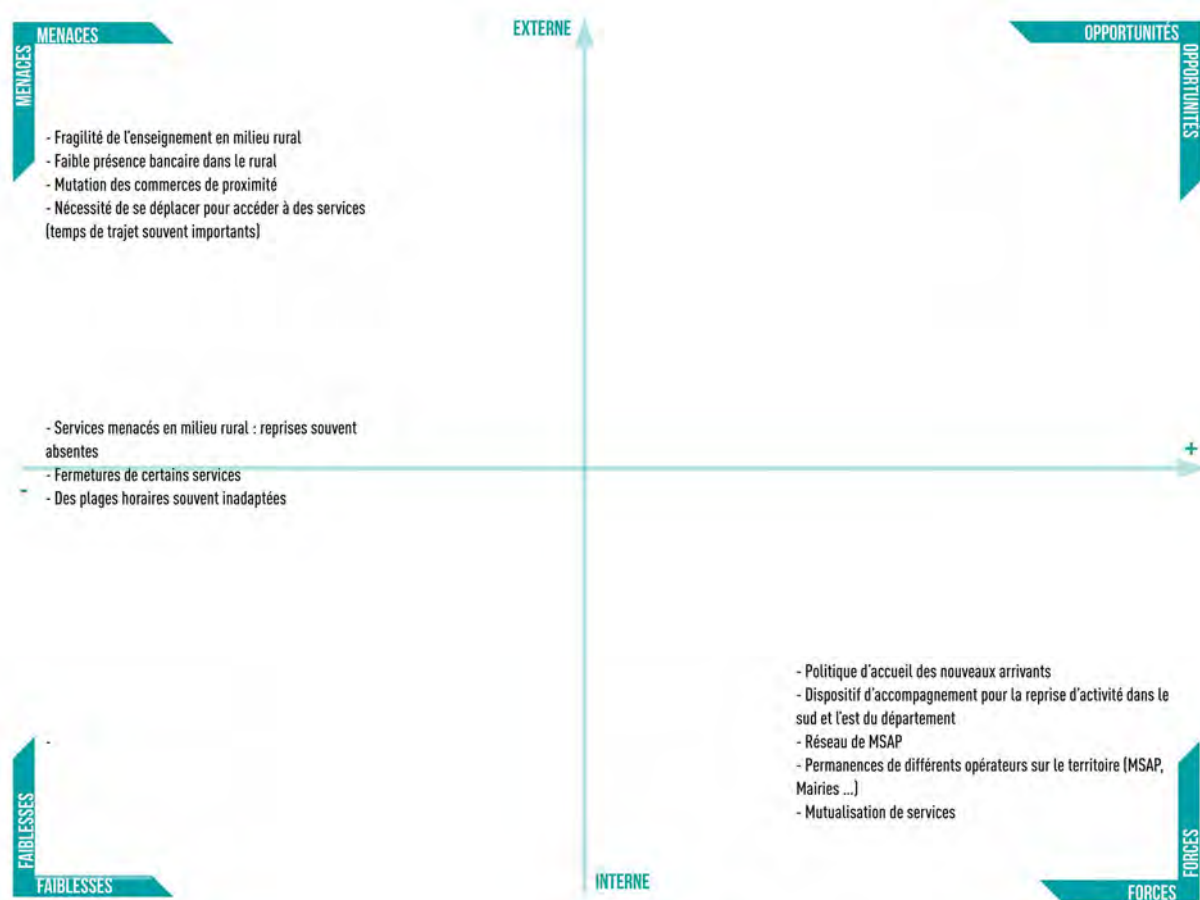
Compléter l'offre du territoire par des équipements structurants



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

## UN SOCLE DE SERVICES À GARANTIR

La Lozère propose de nombreux services sur son territoire. En revanche, on remarque que le maillage de certains de ces services se desserre sur le Département notamment avec des non reprises suite à des départs en retraite ou des fermetures (viabilité économique en danger, transfert dans un autre lieu...). Cette répartition spatiale des services sur le département soumet la population à des temps de trajet importants au départ de certaines communes pour se rendre dans les différents pôles de services (de proximité, intermédiaire ou supérieur). De plus, ce maintien de différents services sur les territoires les plus ruraux peut jouer un rôle important dans l'attractivité à destination du tourisme ou d'éventuelles nouvelles populations.



### Menaces :

- La fragilité de l'enseignement dans le milieu rural est due à la faible population et par conséquent à une présence d'élèves faible comparée aux zones plus denses et un taux de natalité en diminution ces dernières années. Cette fragilité peut induire une fermeture de ce service à cause du manque d'élèves et ainsi accroître les temps de trajet pour les populations dépendantes de ce dernier.
- La faible population des territoires ruraux induit une présence bancaire modeste avec un accès plus difficile à un distributeur automatique de billets dans certains territoires.



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

- Dans le but de continuer à proposer un service sur le territoire, les commerces doivent opérer une mutation afin de mieux répondre à la demande de la population.
- La fermeture de services dans différentes communes obligent les populations à se déplacer vers un pôle de niveau supérieur pour accéder à ce dernier. Cela induit des déplacements plus importants en termes de distances et de temps. De plus, toutes les personnes ne sont pas complètement autonomes à ce niveau, ce qui peut isoler des populations.

## **Entre Menaces et Faiblesses :**

- Les reprises des services et commerces, notamment dans les territoires les plus ruraux, ne sont pas toujours assurées. Ainsi des départs de propriétaires poussent à la fermeture totale du service, desserrant ainsi le maillage en place. Cela peut le fragiliser et ainsi demander d'augmenter le besoin de mobilité de la population.
- La viabilité économique d'un service peut induire une fermeture ou le déplacement de l'activité vers une autre commune. De la même manière, ces changements dans le paysage des services en Lozère vont augmenter le besoin de mobilité de la population.
- Outre la fermeture d'un service, sa plage horaire d'ouverture peut avoir un impact sur l'accessibilité d'un service. Toujours pour un souci de viabilité, des services doivent réduire leur ouverture au public. En revanche, cette baisse peut engendrer une diminution de l'accessibilité à ce service.

## **Forces :**

- Le réseau d'accueil de nouvelles populations peut avoir un intérêt dans le développement de l'offre de service sur le territoire. Ce réseau permet aussi de promouvoir des postes ou des reprises sur le territoire.
- Il existe sur le département (sur l'est et le sud) le dispositif inter-consulaire nommé RELANCE qui permet de promouvoir et d'accompagner dans la reprise d'entreprises commerciales et artisanales du territoire.
- Un réseau de MSAP est présent sur le territoire. Ces structures permettent de rapprocher les services à la population et de l'accompagner dans ses différentes démarches administratives. Ces lieux peuvent aussi accueillir des permanences de différents services.
- De la même manière, les opérateurs de services peuvent se déplacer au plus proche de la population. Le réseau de MSAP est une structure qui leur ouvre ses portes, mais ces opérateurs peuvent se rendre dans d'autres lieux afin de rencontrer la population (mairies, CMS, antennes de la chambre d'agriculture...).
- La mutualisation des services est une force sur le territoire lozérien. Elle permet d'économiser financièrement afin d'accroître la viabilité des services qui sont proposés. Cela augmente la capacité d'action des acteurs et la proximité de leur offre de service pour répondre aux besoins de la population.



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

---

## GRANDS OBJECTIFS :

- Ne pas accroître les temps de trajets pour avoir accès à une offre de services
- Favoriser la transmission d'entreprises et leur maintien sur le territoire
- Conserver une attractivité des territoires ruraux pour les nouvelles populations
- Développer la mutualisation entre les opérateurs de services

Garantir le socle de services, indispensable à la vitalité et à l'attractivité du territoire





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

En résumé, 6 grands axes stratégiques ont été identifiés et vont structurer le plan d'actions de ce schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public :

1. Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**.
2. Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'**offre de mobilité** sur le territoire.
3. Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services.
4. **Diffuser, organiser et rendre plus visible** l'offre de services sur le territoire.
5. Compléter l'offre du territoire par des **équipements structurants**.
6. Garantir le **socle de services**, indispensable à la vitalité et attractivité du territoire





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

**LE PLAN D' ACTIONS**



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

Comme présenté dans les parties précédentes, les 5 axes du schéma vont structurer l'ensemble de ce plan d'actions :

- Axe 1 : Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**
- Axe 2 : Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'offre de **mobilité** sur le territoire
- Axe 3 : Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services
- Axe 4 : **Diffuser, organiser et rendre plus visible** l'offre de services sur le territoire
- Axe 5 : Compléter l'offre du territoire par des **équipements structurants**
- Axe 6 : Garantir **le socle de services**, indispensable à la vitalité et l'attractivité du territoire

Chacun de ces axes de travail amorce des actions visant à améliorer l'accessibilité à une offre de service précise. Des fiches actions ont été élaborées : elles permettent de remettre en contexte les différents enjeux qui ont mené à la proposition de ces actions et elles décrivent le contenu de l'action. De la même manière, l'objectif principal y est établi tout comme des indicateurs qui permettront de rendre compte, à travers un bilan, de l'action.

Des actions ont un thème principal qui est développé à travers un axe en particulier, en revanche, elles peuvent être transversales et ainsi s'insérer dans plusieurs axes. Il est indiqué, sur chacune des fiches actions, l'axe ou les axes dans lesquels elle s'insère. Par exemple, le développement de la télémédecine joue sur la pratique médicale mais aussi sur les outils numériques (respectivement axe 1 et 3). De la même manière au sein des axes, des actions ont une portée commune. Elles sont alors regroupées afin d'apporter une meilleure lisibilité au sein de l'organisation de ce plan.

