

Fiche – action 6 : Améliorer l'accès et la qualité des services à la population

Enjeu stratégique : Anticiper et satisfaire les nouveaux besoins de la population

Le diagnostic a repéré une double faiblesse en terme de présence de services :

- un déséquilibre territorial important entre la vallée, bien équipée, et les coteaux, où la densité de services (notamment publics) a tendance à diminuer ;
- les difficultés de nombreuses populations à accéder aux services en raison d'obstacles économiques, physiques ou culturels.

Par ailleurs, les années 2008-2013 seront très certainement marquées par une explosion des besoins en services à la personne. Dans ce contexte, notre offre de services doit s'adapter et répondre de manière qualitative à la gamme grandissante de besoins. Or, à l'heure actuelle, certains d'entre eux ne trouvent qu'une réponse partielle (adolescents, horaires atypiques, mobilité etc.).

Enfin, les structures d'accompagnement et d'encadrement des publics maillent le territoire et s'appuient sur des équipes professionnelles. Leur structuration à l'échelle du Bergeracois est en cours et doit être accompagnée dans les années à venir.

Cette fiche-action entend répondre à quatre objectifs :

- En préalable : connaître les besoins et en suivre l'évolution ;
- Organiser une réponse territoriale aux besoins émergents ;
- Rapprocher services et usagers, afin de renforcer le lien social ;
- Agir pour la clarté de l'offre de services.

Ainsi, elle doit contribuer aux enjeux de maintien et d'intégration des personnes dans leur lieu de vie. Elle pourra aussi, relayée par un réseau de promotion territoriale (cf. fiche-action 7), contribuer à attirer de nouvelles populations : la qualité des services constitue un critère d'installation.

Effets attendus sur le territoire

L'ambition de Leader est de faire apparaître l'offre de service à l'ensemble de la population comme un atout pour attirer de nouveaux habitants.

Objectifs opérationnels et stratégiques

1 - Préalable : une connaissance globale des besoins sur le territoire

Des études de besoins, plus poussées et précises que le schéma de services, pourront aussi être soutenues. Ex. pour l'enfance et la petite enfance. Elles permettront une approche concrète des besoins émergents.

⇒ *Action prioritaire parce que préalable*
Cf. conditions du dispositif 321

2 - Une approche des besoins émergents (par le partenariat public-privé en particulier)

Le diagnostic partagé a permis de repérer des publics ou des types de besoins auxquels les services du territoire répondent peu à l'heure actuelle. Ces pistes doivent faire appel à des solutions innovantes, propices à l'intervention de Leader. Leur nature et leur ordre de priorité sont susceptibles d'évoluer en cours de programme, en fonction des évolutions législatives

ou sociales. Le schéma de services, les études de besoins et le travail de veille réalisé par le Pays et/ou ses partenaires permettront de repérer les modifications à apporter.

Par cette action, le GAL entend appuyer les initiatives destinées à créer de nouveaux services ou à en avoir une nouvelle approche (nouveau type de service, nouvelle manière de rendre ce service ...).

1. Habitat temporaire

Les publics étudiants, stagiaires (nouveaux habitants potentiels), travailleurs saisonniers, nouveaux actifs arrivant en Bergeracois, ne bénéficient pas d'une offre d'hébergement adapté. Faute de facilité d'hébergement, beaucoup de ces personnes doivent renoncer à leur venue.

Les actions permettant de rechercher les solutions les plus adaptées pourront être soutenues :

- études de faisabilité d'hébergement temporaire (ex. pépinière de logements) passant notamment par la mobilisation de logements publics/privés, etc.

2. Réponses aux besoins spécifiques du public adolescent

Ce public, aux besoins fortement changeants, ne trouve pas de réponse à travers des structures classiques. Il s'agit donc de faire preuve d'innovation et d'adaptabilité. Les projets soutenus pourront être de différentes natures mais privilégieront l'immatériel et l'humain.

3. Personnes dépendantes

Au-delà de l'accueil et l'aide à domicile des personnes dépendantes, les acteurs locaux ont souhaité que soient soutenues les actions portées vers la création de liens humains et sociaux (ex. centre de loisirs pour personnes âgées, déjà expérimenté sur d'autres territoires ; pratiques culturelles, etc.)

Les projets intergénérationnels pourront aussi mobiliser la fiche-action 5.

4. Enfance/petite enfance :

L'action sera orientée vers la recherche de réponses aux besoins atypiques de garde liés aux emplois particuliers et les formes innovantes de garde (crèches interentreprises, familiales, etc.).

⇒ Action déterminante, sous forme d'expérimentations multiples

Cf. conditions du dispositif 321

******Les équipements prévus, financés ou en perspective, devront être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

3 - Rapprocher services et usagers

La mise en place de nouveaux services se heurte aux difficultés d'accès liés notamment à la distance. L'objectif de cette action est double :

- Créer des services au plus près des usagers : l'existence et le développement de services de proximité sont des gages de maintien de lien social dans les communes rurales.

Le programme Leader pourra dès lors soutenir les actions visant à la création de ces services, par exemple les Relais de Service Public et les visio-guichets, lorsqu'ils permettent l'arrivée d'un nouveau service. Des expérimentations de télé-médecine pourront être accompagnées, etc.

- Favoriser la mobilité des personnes dans leurs déplacements domicile-travail et domicile-services.

Seront soutenus les projets de transport à la demande, de transports adaptés aux publics à mobilité réduite, les systèmes organisés de covoiturage, etc.
Les projets seront accompagnés d'un volet de sensibilisation au mode de transport collectif, qui se heurte souvent à une réticence sociale.

- Utiliser les usages citoyens d'Internet pour faciliter l'accès aux services : le programme Leader soutiendra les projets expérimentaux de création de services en ligne ou dématérialisés.

Le Pôle de Ressources Numériques, porté par le Pays du Grand Bergeracois, et chargé d'animer et d'accompagner ce type de projets, sera cofinancé. (fonctionnement et investissement), sur la durée.

⇨ *Action expérimentale*

Cf. conditions du dispositif 321

4 - Accompagner la mise en réseau et la professionnalisation des services

La dynamique de professionnalisation des services représente une mutation considérable de ce secteur. Face à l'exigence de qualité toujours grandissante, le programme Leader pourra accompagner les actions innovantes permettant :

- la mutualisation des services : phases préalables à la mise en place de pôles de services aux personnes, de maisons de santé rurales, équipement matériel mutualisé...
- la création (et la formation à l'utilisation) d'outils favorisant la professionnalisation : ex. stylo communicant, qui automatise la transmission des actes d'aides à domicile, etc.
- l'animation de réseaux d'acteurs jusqu'ici « isolés », dans des structures similaires aux Relais d'Assistants Maternelles, apportant conseil, formation, échanges d'expériences. Ex. « RACS », Relais d'animateurs culturels et sportifs ; « RAF », Relais d'accueillants familiaux (personnes dépendantes), etc.
- enfin, l'aboutissement de ces actions par une communication commune des services :

ex. document commun de communication culturelle (matériel ou pas) dans la mesure où il permettrait de faire connaître l'offre auprès de nouveaux publics et augmenterait la portée de l'action culturelle ; etc.

Cette mesure recherchera l'efficacité : économies d'échelle, dématérialisation, etc.

⇨ *Action d'accompagnement*

Cf. conditions des dispositifs 321 et 331 (ce dernier dispositif est détaillé en fin de document)