Ainsi **36** fiches actions ont été retenues au titre de ce schéma :



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

## AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

- 1.1 - Animation d'un comité pour la démographie médicale
- 1.2 - Accompagnement dans la création des projets médicaux et de l'installation de Maisons de Santé Pluriprofessionnelles sur les territoires
- 1.3 - Promotion et prospection des étudiants en médecine
- 1.4 - Développement de l'offre de Contrat d'Engagement de Service Public et des Praticiens Territoriaux de Médecine Générale ou Ambulatoire sur le territoire
- 1.5 - Accompagnement dans l'installation pour les nouveaux médecins
- 1.6 - Développement de la télémédecine sur le territoire
- 1.7 - Réaction pour des soins d'urgence en moins de 30 min
- 1.8 - Suivi des Contrats Locaux de Santé (CLS)
- 1.9 - Étude sur le transport sanitaire vers les pôles régionaux de santé

## AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

- 3.1 - Formation aux outils numériques
- 3.2 - Accompagnement des usagers pour l'accès aux e-services – médiation numérique
- 3.3 - Maintien ou développement de la formation numérique en milieu scolaire
- 3.4 - Développement de l'usage de la visioconférence
- 3.5 - Développement du réseau SoLozère
- 3.6 - Encouragement du e-commerce local avec une expérimentation sur le bassin de vie de Langogne

## AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

- 5.1 - Développement du très haut débit
- 5.2 - Amélioration de la couverture en téléphonie
- 5.3 - Développement de l'offre d'équipements sportifs et culturels
- 5.4 - Qualité et accessibilité aux structures sociales du territoire

## AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

- 2.1 - Création d'aires de covoiturage
- 2.2 - Implantation de bornes de recharges pour les véhicules électriques
- 2.3 - Développement de l'offre de transport régulière sur le département
- 2.4 - Expérimentation de lignes touristiques
- 2.5 - Coordination, standardisation et développement de l'offre de Transports à la Demande (TAD)
- 2.6 - Information sur le transport et l'intermodalité
- 2.7 - Animation d'actions territoriales de mobilité

## AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE

- 4.1 - Mise en valeur de l'action des MSAP et leur visibilité
- 4.2 - Coordination départementale des MSAP et consolidation de l'offre de service
- 4.3 - Mise en réseau des écoles et mise en place de projets éducatifs territoriaux
- 4.4 - Accueil de jour Itinérant pour l'accès aux droits & Unité Mobile de Soutien en Soins Primaires à destination des personnes vulnérables
- 4.5 - Coordination des services d'aide à domicile
- 4.6 - Promotion pour le recrutement de pompiers volontaires

## AXE 6 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

- 6.1 - Consolidation et développement du réseau de MSAP sur le département
- 6.2 - Mise en place d'un suivi de l'accessibilité de l'offre de services
- 6.3 - Accompagnement à la transmission des entreprises commerciales et artisanales dans le but de maintenir le maillage sur le territoire
- 6.4 - Veille sur la fermeture de services entraînant une baisse significative de l'offre de services





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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.1

## ANIMATION D'UN COMITÉ DE LA DÉMOGRAPHIE MÉDICALE

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Association Lozérienne des Urgences Médicales et de la Permanence des soins (ALUMPS)  
Agence Régionale de Santé (ARS)  
Ordre des médecins  
Ordre des infirmiers  
Ordre des chirurgiens-dentistes  
Ordre des pharmaciens  
Ordre des masseurs-kinésithérapeutes  
Tous représentants du secteur médico-social  
État (participation selon ordre du jour)

### **Public visé :**

Professionnels de santé

### **Sources de financements potentiels :**

-

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Objectif**

- Anticiper les problématiques liées à la démographie médicale du territoire

### **Contexte :**

La Lozère est soumise à une pression de la démographie des professions sanitaires avec des départs qui n'ont pas été remplacés et des possibles départs à la retraite dans un futur proche.

La nouvelle génération de praticiens émerge avec une nouvelle façon de travailler. Des pratiques différentes avec celles des professionnels en place. Ce changement générationnel peut engendrer des incompréhensions dans l'installation de nouveaux médecins qui souhaitent travailler davantage en réseau.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de coordonner un travail de participation entre tous les professionnels de santé de la Lozère. Ainsi, ce comité permet de réunir une à deux fois par an, les acteurs du secteur médical. Ces échanges permettront d'organiser une coordination des actions menées dans le champ de la santé du territoire afin de mieux répondre mais aussi d'anticiper les problématiques des lozériens qui vont se poser à l'avenir. Il est important d'associer les professionnels du territoire afin de pouvoir travailler sur la démographie médicale et identifier les besoins afin d'apporter une meilleure offre sur le département. Cela doit permettre notamment d'attirer des jeunes médecins dans un contexte où il existe une concurrence très forte entre les territoires avec des dispositifs incitatifs importants. Il est nécessaire de se démarquer avec des modes de pratiques qui se renouvellent au fil des années pour s'adapter aux patients et à leurs besoins mais aussi aux nouvelles pratiques de la médecine désirées par les nouveaux médecins.

Ce comité peut se réunir conjointement avec le comité départemental des maisons de santé. Les acteurs réunis sont les mêmes, il convient alors de mutualiser ce temps de réunion pour ces deux objectifs.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long des 6 ans

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Création du comité et nombre de réunions



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 1.2

## ACCOMPAGNEMENT DANS LA CRÉATION DES PROJETS MÉDICAUX ET DE L'INSTALLATION DE MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLES (MSP) SUR LES TERRITOIRES

### **Pilotage de l'action :**

ALUMPS/ARS

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil départemental  
Communautés de communes  
Communes  
Associations territoriales  
Personnel médical des territoires  
État  
Contrats locaux de santé

### **Public visé :**

Population en zone déficitaire d'accès aux soins

### **Sources de financements potentiels :**

ARS  
État (investissement)  
Conseil régional (investissement)  
Europe (investissement)

### **Estimation financière :**

Temps de travail chargé de mission

### **Objectif**

- Organiser territorialement l'offre de santé en réponse aux enjeux du territoire.

### **Contexte :**

Les projets médicaux des territoires permettent d'organiser la présence territoriale des professionnels de santé et leur fonctionnement en complémentarité sous un même réseau. Ils peuvent ainsi répondre plus efficacement aux problématiques qui se posent. Aujourd'hui, ces projets permettent une organisation en Pôles ou Maisons de santé pluri-professionnelles (MSP). 6 de ces établissements (5 MSP et 1 pôle) ont vu le jour sur le département. Le pôle présent à Saint Chély d'Apcher doit s'organiser en MSP d'ici la fin de l'année. Des maisons médicales rurales permettent aussi d'organiser l'offre médicale en milieu rural sans être labellisées MSP. Elles peuvent être aussi une réponse de proximité pour des permanences en coordination avec la MSP.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est la couverture du département par de tels projets de santé territoriaux. Ils doivent être animés par les élus locaux et les professionnels de santé du territoire. L'ALUMPS est missionnée dans le cadre de ses compétences pour aider les collectivités ayant la volonté d'élaborer un tel projet. En revanche, une attention particulière doit être apportée à l'échelle afin d'avoir la meilleure réponse aux problématiques du territoire. La création d'une MSP est synonyme de l'aboutissement de ce projet sur un territoire. Ces projets sont aussi des sources d'attractivité pour les étudiants en développant de nouvelles pratiques innovantes autour de la médecine d'un territoire.

Différentes aides financières apportées par l'ARS (fonctionnement) et par les mesures des Comités Interministériels aux Ruralités (financement de droit commun FNADT et DETR en investissement) sont aujourd'hui présentes. Il serait intéressant de saisir l'opportunité de ces dispositifs. De plus, la Lozère est aujourd'hui couverte par une Zone de Revitalisation Rurale (ZRR) ce qui permet d'avoir des avantages.

Dans le développement des projets médicaux de territoire, une réflexion est aussi à mener avec la possibilité d'intégrer la possibilité de



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

---

l'installation d'un second cabinet dans les maisons médicales rurales ou dans les communes moins importantes afin de proposer une offre médicale dans les zones les plus rurales allant d'une journée à quelques jours par semaines.

## **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Accompagnement sur les projets médicaux : pendant toute la durée du schéma

Création des MSP : objectif de création pour les projets en cours à l'horizon 2018

## **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de projets de santé territoriaux terminés ou en cours

Secteurs couverts par une Maison de Santé Pluriprofessionnelle ou une maison médicale rurale.



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION  
ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.3

## PROMOTION ET PROSPECTION DES ÉTUDIANTS EN MÉDECINE

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Partenaires à prendre en compte :**

ALUMPS et ARS

Université, Départements de Médecine

Ordre des médecins

MSP

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

Moyenne annuelle des dispositifs de communication : 57 000€

### **Objectifs**

- Attirer de jeunes étudiants en médecine sur le territoire pour palier le manque de praticiens
- Proposer des bourses attractives pour les étudiants

### **Type d'action :**

Animation, communication

Aides financières

### **Public visé :**

Étudiants en médecine

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

### **Contexte :**

Le département de la Lozère est un des départements avec la plus faible densité médicale. Il est difficile d'attirer de nouveaux praticiens à la sortie de l'université afin de reprendre les cabinets médicaux existants dans le milieu rural dont les professionnels de santé partent peu à peu à la retraite. Un suivi constant de la démographie médicale est réalisé dans le département pour essayer d'anticiper toute zone blanche. Aujourd'hui des actions sont réalisées dans le but de mettre en valeur la Lozère et ainsi donner envie aux futurs praticiens d'exercer dans ce département.

### **Description de l'action :**

L'action de promotion et de prospection des étudiants est aujourd'hui présente dans la démarche du Conseil départemental. Le but est de pérenniser les efforts réalisés mais aussi de renouveler la position du département en fonction des attentes des étudiants. Ainsi, le Conseil départemental doit se positionner dans les différentes universités et congrès médicaux régionaux et nationaux afin d'avoir une meilleure visibilité. De plus, un séjour (le WENSEL) a été créé dans le but de faire connaître le territoire lozérien sous ses différents aspects. Afin de se démarquer des autres territoires en recherche de médecins, il est possible d'aborder le projet professionnel de l'étudiant et des nouvelles pratiques du territoire.

Outre ces actions de promotion, le Conseil départemental doit aussi maintenir les différentes bourses en place pour les étudiants dans le cadre d'une future installation, de stages ou de remplacements. Cette aide financière, couplée à un accompagnement individualisé, est un des leviers pour l'attractivité du territoire et de l'action médicale.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Présence aux différents événements régionaux et nationaux

Nombre de bourses, de stages, de remplacements ou installations contractualisés

Montant d'aide financière apporté aux étudiants





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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.4

## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE CONTRAT D'ENGAGEMENT DE SERVICE PUBLIC ET DES PRATICIENS TERRITORIAUX DE MÉDECINE GÉNÉRALE OU AMBULATOIRE SUR LE TERRITOIRE

### **Pilotage de l'action :**

ARS

### **Partenaires à prendre en compte :**

Universités, Département de Médecine

### **Estimation financière :**

-

### **Type d'action :**

Animation

Aides financières

### **Public visé :**

Étudiants en médecine supérieur à la deuxième année  
médecins diplômés

### **Sources de financements potentiels :**

ARS

### **Objectif**

- Signer des Contrats d'Engagement de Service Public (CESP) avec des étudiants
- Poursuivre le déploiement le dispositif de Praticiens Territoriaux de Médecine Générale (PTMG) et Ambulatoire (PTMA)

### **Contexte :**

La loi « Hôpital » 2009 a créé les CESP qui permettent à des étudiants après leur deuxième année d'étude de toucher une allocation en contrepartie d'une future installation pendant une période donnée dans une zone où les soins sont dits menacés. Le territoire lozérien, territoire sous-doté en ressource médicale, est couvert par ce dispositif avec la proposition de 6 contrats en médecine. Cette action a été renforcée lors du Comité Interministériel aux Ruralités du 14 septembre 2015 qui prévoit la signature de 1700 contrats à l'échelle nationale. De la même façon, d'autres dispositifs nationaux existent pour continuer de mailler le territoire avec des médecins.

### **Description de l'action :**

L'État propose une allocation pour les étudiants désireux de s'installer dans une zone en difficulté en matière de santé. Le but de cette action est de permettre le renouvellement des médecins qui se dirigent vers un départ à la retraite. De plus, ce contrat a une visibilité nationale et permet l'orientation des étudiants vers des zones particulières dont la Lozère. Il est alors question de mettre en avant ces aides auprès des étudiants au même titre que les précédentes actions de promotion et de prospection réalisées par le Conseil départemental. En revanche, lorsque le Département présente ses actions auprès des étudiants, tous les dispositifs, dont le CESP sont évoqués. De la même manière, il serait intéressant de coordonner ces différents dispositifs, nationaux et locaux afin de favoriser l'installation de nouveaux médecins sur le territoire. Le contrat est en effet cumulable avec les bourses que le Conseil départemental propose. Ce contrat est signé avec les étudiants dès la deuxième année d'étude, ce qui les engage ensuite à exercer dans un territoire vulnérable pendant la durée où ils ont perçus ce financement.

Outre ce dispositif, il serait aussi intéressant de s'attacher à proposer les contrats de praticiens territoriaux de médecine générale (PTMG) ou ambulatoire (PTMA). Cela garanti un salaire et une protection sociale renforcée pendant une durée déterminée afin de favoriser les installations de nouveaux médecins (jeunes médecins à la sortie des études) dans des territoires fragiles. Cet apport permet de sécuriser une installation qui peut être difficile sur ces territoires sans une clientèle. Pour le PTMA, ce contrat de 3 ans prévoit le versement d'une aide financière en cas de congé maternité ou paternité pour couvrir les charges de son cabinet médical malgré l'arrêt provisoire de son activité.



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

---

**Échéance prévisionnelle de l'action :**

Pendant toute la durée du maintien de cette mesure nationale

**Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de contrats signés sur le département de la Lozère.



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERME DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.5

## ACCOMPAGNEMENT DANS L'INSTALLATION DES NOUVEAUX MÉDECINS

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Type d'action :**

Investissement et animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

ALUMPS

ARS

MSP/Cabinets regroupés

Réseau Accueil

Communes

CLS

### **Public visé :**

Nouveaux médecins qui s'installent sur un territoire

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Objectif**

- Favoriser l'installation d'un nouveau praticien

### **Contexte :**

L'installation en milieu rural peut être difficile pour un praticien mais aussi pour sa famille. Il est possible que ces personnes ne soient pas issues d'un territoire rural et par conséquent ne soient pas familiarisées avec ce mode de vie différent du milieu urbain. L'intégration du médecin et de son projet professionnel au paysage local est important pour une installation pérenne.

### **Description de l'action :**

L'arrivée de nouveaux médecins sur un territoire doit être suivie et accompagnée afin d'accélérer et de favoriser le processus d'installation du praticien et de son entourage. Cela peut être réalisé avec le réseau Accueil coordonné par le Conseil départemental.

Afin de favoriser le travail en partenariat des acteurs de la démographie médicale du territoire considéré, une rencontre doit être établie avec le nouvel arrivant et les praticiens. L'ALUMPS, de par ses compétences peut effectuer ce lien avec les praticiens du territoire. De la même façon, un accompagnement peut être fait autour du projet professionnel du nouveau médecin afin d'ancrer son action de façon pérenne en Lozère et plus précisément sur son aire d'influence.

Le traitement de cette thématique à l'échelle départementale permet d'avoir un lissage sur l'ensemble du territoire et ainsi éviter les concurrences entre les différentes communes en recherche d'un médecin. Le but est d'avoir une réponse coordonnée pour répondre essentiellement aux besoins de la population en cohérence avec la viabilité économique de la reprise d'un cabinet.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long des 6 ans à chaque installation d'un praticien

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de rencontre entre le praticien et les partenaires



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

ACTION NUMÉRO 1.6

## DÉVELOPPEMENT DE LA TÉLÉMÉDECINE SUR LE TERRITOIRE

### **Pilotage de l'action :**

ARS

### **Type d'action :**

Investissement et Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

ALUMPS

Groupement Hospitalier de Territoire

Ordre des médecins

Ordre des infirmiers

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

ARS

Conseil départemental

État

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Accéder à des soins spécialisés en évitant d'accroître le besoin de mobilité

### **Contexte :**

Les spécialistes médicaux ne sont pas tous présents sur le département et il y a un besoin pour les populations désireuses de les consulter de se déplacer vers les pôles régionaux où on les retrouve le plus généralement. Cela nécessite un accroissement du besoin de la mobilité pour ces personnes rajoutant ainsi un temps de trajet supplémentaire mais aussi un coût non négligeable pour les personnes vulnérables.

La télémédecine est pratiquée sur le département par exemple avec les hôpitaux de Langogne ou Mende, les médecins locaux réalisent des visioconférences avec des spécialistes de Nîmes ou Montpellier où il est question de multiples cas pour un avis consultatif. Les patients peuvent ou non être présents lors de ces rencontres.

### **Description de l'action :**

Lorsqu'un spécialiste n'est pas présent sur le territoire, il serait alors possible de favoriser les consultations par l'intermédiaire d'une plateforme numérique afin d'apporter une plus-value à l'offre de service proposé en Lozère. Cela permettrait d'éviter le déplacement pour des consultations où le contact avec le praticien n'est pas nécessaire. En revanche, dans certains cas, l'examen du patient par le praticien est nécessaire.

L'ARS en Lozère, s'engage dans une expérimentation en capitalisant sur l'expérience de CICAT-LR qui est certes encore peu développée mais qui tend à répondre à une demande de plus en plus forte sur le territoire. L'idée est de développer l'offre de la télémédecine dans un premier temps avec les services de cardiologie, de gériatrie et de psychiatrie... avec les CH de Mende et de Saint Alban. Le chantier lancé pour l'implantation de ce système doit aussi passer par un accompagnement des CH pour l'organiser au niveau de sa gouvernance et du déploiement des équipements.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Développement progressif durant l'exécution du schéma

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de consultations, diagnostic et/ou interventions réalisés





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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.7

## RÉACTION POUR DES SOINS D'URGENCE EN MOINS DE 30 MIN

### **Pilotage de l'action :**

ALUMPS / État et Sécurité Civil

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

ARS  
Ordre des médecins  
Hôpital et Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence 48 (CESU)  
Conseil départemental  
SDIS

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

ARS  
Hôpital et CESU 48

### **Estimation financière :**

Temps de travail du chargé de mission

### **Objectif**

- Permettre à des médecins d'avoir les moyens d'agir en cas d'urgence dans les meilleurs délais

### **Contexte :**

L'accès aux soins d'urgence est primordial pour toute population, cela nécessite d'avoir des équipes qui puissent réagir dans toutes les situations. En revanche, sur le territoire, des populations résident dans des zones où l'accès aux soins d'urgences est supérieur à 30 min ce qui peut devenir problématique dans certains cas d'urgences médicales importantes.

### **Description de l'action :**

Les soins d'urgences peuvent alors être apportés dans un premier temps par un agent médical de proximité. Cette personne peut être un médecin généraliste qui aura suivi une formation afin de devenir médecin correspondant SAMU. Cette action vise à mailler le territoire afin que toute la population lozérienne soit couverte par un soin d'urgence en moins de 30 min. Elle s'insère dans le cadre des mesures des Comités Interministériels aux Ruralités avec la formation de plus de 700 médecins correspondants SAMU d'ici la fin 2016 à l'échelle nationale. Aujourd'hui une quarantaine de médecins lozériens sont inscrits comme tels, mais ce n'est pas encore suffisant. L'objectif est de continuer la formation des médecins généralistes du territoire avec une promotion de l'exercice en milieu rural afin que l'ensemble du territoire soit couvert.

Dans cette action, il est aussi important de pérenniser la présence d'un hélicoptère durant les saisons estivales. C'est un engagement qui doit être poursuivi au cours des années futures par l'État en partenariat avec la Sécurité Civile et le SDIS. La perspective de l'existence d'une base héliportée à l'année doit continuer à être relayée et étudiée.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Fin 2016

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de médecins correspondants SAMU

Zones couvertes par un ou des médecins correspondants SAMU



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

ACTION NUMÉRO 1.8

## SUIVI DES CONTRATS LOCAUX DE SANTÉ (CLS)

### **Pilotage de l'action :**

ARS  
Communautés de Communes

### **Partenaires à prendre en compte :**

ALUMPS  
Acteurs du monde médico-social  
Conseil départemental

### **Estimation financière :**

-

### **Type d'action :**

Animation

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

ARS  
Communautés de communes  
État

### **Objectif**

- Permettre une réflexion locale sur les enjeux de santé

### **Contexte :**

Au-delà de la simple démographie médicale assurée par les médecins et différents praticiens du territoire, l'organisation de la santé doit aussi intervenir au niveau de la prévention sur de multiples thématiques (accès au droit, santé des jeunes, santé et environnement...). En effet, malgré une démographie médicale importante des problématiques persistent et ce à différents niveaux. Une réflexion en amont sur différents thèmes permet alors d'agir sur cette prévention et une planification dans les politiques locales.

### **Description de l'action :**

Le Contrat Local de Santé (CLS) offre une bonne opportunité pour le territoire afin d'avoir une action en relation entre l'ARS et les élus locaux. Par le biais de ce contrat, des groupes de travail se réunissent afin de faire émerger des projets locaux sur de multiples thématiques (accès aux soins, santé et parcours de vie des personnes âgées, environnement...). Ces thématiques font suite à une phase de diagnostic qui a permis de mettre en lumière l'ensemble des points particuliers qui nécessitent un approfondissement au cours de ce contrat de 3 ans. Un CLS peut comporter diverses actions mais la mise en communication des acteurs du territoire permet en premier lieu de faire avancer plus efficacement des projets.

Aujourd'hui, seul le contrat sur la communauté de commune du Haut Allier est en cours. Un CLS est en projet pour la Communauté de communes Sud Lozère. L'idée principale de cette action n'est pas de créer des CLS sur tout le département mais d'envisager leur création par la phase d'un diagnostic qui pourra déterminer le besoin ou non d'implantation de cette action.

Le but de cette action est aussi de suivre les expérimentations et études qui se réalisent dans ces territoires afin de pouvoir les reproduire si possible à une échelle départementale. Par exemple, il est intéressant de suivre les actions qui vont se développer sur le territoire de Langogne suite à une étude sociologique sur le sujet du renoncement aux soins.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action de promotion à renouveler tout au long des 6 ans de ce plan d'actions.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Projets en cours ou CLS signé



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCES

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 1.9

## ETUDE SUR LE TRANSPORT SANITAIRE VERS LES PÔLES RÉGIONAUX DE SANTÉ

### **Pilotage de l'action :**

MSA

### **Type d'action :**

Étude

### **Partenaires à prendre en compte :**

Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS)  
Communautés de Communes  
Conseil départemental  
Conseil régional  
Prestataires de transport  
ARS

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

MSA

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Réaliser une étude afin de déterminer les conditions de mobilité pour les déplacements sanitaires

### **Contexte :**

Le remboursement du transport sanitaire est réglementé suivant une liste exhaustive de cas permettant la prise en charge financière. En revanche, l'absence de spécialistes médicaux sur le département oblige les patients à se déplacer vers des pôles médicaux plus importants dans les départements voisins. Ces frais de transport peuvent ainsi ne pas être pris en charge par les caisses d'assurance maladie obligeant ainsi les patients à assumer un coût de déplacement important voire à mettre en place une logistique fastidieuse pour se rendre dans ces pôles. La problématique est d'autant plus importante lorsque ces personnes ne sont pas complètement autonomes.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de réaliser une étude qui pourrait identifier plus précisément cette problématique sur l'ensemble du département afin d'avoir une meilleure vision sur les personnes touchées par ces déplacements, réguliers ou ponctuels. Ainsi, une phase d'étude et de concertation entre les différents acteurs de la santé et du transport pourra permettre d'identifier les points noirs importants afin de proposer des solutions pérennes au déplacement de ces populations.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Étude en cours et solutions à imaginer à la suite

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Réalisation d'une étude  
Propositions de solutions



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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 2.1

## CRÉATION D'AIRES DE COVOITURAGE SUR LE DÉPARTEMENT

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Type d'action :**

Investissement

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communautés de communes

État

Conseil régional

Agence Lozérienne de la Mobilité (ALM)

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

État (Fonds de Financement de la Transition Énergétique)

### **Estimation financière :**

205 000€ HT

### **Objectif**

- Favoriser la pratique du covoiturage sur le département

### **Contexte :**

Le transport est un élément très important dans la mise en place de l'accessibilité des services au public. En revanche, le développement de l'offre de transport collectif est difficile suivant le contexte rural et la géographie du département. L'utilisation du véhicule personnel est majoritaire dans les déplacements des lozériens. Le covoiturage est un moyen alternatif au déplacement individuel dans une logique de développement durable en consommant le moins d'énergie possible et à un coût inférieur. À ce titre, il est nécessaire d'offrir à la population les moyens de favoriser la mutualisation des trajets et ainsi diminuer les déplacements individuels sur le territoire.

### **Description de l'action :**

Cette action reprend le programme d'aménagement d'aires qui est intégré à l'appel à projet « Territoire à Énergie Positive et Croissance Verte ». Un schéma d'aires de covoiturage a ainsi été réalisé dans le but de programmer la construction et la mise en œuvre de ces infrastructures. Une réflexion a été apportée dans une logique d'intermodalité afin de proposer des localisations adéquates pour permettre l'utilisation de multiples moyens de transport. Les implantations reprennent les lieux de covoiturage non organisés et permettent d'offrir des conditions de stationnement plus sécuritaires.

Ces créations d'aires doivent aussi s'appuyer sur une communication forte afin de promouvoir ce mode de transport mutualisé qu'ils soient quotidiens ou ponctuels. L'aménagement physique de lieux dédiés sur le territoire est également une mise en valeur de ces pratiques.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

À l'horizon 2020

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Réalisation de l'ensemble des aires de covoiturages (10 au total, avec 1 initialement)





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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 2.2

## IMPLANTATION DES BORNES DE RECHARGE POUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

### **Pilotage de l'action :**

Syndicat Départemental d'Électrification et d'Équipement de la Lozère (SDEE)

### **Partenaires à prendre en compte :**

Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)  
Communes

### **Estimation financière :**

658 000€ HT pour l'installation des bornes

### **Objectif**

- Favoriser les déplacements avec des véhicules propres

### **Type d'action :**

Investissement

### **Public visé :**

Tout propriétaire ou futur propriétaire de véhicule électrique

### **Sources de financements :**

ADEME

Communes

SDEE

### **Contexte :**

Le transport électrique se développe de plus en plus sur le marché automobile français et finalement assez peu en milieu rural faute de bornes de recharge. Il est donc nécessaire de pouvoir répondre à cette dynamique nationale par l'installation de bornes de recharge sur le territoire en s'appuyant sur les recommandations de la loi Grenelle et de l'ADEME.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de mailler le territoire en bornes de recharges électriques comme peuvent l'être les stations essences en Lozère suivant le plan de déploiement réalisé par le SDEE et qui prévoit l'installation de 40 bornes de recharge sur l'ensemble du département. L'installation de cette technologie permet de favoriser l'achat de ce type de véhicule. L'utilisation de ces véhicules dits propres permet par conséquent un gain économique pour les ménages lozériens mais aussi un gain au point de vue environnemental.

L'installation de ces bornes est financée largement par l'ADEME avec une participation du SDEE et des communes. Le fonctionnement est partagé entre le SDEE (maintenance) et les communes (souscriptions de puissance et consommation). Ce projet est mené dans le cadre d'un groupement de commande à l'échelle de 9 départements et 2 métropoles de la Région Occitanie. Ce réseau nommé « Révéo » comptera d'ici fin 2017 plus de 1000 bornes de recharge par véhicules électriques et hybrides rechargeables.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Déploiement terminé fin 2017

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de bornes installées sur les 40 prévues

Nombre de véhicules électriques en Lozère

Nombre de charges par an



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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 2.3

## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT RÉGULIÈRE SUR LE DÉPARTEMENT

### **Pilotage de l'action :**

Autorité Organisatrice compétente

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil régional

Communautés de Communes

Conseil départemental

Prestataires de transport

Agence Lozérienne de la Mobilité (ALM)

### **Type d'action :**

Fonctionnement

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil régional

### **Estimation financière :**

Coût variable en fonction du nombre de lignes

### **Objectif**

- Permettre le déplacement de la population sur le département en transport en commun

### **Contexte :**

L'offre de transport en commun s'appuie sur différents types : les lignes régionales exploitées à la fois en mode routier et en mode ferroviaire et desservant les communes composant le H ferroviaire lozérien, la ligne régulière inter-urbaine entre Florac et Mende, les 2 trains d'équilibre du territoire et le transport scolaire.

Ce dernier apporte une réponse de proximité sur le territoire lozérien grâce à la règle utilisée qui vise à couvrir les zones de plus de 3 enfants de plus de 3 ans à plus de 3 km du lieu de scolarisation.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de développer l'utilisation des transports en commun sur le réseau lozérien. Cela passe notamment par un développement de l'offre et sa meilleure adaptation aux besoins des usagers.

L'utilisation du réseau scolaire est une piste afin de rentabiliser les trajets scolaires qui ne remplissent pas toujours un véhicule. Les places restantes pourraient être ouvertes plus largement au public.

Le développement de l'offre notamment dans le but de couvrir des trajets domicile – travail est important car il offre des solutions de déplacement pour des trajets réguliers et quotidiens. Aujourd'hui seuls les lignes ferroviaire et routière Marvejols – Mende et routière Florac – Mende permettent réellement la prise en compte de ces déplacements.

Il pourrait être intéressant également de développer certains transports scolaires par voie ferroviaire lorsque les circulations existent (notamment sur le Marvejols-Mende). Cela pourrait contribuer à renforcer la fréquentation de ces circulations.

Dans la suite des états généraux du rail et de l'intermodalité, la Région déploiera une nouvelle politique de développement des transports régionaux.

La mise en accessibilité du réseau de transport est importante afin que toute la population puisse se déplacer sur le département. Des points d'arrêt sont ciblés en priorité dans le cadre des agendas programmés d'accessibilité portés par la Région à la fois sur le réseau routier et le réseau ferroviaire.



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

---

## **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

## **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de places ouvertes au déplacement public dans les transports scolaires

Nombre de circulations régulières mises en place et leur fréquentation

Étude sur les arrêts prioritaires

Nombre de points d'arrêt en accessibilité aux personnes à mobilité réduite



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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

## ACTION NUMÉRO 2.4 EXPÉRIMENTATION DE LIGNES TOURISTIQUES

### **Pilotage de l'action :**

Autorité Organisatrice compétente

### **Type d'action :**

Fonctionnement

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil régional

Communautés de communes

Conseil départemental

Partenaires touristiques du territoire

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

Leader

Usagers

### **Objectif**

- Proposer un service saisonnier pour améliorer l'offre de transport.

### **Contexte :**

La Lozère est un département avec un secteur touristique important où l'usage du véhicule individuel comme moyen de transport est dominant. L'accès au territoire pour les touristes ne disposant pas de véhicule est très limité. Seules les lignes régulières entre Mende et Florac, Florac et Alès et les lignes TER facilitent cette mobilité.

### **Description de l'action :**

La mise en place de cette action propose l'expérimentation de 2 lignes de transport touristique durant les saisons 2016 et 2017 suivant une ligne reliant Le Rozier, Florac et le Mont Lozère avec 2 véhicules de 22 places. Ces lignes permettent de jouer sur l'attractivité du territoire avec une meilleure mobilité vers ces lieux touristiques tout en réglant la problématique du stationnement sur ces zones très rapidement engorgées. Une campagne de communication est nécessaire afin de promouvoir ce nouveau service sur le département. De la même manière, il est intéressant de travailler de concert avec les offices du tourisme du territoire qui sont un véritable relais d'information auprès des visiteurs de la Lozère.

Cette expérimentation pourra par la suite, si elle est positive, déboucher sur le maintien de ces lignes voire à la création de nouvelles sur l'ensemble du territoire.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Expérimentation durant l'été 2016

Renouvellement si expérimentation concluante (2017-2018)

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Fréquentation des lignes touristiques

Enquête auprès des partenaires touristiques





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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 2.5

## COORDINATION, STANDARDISATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT À LA DEMANDE

### **Pilotage de l'action :**

Autorité Organisatrice compétente

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil régional

Communautés de communes

Conseil départemental

Prestataires de transport

Agence Lozérienne de la Mobilité (ALM)

### **Estimation financière :**

TAD : environ 150 000 euros par an

Lignes virtuelles : 100 000 euros par an

### **Objectif**

- Permettre à la population d'utiliser des transports en commun pour des trajets ponctuels

### **Type d'action :**

Animation et fonctionnement

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil régional

Communautés de communes

Usagers

### **Contexte :**

Aujourd'hui le service de transport à la demande (TAD) est présent de manière diffuse sur le département. En effet, le conseil départemental a délégué cette compétence aux Communautés de communes et toutes ne l'ont pas mise en place. Le résultat diffère suivant les territoires considérés. Aujourd'hui, le financement de ce service est partagé entre l'usager (1/3), la communauté de communes (1/3) et le Conseil départemental (1/3). Avec le changement de compétence dans le cadre de la mise en œuvre de la loi NOTRe, la charge du Conseil départemental passe alors à la Région.

### **Description de l'action :**

Dans un premier temps, le système actuel sera poursuivi par la Région.

Dans un second temps, une réflexion sera conduite au niveau régional pour essayer de se rapprocher d'un modèle coordonné à cette échelle. Les disparités actuelles de mise en œuvre de ce service en Lozère montrent la nécessité d'avoir une offre coordonnée et plus facilement communicable aux usagers.

Pour la Lozère, il serait intéressant de pouvoir proposer ce service à l'ensemble de la population lozérienne : en effet, ce service permet une desserte du domicile à un service et contribue donc directement à l'accès aux services.

Plusieurs systèmes pourraient être mis en place pour le développement du transport à la demande :

- le système actuel avec des horaires et des lieux de départ et d'arrivée qui dépendent de la demande du client.
- la création de multiples lignes virtuelles qui sillonnaient le territoire vers les pôles les plus proches. Ces lignes (avec trajets et horaires définis) ne seraient pas desservies par des lignes régulières, mais elles pourraient être activées à la demande des usagers.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long des 6 ans

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de service de TAD mis à disposition

Nombre de trajets effectués



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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 2.6

## INFORMATION AU TRANSPORT ET À L'INTERMODALITÉ

### **Pilotage de l'action :**

Conseil régional

### **Type d'action :**

Investissement et animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Le partenariat de cette action sera défini lors de son élaboration et de sa mise en œuvre par la Région

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil régional

### **Objectif**

- Améliorer la visibilité de l'offre de transport et rendre possible la multiplication des types de transport sur un même trajet.

### **Contexte :**

La lisibilité de l'offre de transport sur le territoire n'est pas toujours évidente. De la même façon, lorsque l'on souhaite ou que l'on doit multiplier les moyens de transport en commun, un trajet peut rapidement devenir très difficile et nécessite de recourir à plusieurs billets commercialisés sous différentes modalités.

### **Description de l'action :**

Pour offrir la meilleure information possible aux usagers des transports, la Région envisage la création d'un Système d'information multimodal (SIM) qui reprendrait l'ensemble de l'offre (voiture, train, bus...). Cette plateforme régionale faciliterait la lecture des usagers avec un site unique pour l'ensemble des transports proposés dans la région. Cela permettrait aussi de cibler des nœuds multimodaux dans lesquels des actions locales pourront être réalisées afin d'améliorer le confort des usagers (parking, stockage de vélo...).

Sur la base de ce système d'information, une simplification de l'accès à l'achat de billets sera possible par des liens vers les plateformes actuelles de commercialisation.

A terme un système billettique unifié (aujourd'hui, il existe des systèmes différents au niveau des différents départements et de la région) pourrait être mise en place permettant de simplifier l'achat de titres de transport et tant par la voie dématérialisée que physiquement sur le terrain.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

-

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de stations intermodales

Création d'un SIM



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

AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 2.7

## ANIMATION D'ACTIONS TERRITORIALES DE MOBILITÉ

### **Pilotage de l'action :**

Agence Lozérienne de la Mobilité (ALM)

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil régional

Conseil départemental

Communautés de communes

Communes

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

Conseil régional

ADEME

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Objectif**

- Développer des actions en partenariat avec les collectivités locales autour de la mobilité

### **Contexte :**

La mobilité est une problématique persistante sur le territoire lozérien. En effet, les déplacements sont nécessaires pour une grande partie de la population afin d'accéder aux différents pôles de services. L'automobile reste le moyen de transport le plus utilisé sur le département. L'ALM a été créée dans le but d'appréhender ces questions de mobilité sur le territoire avec la population et notamment les plus vulnérables.

### **Description de l'action :**

Cette action vise le travail que peut réaliser l'ALM sur le territoire lozérien. En effet, au titre de ses compétences, elle peut travailler de concert avec les différentes collectivités locales dans le but d'organiser des événements ou différentes actions sur la question des mobilités notamment douces. Des interventions peuvent alors être réalisées dans le cadre de programmes d'éducation et de sensibilisation auprès de la population notamment chez les plus jeunes dans les établissements scolaires.

Par ailleurs, l'ALM peut aussi s'associer dans les différents projets des collectivités locales afin d'apporter un regard, en particulier sur les questions liées au transport et à la mobilité sur leur territoire.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long des 6 ans

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'événements créés

Nombre d'interventions



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

## ACTION NUMÉRO 3.1 FORMATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES

### **Pilotage de l'action :**

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale (MDECS)

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

État  
Conseil départemental  
SoLozère  
Associations locales

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

État  
Opérateurs de services

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Familiariser la population avec les nouveaux outils numériques

### **Contexte :**

Aujourd'hui, le monde du numérique n'est pas accessible à tout le monde. D'une part par la présence physique d'un accès, d'autre part, par la pratique du milieu et des différents matériels. Les personnes ne sont pas toutes équipées et connectées et donc n'ont pas l'habitude d'utiliser cette technologie. D'autres disposent d'un accès depuis leur domicile mais ont besoin d'un apprentissage pour se familiariser avec l'utilisation du monde numérique et particulièrement lorsque cela touche aux différents services.

### **Description de l'action :**

Avec le passage de plus en plus à une approche du tout numérique, la population n'est pas souvent armée pour faire face à de tels changements dans les pratiques des opérateurs de services. Pour cela, des formations peuvent être dispensées dans le but de munir les utilisateurs des bases pour l'utilisation des outils informatiques (ordinateurs et tablettes) et ainsi de faciliter leur navigation avec la recherche d'informations et le traitement des demandes des opérateurs. Ces formations ont vocation à développer une autonomie de la population permettant de focaliser la médiation numérique uniquement sur l'accompagnement sur les usages en termes de services et évitant de « faire à la place ».

Ces formations peuvent être organisées sous forme de cycles sur le territoire notamment dans les locaux du réseau de Maisons de services au public (MSAP) lorsque suffisamment de postes sont disponibles. Il est intéressant de s'appuyer sur le travail réalisé par SoLozère qui propose aussi des ateliers participatifs et thématiques sur différents sujets liés au monde numérique et plus particulièrement sur les pratiques du télétravail.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de formation au numérique

Nombre de participants





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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

ACTION NUMÉRO 3.2

## ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS POUR L'ACCÈS AUX E-SERVICES - LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

### **Pilotage de l'action :**

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communautés de Communes  
Conseil départemental  
État

### **Estimation financière :**

Temps de travail animateur

### **Objectif**

- Permettre à toute la population de réaliser ses démarches administratives sur les plates-formes numériques

### **Contexte :**

La médiation numérique est essentielle afin de répondre aux avancées technologiques que l'on connaît. Les opérateurs traitent de moins en moins de dossiers en vis-à-vis et en format papier. De plus, ils développent des plates-formes numériques pour l'ensemble du traitement de leurs démarches administratives. En revanche, une partie de la population peut avoir du mal à appréhender les usages numériques, d'autant plus lorsque les ménages ne sont pas connectés au réseau Internet.

### **Description de l'action :**

L'accompagnement de ces populations non familiarisées avec les démarches numériques est essentiel afin de garantir leur accès aux droits respectifs auprès des différents opérateurs nationaux comme la CAF, MSA, Pôle Emploi... Le passage au 100 % numérique de ces opérateurs renforce le besoin de médiation numérique et cela se met en œuvre essentiellement à travers les Maisons de Services au Public. Les animateurs jouent aujourd'hui ce rôle d'accompagnateur pour aider la population à accomplir les différentes démarches sur ces plates-formes. Il est important que les animateurs (médiateurs numériques) soient régulièrement formés aux nouvelles démarches en termes de e-services par les opérateurs concernés. Cette formation s'organise à travers la coordination départementale déjà en place avec la MDECS.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de personnes aidées dans leurs démarches administratives



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

## ACTION NUMÉRO 3.3 FORMATION AU NUMÉRIQUE EN MILIEU SCOLAIRE

### **Pilotage de l'action :**

État (Éducation nationale)

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil régional  
Conseil départemental

### **Estimation financière :**

-

### **Type d'action :**

Investissement et animation

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

État  
Conseil régional  
Conseil départemental

### **Objectif**

- Familiariser les jeunes à l'utilisation des outils numériques

### **Contexte :**

L'outil numérique est de plus en plus présent dans notre société et, il est déjà difficile de s'en dispenser dans le cadre professionnel. Un tel outil peut être perçu comme une opportunité avec ses multiples fonctionnalités mais cela peut devenir une menace notamment chez les plus jeunes qui ne se rendent pas encore compte de tout ce qu'il est possible de réaliser, les questions de e-réputation. Cette population semble à l'aise avec ces outils. En revanche, leur utilisation est souvent ciblée sur des loisirs et une initiation aux usages dans le domaine des services serait intéressante.

### **Description de l'action :**

Cette action vise à développer des formations internes aux établissements scolaires (collèges ou lycées) afin de familiariser les élèves à l'utilisation de cet outil. D'une part, il sera possible d'attirer l'attention sur les différents usages. D'autre part, il pourrait être question des différents dangers qui peuvent ressurgir de cette utilisation, aussi bien du point de vue professionnel que privé.

Suite à des appels d'offres de l'État, deux collèges sont aujourd'hui équipés de tablettes et d'un réseau internet performant afin de garantir une première expérience de travail à l'aide de ces équipements. Les lycéens étaient aussi équipés par la Région d'ordinateurs portables.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de formations réalisées

Nombre d'établissements « connectés »



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 3.4

## DÉVELOPPEMENT DE L'USAGE DE LA VISIOCONFÉRENCE

### **Pilotage de l'action :**

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

État

Opérateurs de services

Conseil départemental

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

État

Opérateurs de services

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Permettre l'accès à des opérateurs de services à distance

### **Contexte :**

Aujourd'hui, le réseau des MSAP propose des services notamment de la médiation numérique pour les différents portails numériques des opérateurs de services. En revanche, des démarches nécessitent une rencontre avec un agent de l'opérateur en question. Des permanences sont réalisées par certains de ces opérateurs, mais certaines personnes n'y ont pas accès ou n'ont pas le temps de s'y rendre. Il en est de même pour les agences qui se situent généralement à un seul point du département. Toutes les MSAP sont équipées de systèmes de visioconférence.

### **Description de l'action :**

Cette action vise les personnes qui ne peuvent pas toujours se rendre dans les lieux de permanence aux horaires prévus et qui ne peuvent pas toujours se rendre sur Mende aux horaires d'ouvertures des agences des opérateurs de services. Il est alors question de proposer de développer l'usage de services de visioconférence qui permet à l'utilisateur de se rendre dans une MSAP pour s'entretenir avec un agent de l'opérateur concerné. Ce matériel est disponible dans les MSAP. Une réservation tri-partite est nécessaire entre MSAP, Opérateur et l'utilisateur. Celle-ci est coordonnée par la MSAP. De plus, l'accompagnement par l'animateur de la MSAP permet de faciliter ces échanges et l'usage de l'outil. Un développement de cet usage pour éviter les déplacements doit être encouragé.

Cette pratique peut être aussi développée dans le cadre d'échange dans le but de réduire les déplacements. Ainsi, il est nécessaire de promouvoir l'utilisation de cet outil pour les entreprises du territoire mais aussi des différents services publics.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'échanges par visioconférence



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

## ACTION NUMÉRO 3.5 DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU SOLOZÈRE

### **Pilotage de l'action :**

SoLozère

### **Type d'action :**

Investissement et animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Maison de l'emploi et de la cohésion sociale

POLeN

Conseil départemental

État

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

État

Maison de l'emploi et de la cohésion sociale

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Développer de nouveaux tiers lieux à proximité des lieux de résidence

### **Contexte :**

La Maison de l'emploi et de la cohésion sociale et Lozère développement co-animent le réseau SoLozère qui propose des espaces de travail à distance. Ces tiers lieux sont aujourd'hui présents avec 11 localisations sur le département avec l'ambition d'animer un lieu adapté au télétravail avec un environnement favorable pour les pratiquants avec de nombreux services qui sont utiles dans l'exercice de leur activité.

### **Description de l'action :**

Cette action vise à l'implantation de nouveaux tiers lieux afin de pouvoir mailler le territoire d'une manière plus fine et ainsi diminuer les distances entre ces lieux et les domiciles des pratiquants. De plus, de nouveaux centres permettraient l'ajout de places disponibles pour accroître le réseau de télétravailleurs. Cette augmentation de sites disponibles va de pair avec une campagne de communication afin de promouvoir cette pratique et ainsi avoir une meilleure visibilité au point de vue local.

SoLozère a participé à une expérimentation nationale, Softplace, qui a pour but de répondre et d'anticiper les problématiques et les besoins des populations envers le télétravail. Cette visibilité au point de vue national a aussi permis la création d'un réseau qui dépasse les frontières départementales mais aussi d'adhérer à la charte pour la labellisation des tiers lieux lozériens.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de télécentres ouverts

Nombre de télétravailleurs en Lozère





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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 3.6

## ENCOURAGEMENT AU E-COMMERCE LOCAL AVEC UNE EXPÉRIMENTATION SUR LE BASSIN DE VIE DE LANGOGNE

### **Pilotage de l'action :**

Association des commerçants et artisans « E.Langogne »

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communauté de communes Haut Allier  
Commune de Langogne  
Chambres consulaires  
Dispositif interconsulaire RELANCE

### **Estimation financière :**

Opération : de 69 500 à 120 500€  
Charges annuelles : environ 115 000€

### **Type d'action :**

Investissement et Animation

### **Public visé :**

Résidents ou touristes sur le bassin de vie de Langogne

### **Sources de financements potentiels :**

Association des commerçants et artisans « E.Langogne »  
Financements européens (FEADER-LEADER)  
CCI (temps agent)  
Communauté de communes Haut Allier

### **Objectif**

- Expérimenter le développement d'une plate-forme de e-commerce sur le territoire

### **Contexte :**

Le e-commerce est une modalité de commerce en fort développement. Que ce soit pour les vêtements, l'alimentation ou encore l'ameublement, cette nouvelle pratique prend une part de plus en plus importante dans le comportement des clients. De plus, outre la commande, la livraison à domicile permet de faciliter l'acte d'achat et par la même occasion à une meilleure optimisation de son temps. Ce e-commerce permet une accessibilité à domicile pour diverses communes.

### **Description de l'action :**

Cette action vise la création d'une plate-forme numérique qui permettrait aux résidents du bassin de vie Langonais, résidents permanents, secondaires, touristes, de s'inscrire dans cette démarche de e-commerce tout en profitant des produits locaux et en les achetant toujours aux commerçants locaux. Ce projet vise à rassembler les commerçants et artisans du territoire afin de pouvoir couvrir une large gamme de produits. Ainsi une commande pourra être réalisée par l'intermédiaire d'un site internet. L'ensemble des produits pourront ensuite être collectés et le client pourra soit récupérer sa commande en un lieu précis, soit se la faire livrer à son domicile. Ainsi, le e-commerce permet le développement de services associés à l'offre commerciale locale (assemblage + livraison) : ce projet permet aussi aux touristes et résidents secondaires de profiter des produits Langonais à leur retour chez eux. L'objectif de cette action est d'expérimenter ce processus afin de visualiser sa possible réplique sur les autres bassins de vie du territoire.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Lancement du projet en 2017

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Rentabilité de cette expérimentation sur une année  
Pérennité de la plate-forme dans le temps (retour sur investissement)



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

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.1

## MISE EN VALEUR DE L'ACTION DES MSAP ET AMÉLIORATION DE LEUR VISIBILITÉ

### **Pilotage de l'action :**

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

### **Type d'action :**

Communication

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communautés de communes

État

La Poste (cas de Grandrieu)

Conseil départemental

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Communautés de communes

État

Opérateurs de services

Conseil départemental

### **Estimation financière :**

Achat et installation d'une signalétique

Campagne de promotion

### **Objectif**

- Porter à connaissance l'ensemble des services disponibles localement

### **Contexte :**

Les maisons de services au public sont présentes sur le territoire mais aujourd'hui, bon nombre de personnes assimilent ces lieux à leur ancienne dénomination : Relais de Services Publics. Une connotation qui reste encore présente alors que le public visé par ces MSAP n'est pas seulement les personnes en difficulté pour trouver un emploi. Bien au contraire, ces lieux sont ouverts à tous les publics pour répondre à la demande de services du territoire comme un interface entre l'usager et les opérateurs de services.

### **Description de l'action :**

Cette action se décline en plusieurs parties :

- Dans un premier temps, il est question de s'attarder sur la visibilité dans l'espace public des MSAP par l'intermédiaire d'une signalétique commune sur l'ensemble du réseau afin de positionner très facilement ces lieux sur un territoire et de donner de la visibilité à l'offre de services rendus.
- Ensuite, pour lutter contre la connotation que ces lieux portent, une campagne de promotion pourrait être mise en place afin de présenter l'ensemble des fonctions de ces maisons et l'évolution du maillage.
- Enfin, cette visibilité peut être accrue par l'intermédiaire des opérateurs de services qui peuvent promouvoir l'action locale des MSAP comme première interface lorsqu'une agence n'est pas présente à proximité. Ceci doit se faire dans une démarche concertée avec la coordination et le réseau de MSAP.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans pour la mise en valeur des actions de ce réseau

Installation de la signalétique dans les deux premières années du schéma

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Campagnes de communications réalisées

Signalisations installées



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

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.2

## COORDINATION DÉPARTEMENTALE DES MSAP ET CONSOLIDATION DE L'OFFRE DE SERVICE

### **Pilotage de l'action :**

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Opérateurs de services

État

Conseil départemental

Communauté de communes

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

Opérateurs de services

État

Conseil départemental

Communauté de communes

### **Estimation financière :**

Temps de travail agents

### **Objectif**

- Apporter une réponse coordonnée et la plus adaptée possible à la population lozérienne.

### **Contexte :**

Les maisons de service au public maillent le département de la Lozère et accueillent la population en quête d'une réponse à un service d'une offre d'un des partenaires. De ce fait, des spécificités se créent dans chacun des territoires et il est important de toutes les centraliser afin de pouvoir tirer profit de l'expérience de chacun sur l'ensemble de la Lozère. Les animateurs doivent alors être prêts pour recevoir des demandes particulières à propos des services offerts par des opérateurs. Ils doivent être compétents afin de pouvoir rendre ce service de la meilleure des manières.

Bien que formés, les animateurs des MSAP sont confrontés à des situations spécifiques liées à la complexité de certaines situations. Il est nécessaire de mettre en place un dispositif permettant la prise en charge de ces cas particuliers.

### **Description de l'action :**

La coordination départementale des MSAP est assurée par Maison de l'Emploi et de la cohésion Sociale. Le but de cette action est de prolonger cette gestion importante pour le réseau départemental. Ainsi, la coordination des relations avec les opérateurs partenaires est assurée à l'échelle départementale permettant des modalités communes de mise en œuvre des services et une réponse cohérente à l'échelle départementale.

L'animation de réseau assurée par la coordination permet de mettre au service de l'ensemble du réseau des compétences spécifiques de chacun des animateurs. Elle porte aussi sur les remontées de terrain et représente les MSAP au niveau départemental, régional et national.

La consolidation de l'offre passe par l'actualisation des compétences des animateurs des MSAP. En effet, les opérateurs de services font évoluer leurs procédures au fil des années. L'objectif est d'assurer aux animateurs une formation régulière afin de se préparer aux différentes questions de la population. De la même façon, des remarques peuvent être faites au sujet de l'offre existante, et il est possible de les faire remonter au niveau de la coordination départementale et/ou au niveau des opérateurs de services lorsqu'ils en sont concernés.

Une phase d'anticipation visant à préparer la mise en service de nouvelles procédures est alors nécessaire pour ces animateurs travaillant au plus près de la population. Des formations doivent être mises en place par les opérateurs lors de changements majeurs dans leurs procédures. Pour cela, un lien fort doit exister entre les opérateurs et le service de coordination départementale.

L'identification d'une personne référente pour chacun des opérateurs de service doit permettre :

- pour la coordination départementale, de disposer d'un interlocuteur ayant la responsabilité du lien avec les MSAP pour



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

anticiper les évolutions et les besoins de formation.

- pour les MSAP, de disposer d'une personne référente pour le traitement des cas complexes n'entrant pas dans les procédures existantes.

## **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans

## **Indicateur de suivi et de résultat :**

Présence d'un référent MSAP à la MDECS

Suivi des procédures des opérateurs de services

Nombre de rencontres avec les opérateurs de services

Nombre de formations pour les animateurs des MSAP

Identification d'une personne référente pour la coordination du réseau et de l'opérateur en question

Création d'une base de donnée pour le contact de services particuliers





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

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.3

## MISE EN RÉSEAU DES ÉCOLES ET MISE EN PLACE DE PROJETS ÉDUCATIFS TERRITORIAUX

### **Pilotage de l'action :**

Communautés de communes

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

État (Éducation nationale, DDCSPP)

### **Public visé :**

Élèves des écoles primaires

Personnel enseignant des écoles primaires

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Sources de financements potentiels :**

Communautés de communes

Communes

État

### **Objectif**

- Proposer un projet scolaire, péri-scolaire et extra-scolaire de qualité à tous les élèves du département

### **Contexte :**

En milieu rural, on dénombre de nombreuses petites écoles à classe unique ou à deux classes. En effet, la démographie des élèves ne permet pas toujours à une même école de proposer plusieurs niveaux de classes. Cette organisation provoque l'isolement de nombreux maîtres qui échangent peu ou pas avec une équipe pédagogique. L'école reste cependant présente car c'est un des derniers services rendu sur un territoire auquel les élus locaux et la population restent très attachés.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de privilégier la mise en réseau des écoles primaires suivant la mesure 10 du Comité Interministériel aux ruralités du 13 mars 2015. Elle permet ainsi la réorganisation des écoles afin de mieux correspondre à la démographie scolaire du territoire. Si le regroupement des écoles peut provoquer la fermeture de sites, c'est la mise en réseau qui doit être favorisée par les élus locaux. La suppression d'une école dans le maillage actuel aurait pour incidence d'accroître les besoins de mobilité des ménages. Or, en Lozère, et notamment en Cévennes, où sont concentrées ces écoles à classe unique, les difficultés de transport sur un réseau montagneux incitent à privilégier la proximité.

Cette mise en réseau peut être appuyée par l'instauration de projets éducatifs territoriaux (PEDT) qui permettent d'organiser les parcours scolaires et extra-scolaires pour chacun des élèves du territoire. Certaines communes et communautés de communes ont pu déjà mettre en application ces projets. Le but est de faire profiter tous les établissements scolaires du département de ce type de demande. Dans le cadre de ces PEDT, une organisation des temps d'activités périscolaires issus notamment de la réforme des rythmes scolaires devrait être conçue.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long du plan d'actions

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'écoles mises en réseau

Nombre de PEDT mis en place



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCES

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.4

## ACCUEIL DE JOUR ITINÉRANT POUR L'ACCÈS AUX DROITS & UNITÉ MOBILE DE SOUTIEN EN SOINS PRIMAIRES À DESTINATION DES PERSONNES VULNÉRABLES

### **Pilotage de l'action :**

« Quoi de 9 » et Thibaud de la Fournière (interne en médecine générale)

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communes

Communautés de communes

Acteurs encore à définir dans le domaine médico-social (partenaires institutionnels, associatifs...)

### **Estimation financière :**

-

### **Objectif**

- Permettre aux personnes les plus éloignées physiquement ou socialement d'avoir un accès aux offres de services

### **Contexte :**

Le sud de la Lozère est un territoire rural qui s'organise autour du pôle de Florac. Ce territoire très vaste implique des problèmes d'isolement et de mobilité qui ont été soulevés par l'association Quoi de 9 dans une zone où les transports en commun sont très faibles et ne permettent pas à ces personnes de se déplacer pour réaliser les démarches administratives courantes.

### **Description de l'action :**

Cette action est le fruit d'une réunion de deux projets : l'accueil de jour et l'unité mobile de soutien en soins primaires. Sa philosophie première sera d'aller vers les personnes, dans une dimension globale sociale-santé, en prenant en compte la notion d'environnement de vie au sens large (dans ses ressources et ses difficultés). Cette action induira dans son fonctionnement le plus grand nombre possible de partenaires (institutionnels, associatifs ...) dans une optique de lien et de coordination, de maillage du territoire et de concertation avec les acteurs dans le but d'agir sur l'isolement social et au renoncement aux soins.

L'action se décompose en deux journées : une journée par semaine avec un circuit itinérant où un éducateur et un interne en médecine se déplaceront avec un fourgon aménagé qui permettra d'apporter une zone d'écoute pour les personnes vulnérables. Ce dernier sera équipé de façon à proposer un accueil et une aide aux diverses démarches administratives (clé internet, ordinateur ...). Une autre journée par semaine, des ateliers collectifs seront proposés en santé primaire avec des partenaires de la structure qui seront invités à intervenir selon la thématique médico-sociale abordée. Ces ateliers changeront de lieu chaque semaine afin d'assurer une présence sur l'ensemble du territoire de façon égalitaire.

Cette offre se déplace sur les territoires ruraux pour proposer :

- un lieu d'écoute et d'accueil inconditionnel
- un accès aux droits (logement, mobilité, couverture sociale...)
- un accès aux soins de santé primaire (premiers recours, prévention, éducation, promotion de la santé) avec des consultations



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

---

qui pourront se réaliser dans les locaux de partenaires ou à domicile.

- un accès à une information et une orientation adaptée dans le secteur médico-social.

Cette action est une expérimentation d'une durée de 6 mois où un bilan sera réalisé afin d'étendre cette durée si c'est possible.

## **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Début de l'expérimentation de 6 mois dans le courant du mois de novembre 2016

## **Indicateur de suivi et de résultat :**

Retour sur expérimentation : nombre de personnes touchées



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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.5

## COORDINATION DES SERVICES D'AIDE À DOMICILE

### **Pilotage de l'action :**

Département de la Lozère

### **Partenaires à prendre en compte :**

Services d'aide à la personne  
DIRECCTE

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Objectif**

- Proposer un service d'aide à domicile de qualité pour les résidents lozériens

### **Type d'action :**

Animation

### **Public visé :**

Personnes bénéficiant d'une aide à domicile

### **Sources de financements potentiels :**

-

### **Contexte :**

Aujourd'hui différentes structures agissent dans le cadre de l'aide à domicile. La prise en charge de ces populations dans un contexte rural comme la Lozère peut entraîner des difficultés quant aux surcoûts de déplacement dans les territoires les plus isolés du département.

### **Description de l'action :**

Cette action vise essentiellement un dialogue entre les différents services d'aide à la personne du territoire lozérien et le Conseil Départemental. Ce dernier, par sa compétence sociale, doit répondre aux besoins de la population qui nécessite un tel service. Des dispositifs ont été mis en place par le passé pour favoriser des échanges entre ces opérateurs mais n'ont pas abouti. Il est nécessaire de s'appuyer sur les ressources du département pour couvrir l'ensemble des demandes de la population de Lozère. Une table-ronde mettant autour de la table des différents acteurs de cette filière pourrait être organisée dans ce sens.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

-

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Organisation d'une table ronde

Préconisations afin d'améliorer le service au niveau départemental

Nombre de bénéficiaires et de personnes non desservies malgré une demande.





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

AXE 1 : ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCE

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 4.6

## PROMOTION POUR LE RECRUTEMENT DE POMPIERS VOLONTAIRES

### **Pilotage de l'action :**

Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil départemental  
Communes ou Communautés de Communes  
État

### **Public visé :**

Maires, Présidents de Communautés de Communes  
Potentiels sapeurs-pompiers volontaires

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

### **Objectif**

- Avoir une couverture en termes de secours en tout temps et sur l'ensemble du territoire

### **Contexte :**

L'accroissement du nombre d'interventions ainsi que de leur durée a pour conséquence l'augmentation significative de la sollicitation des personnels sapeurs-pompiers volontaires pour assurer les secours. Ceci induit à court et moyen termes la rupture du fonctionnement, sur le modèle actuel, si des mesures drastiques ne sont pas prises.

### **Description de l'action :**

L'objectif de cette action est d'atteindre le nombre minimal de volontaires disponibles en journée par CIS pour l'ensemble du territoire afin de répondre à tout type d'intervention (que cela soit pour un incendie ou du secours à la personne). Pour cela, il est nécessaire de promouvoir le recrutement de nouveaux sapeurs pompiers volontaires. L'idée est surtout de mobiliser plus fortement les agents communaux, intercommunaux et départementaux avec diverses conventions permettant l'exercice des deux fonctions (comme cela est le cas avec les services du département de la Lozère).

Un volontaire en service civique pourrait participer à cette prospection de nouveaux sapeurs pompiers volontaires.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action de promotion à renouveler tout au long des 6 ans de ce plan d'action.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de conventionnements et de nouveaux sapeurs-pompiers volontaires  
Effectif disponible en journées par CIS



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 5.1

## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRÈS HAUT DÉBIT SUR LE TERRITOIRE

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Type d'action :**

Investissement

### **Partenaires à prendre en compte :**

État

Opérateurs de télécommunication

Communautés de communes

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental

Communautés de communes ou communes

État

Opérateurs de télécommunication

Conseil régional

FEDER

### **Objectif**

- Garantir un accès internet très haut débit (THD) sur l'ensemble du département

### **Contexte :**

Le territoire lozérien n'est pas totalement couvert par une offre d'accès à internet tout comme à la téléphonie mobile. Dans le même temps, les « besoins » de débit s'accroissent avec le développement de services comme la télévision, les jeux... pour le grand public mais aussi dans le cadre d'usages professionnels et la dématérialisation des démarches administratives. Une zone où l'intérêt commercial pour les opérateurs a été identifié est aujourd'hui en cours d'équipement en THD (territoire de la CC Cœur de Lozère). En revanche les zones les plus rurales sont délaissées par les opérateurs privés qui ne considèrent pas les projets de développement comme rentables.

### **Description de l'action :**

Cette action vise à mettre en œuvre le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) qui prône le développement de l'accès du très haut débit sur l'ensemble du territoire. Le très haut débit s'est développé sur le territoire lozérien à travers différentes grandes étapes (dont 1 projet pilote à Aumont Aubrac et la desserte des ZAE proches de l'A75 et de son réseau THD). Il est nécessaire de capitaliser sur les dessertes déjà effectuées afin d'étendre le réseau sur le département et permettre ainsi à la population un accès à une connexion en fibre optique.

Afin de mettre en place la commercialisation de ce réseau, une association avec deux autres départements (Aveyron et Lot) a été réalisée. En effet, les réseaux de ces trois départements vont devenir plus attractifs sur le marché pour les opérateurs de télécommunication.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de ménages connectés au très haut débit



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

AXE 3 : ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 5.2

## AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE EN TÉLÉPHONIE

### **Pilotage de l'action :**

État

### **Type d'action :**

Investissement et observation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Opérateurs de téléphonie  
Conseil départemental

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Conseil départemental  
État  
Opérateurs de téléphonie

### **Objectif**

- Permettre à toute la population d'avoir accès aux services de téléphonie fixe, 2G et 3G

### **Contexte :**

La Lozère comporte sur son territoire une commune située en zone dite blanches, donc sans réseau de téléphonie mobile. De plus, de nombreux centres-bourgs sont encore en zone grise. C'est-à-dire qu'il n'y a qu'un seul ou deux opérateurs présents, laissant ainsi peu de choix aux clients sur leur abonnement téléphonique. Au-delà des centres-bourgs analysés pour la caractérisation des zones blanches, certains hameaux importants éloignés du bourg principal ne sont pas desservis. Pour cette raison, il est nécessaire de compter sur un réseau de téléphonie fixe efficace afin d'éviter l'isolement des personnes vulnérables. Aujourd'hui, de nombreuses personnes sont soumises à des coupures de réseau, les privant ainsi d'un accès à la téléphonie fixe durant des heures ou des jours.

### **Description de l'action :**

L'action vise à améliorer la couverture du territoire en téléphonie fixe et mobile. Il est nécessaire que les lieux habités puissent prétendre à l'accès aux télécommunications que cela soit par un réseau fixe mais aussi par plusieurs réseaux d'opérateurs mobiles. Il en est de même pour le tourisme : les personnes venant sur le territoire pour une courte période doivent pouvoir accéder à ces outils.

Il est nécessaire dans certains cas de rénover les lignes téléphoniques fixes afin que le réseau soit de meilleure qualité. Dans le cadre du service universel, l'accès à la téléphonie fixe est un droit de chaque personne. Au titre du marché entre l'État et un opérateur privé, le réseau doit être entretenu dans des délais acceptables. Il est question de recenser tous les dépassements de ce contrat au niveau du département et de permettre de faire remonter les différentes plaintes des usagers auprès du service adéquat.

Le Conseil départemental, de par ses compétences, ne peut pas installer (hors cadrage spécifique de l'État) des infrastructures de téléphonie. En revanche, il est mobilisé pour la réponse aux différents appels à projet de l'État pour la téléphonie mobile. Il faut saisir les différentes opportunités qui sont proposées notamment comme une mesure du Comité interministériel aux ruralités s'attachant à la couverture de sites d'intérêt économique ou touristique.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à porter tout au long des 6 ans.

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de communes en zone blanche ou grise

Nombre de sollicitations auprès de l'État et du Département pour des difficultés sur le réseau fixe



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

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 5.3

## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES SPORTIFS ET CULTURELS

### **Pilotage de l'action :**

Communautés de communes

### **Type d'action :**

Investissement

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil départemental

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Communautés de communes

Conseil départemental

État

### **Objectif**

- Garantir un accès à tous aux différents équipements sportifs et culturels

### **Contexte :**

Suite au Diagnostic Territorial Approfondi sur les activités physiques et sportives du département, certaines carences ont été mises en avant à propos des équipements sportifs. Par exemple, le sud de la Lozère est peu équipé conduisant les établissements scolaires à parcourir des distances importantes afin de réaliser des séances de sport et particulièrement pour la natation. De la même manière la population doit se rendre dans ces pôles afin d'exercer une activité physique mais la problématique se pose aussi avec les équipements culturels. Il est difficile d'accueillir diverses activités sur tout le territoire ce qui implique également un déplacement vers des pôles plus éloignés.

### **Description de l'action :**

Le développement de ce type de services sur le territoire est nécessaire afin de pouvoir continuer le maillage en termes de services sportifs et culturels. Des actions sont déjà en cours de réflexion ou de réalisation comme une halle des sports à Villefort, ou la rénovation des équipements sportifs de Florac. Il convient de s'appuyer sur les manques établis par le DTA afin de compléter le maillage des équipements sportifs.

Quant aux équipements culturels, il est difficile de rentabiliser un établissement spécifique à une seule et unique activité dans le contexte rural du département. C'est pourquoi, il convient de mutualiser les activités et cela peut être formalisé dans un schéma intercommunal d'équipement. Dans l'optique du regroupement des différentes communautés de communes, ces schémas permettraient d'avoir une meilleure visibilité des équipements du territoire. Ces réflexions pourront être intégrées dans les PLUi au titre de la stratégie et de la mutualisation concernant les équipements structurants.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

-

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'équipements sportifs construits ou en projet

Réalisations de schémas intercommunaux d'équipements





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

AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICE DU TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

ACTION NUMÉRO 5.4

## QUALITÉ ET ACCESSIBILITÉ AUX STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES DU TERRITOIRE

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental

### **Type d'action :**

Investissement

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communautés de communes

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

-

### **Sources de financements potentiels :**

Communautés de communes

Conseil départemental

État

### **Objectif**

- Assurer une offre de qualité en termes de structures sociales

### **Contexte :**

Les structures sociales (crèches, EHPAD...) sont présentes sur le territoire de façon à mailler le département et ainsi proposer une offre à l'ensemble de la population. Des efforts conséquents ont été réalisés ces dernières années en termes d'investissements pour l'amélioration de la qualité d'accueil notamment dans les EHPAD. Un soutien financier départemental important a permis de maintenir le niveau des prix de journée.

### **Description de l'action :**

Le maillage de ces équipements permet d'offrir une proximité et une qualité de service. Cette action ne vise pas la nouvelle création de structures d'accueil sociales mais plutôt un renforcement de ce réseau à travers des investissements permettant d'accroître leur qualité. L'ajout de nouveaux établissements pourrait déstabiliser l'équilibre territorial et ainsi mettre en danger la stabilité financière de ceux en place. À travers cette action, il est question de poursuivre l'amélioration du réseau existant en traitant les derniers établissements qui le nécessitent. Pour l'accueil de la petite enfance, les structures plus souples que les crèches seront privilégiées ainsi que le recours aux assistants maternels.

Des efforts de mutualisation entre structures pourront être menés.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long du plan d'actions

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de rencontres avec les établissements



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

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

AXE 6 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 6.1

## CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DE MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP) SUR LE DÉPARTEMENT

### **Pilotage de l'action :**

État

### **Type d'action :**

Investissement et animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Conseil départemental

Communautés de communes

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

La Poste

### **Public visé :**

Population souhaitant accéder à un service porté par l'établissement

### **Sources de financements potentiels :**

Communautés de communes

État

Opérateurs de services

Conseil départemental

### **Estimation financière :**

Fonctionnement moyen de 48 000€

### **Objectif**

- Créer de nouvelles Maisons de Services au Public afin de compléter la couverture territoriale

### **Contexte :**

Dans le cadre des Comités Interministériels aux Ruralités (CIR), il a été annoncé la création au niveau national de 1000 Maisons de Services au Public d'ici la fin 2016. Un réseau de 9 plateformes depuis près de 10 ans existe déjà sur l'ensemble du territoire lozérien labellisées initialement Relais de Services Publics (RSP). Ils ont tous été transformés en 2016 en MSAP. Les Communautés de Communes sont les porteurs de projet de ces établissements (sauf Saint Chély d'Apcher et Marvejols) sous le couvert d'une coordination départementale assurée par la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale. En revanche, des manques persistent sur certaines zones du département où la population doit se déplacer vers le pôle équipé le plus proche.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est d'une part d'affiner le maillage déjà existant de MSAP sur le département lozérien. Il est nécessaire de répondre aux besoins de la population dans des zones qui n'ont pas à ce jour cet équipement. Ainsi des manques se sont fait ressentir notamment dans le sud, dans l'est du département mais aussi en Margeride :

- La communauté de communes de Margeride Est (Grandrieu) va proposer une MSAP sur son territoire grâce au partenariat national avec La Poste. Unique en son genre en Lozère, cet établissement va permettre de rapprocher les services à la population. Les modalités de fonctionnement du partenariat avec La Poste, notamment financières, ne permettent pas la présence de la totalité des opérateurs locaux.
- Une MSAP est en cours d'étude dans le sud des Cévennes avec la mise en place d'une structure bi-site sur deux communes : Sainte-Croix-Vallée-Française et Saint-Étienne-Vallée-Française. L'ouverture sur deux communes va permettre d'avoir une action sur un plus vaste territoire avec des permanences plus locales dans un milieu rural où le transport des personnes reste difficile.
- Une étude pour l'installation d'une MSAP au Bleyard est aussi en cours afin de compléter le maillage de l'Est du département. Cet ajout permettrait de structurer un point intermédiaire entre la MSAP de la communauté de commune de Villefort et la présence des opérateurs de services à Mende.
- Au-delà de la création de ces MSAP sur les territoires identifiés à ce jour comme déficitaire, l'identification d'un besoin sur



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

---

d'autres territoires, qui pour autant doivent demeurer limité pour ne pas nuire à l'activité des structures existantes, peuvent conduire à la mise en place d'une MSAP complémentaire.

Il est aussi question de consolider les implantations actuelles permettant le renouvellement progressif au cours des 6 ans du matériel (informatique, visioconférence...) et adaptant les conditions d'accueil à l'augmentation de la fréquentation des sites.

## **Échéance prévisionnelle de l'action :**

À l'horizon 2017

## **Indicateur de suivi et de résultat :**

Ouverture de MSAP (passage de 9 MSAP à 12 prévues)



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

AXE 6 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 6.2

## MISE EN PLACE D'UN SUIVI DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE SERVICE

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental  
État

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

-

### **Public visé :**

Tout public

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Sources de financements potentiels :**

-

### **Objectif**

- Assurer un bilan et une mise à jour régulière de ce schéma

### **Contexte :**

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public propose un plan d'actions sur 6 ans. Au fil des années des changements dans le paysage des services en Lozère pourront s'opérer rendant ainsi obsolètes certaines actions ou à l'inverse confirmeraient l'urgence de certaines actions de ce schéma.

### **Description de l'action :**

Les actions présentes dans ce schéma ont vocation à être réalisées d'ici la fin des 6 ans réglementaires. Un suivi annuel permettra de mettre à jour les données présentes dans ce schéma mais aussi, si nécessaire d'amender ou de prioriser certaines des actions. Pour chacune d'entre elles, des indicateurs quantitatifs sont présents afin de vérifier leur mise en application.

Un bilan pourra être réalisé avec une évaluation action par action et indicateur par indicateur afin de pouvoir constater l'avancée des actions et leurs effets sur le territoire.

Par ailleurs, ce suivi régulier du schéma peut donner lieu à une valorisation auprès du public pour connaître l'offre de services sur le territoire. Ceci est intéressant à la fois pour la population locale, les touristes et les potentiels nouveaux arrivants.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Bilan et mise à jour annuelle des actions

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'actions en cours ou réalisées





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

AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICE SUR LE TERRITOIRE

AXE 6 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 6.3

## ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSMISSION D'ENTREPRISES COMMERCIALES ET ARTISANALES DANS LE BUT DE MAINTENIR LE MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE

### **Pilotage de l'action :**

Chambres consulaires

### **Type d'action :**

Animation

### **Partenaires à prendre en compte :**

Dispositif inter-consulaire RELANCE

Réseau Accueil (Associations territoriales, Conseil départemental...)

DIRECCTE

Conseil régional

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

-

### **Estimation financière :**

Temps de travail agent

### **Objectif**

- Assurer le maintien des services avec le maillage le plus efficace possible

### **Contexte :**

La population lozérienne est vieillissante et le départ à la retraite de bon nombre de lozériens a une incidence sur l'offre de service du territoire. En effet, des commerçants ou artisans sont présents depuis de nombreuses années dans le monde rural mais à leur départ en retraite des services peuvent disparaître laissant la population menacée l'obligeant alors à se déplacer vers un pôle plus éloigné.

### **Description de l'action :**

Le but de cette action est de favoriser la transmission d'entreprises commerciales et artisanales du territoire à travers les différents programmes du département. Ainsi des démarches RELANCE mettant en avant les offres de reprises des entreprises qui cherchent un nouveau propriétaire pourraient être généralisées à l'ensemble du territoire.

Dans le cadre d'un accompagnement global par le réseau lozérien de l'accueil, la mise en relation entre les cédants et les potentiels repreneurs permet de favoriser la transmission des entreprises aussi bien au niveau de la clientèle que des fournisseurs. Cela permet aussi d'accompagner le porteur de projet pour réajuster le projet de l'entreprise afin d'obtenir les résultats économiques escomptés et s'adapter à ses envies et compétences.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long du plan d'actions

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre d'entreprises reprises par de nouveaux propriétaires en milieu rural

Evolution du taux d'équipement et de la densité commerciale et artisanale



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

AXE 5 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

ACTION NUMÉRO 6.4

## VEILLE SUR LA FERMETURE DE SERVICES AU PUBLIC ENTRAÎNANT UNE BAISSÉ SIGNIFICATIVE DE L'OFFRE DE SERVICES

### **Pilotage de l'action :**

Conseil départemental  
État

### **Partenaires à prendre en compte :**

Communautés de Communes  
Communes

### **Estimation financière :**

Temps de travail agents

### **Objectif**

- Prévoir les éventuelles fermetures de services sur le territoire

### **Type d'action :**

Animation

### **Public visé :**

Tout public

### **Sources de financements potentiels :**

-

### **Contexte :**

Les services présents dans les milieux ruraux sont ceux qui sont les plus fragilisés. En effet, la faible population de ces territoires impliquent une activité inférieure par rapport aux mêmes services dans des lieux plus denses. Ainsi, pour avoir une activité suffisante, l'aire de chalandise des services notamment les commerces doit être plus importante et couvrir un plus grand territoire.

### **Description de l'action :**

Les services forment un socle qui permet de proposer l'ensemble des services à la population sur un territoire donné. La perte de l'un d'entre eux peut fragiliser ce socle et ainsi accroître les besoins de mobilité de la population de ces territoires. Cette hausse engendrerait ainsi une diminution de l'accessibilité des services. Ces derniers sont aussi des éléments essentiels à la mise en place d'une politique d'attractivité du territoire.

Il est donc nécessaire d'être vigilant sur la fermeture d'éventuels services au public du territoire afin de pouvoir trouver une réponse à sa disparition ou sa relocalisation. Cette action peut ainsi permettre de faire remonter les constatations des élus locaux, des agents du conseil départemental ou des services de l'État. De la même manière, le pouvoir d'alerte du Préfet pourra être déclenché si nécessaire.

### **Échéance prévisionnelle de l'action :**

Action à renouveler tout au long du plan d'actions

### **Indicateur de suivi et de résultat :**

Nombre de fermetures anticipées



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

Le Département de la Lozère et les services de l'Etat ont élaboré le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP). Cette démarche prévue par la loi NOTRe, est destinée à renforcer l'offre de service notamment dans les zones du département présentant un déficit d'accessibilité des services et encourager la mutualisation des opérateurs.  
> Plus d'info sur [lozere.fr](http://lozere.fr) et sur [lozere.gouv.fr](http://lozere.gouv.fr)

