

Présentation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)

Mercredi
17 octobre 2018

Dossier
de presse



www.aisne.gouv.fr ou www.aisne.com

1. La naissance du schéma de l'amélioration de l'accessibilité des services au public

La loi NOTRe a rendu obligatoire la réalisation d'un tel schéma. Le Département et la Préfecture de l'Aisne avaient souhaité anticiper sur la loi pour en créer un. En effet, les réflexions se sont engagées dès 2014 et le projet s'est concrétisé en mai 2015.

Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions. Il a pour objectif de renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité et de l'adapter aux défis de demain, notamment celui du développement du numérique, en veillant à l'équité d'accès aux services. Ce schéma comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.

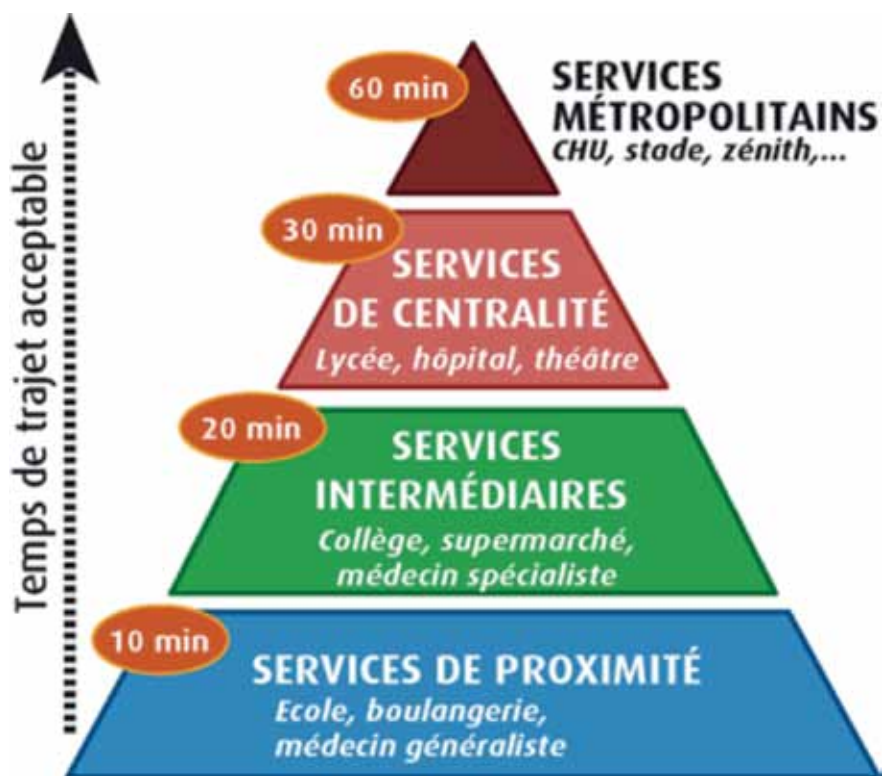
Accessibilité des services au public, de quoi parle-t-on ?

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe). Mais, le terme d'accessibilité des services est souvent utilisé au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Or, ce n'est qu'une composante d'une notion plus vaste et plus complexe, qui renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service.

La notion d'accessibilité d'un service recouvre les sept dimensions suivantes :

- le temps et la facilité d'accès ;
- la disponibilité administrative, culturelle et sociale du service ;
- son coût et son tarif ;
- son niveau de qualité ;
- la possibilité pour l'utilisateur de choisir entre plusieurs opérateurs ;
- l'information sur l'existence et les modalités du service ;
- l'image du service et sa perception par l'utilisateur.

L'amélioration de l'accessibilité - qu'elle soit physique ou dématérialisée - concerne, à la fois, l'optimisation, la coordination et la mutualisation de l'offre existante, ainsi que les complémentarités nécessaires à proposer, en particulier dans les zones déficitaires.



L'aboutissement d'une concertation

La Préfecture et le Département ont mené conjointement l'élaboration du schéma : diagnostic, principes stratégiques, déclinaison en actions, avec le bureau d'études Rouge vif Territoire.

Une large concertation :

- **consultation du grand public et des élus** via une enquête sur les sites internet de la Préfecture et du Département.
- **co-construction** : des ateliers sur les différents grands thèmes ont été organisés avec la participation des opérateurs, acteurs associatifs, collectivités...
- **partage** du diagnostic établi avec les EPCI et opérateurs
- **mise en œuvre** : élaboration de la stratégie et du plan d'actions.

2. Les applications concrètes du SDAASP

Des services pour répondre aux besoins de tous les habitants

3 objectifs

- renforcer l'accessibilité dans les zones les plus dépourvues
- adapter l'offre de service et son organisation aux défis de demain tout en veillant à la solidarité
- optimiser et coordonner l'existant pour une meilleure efficacité

5 axes

- 1. Développer la mutualisation pour garantir le maillage des services
- 2. Accompagner les usages du numérique afin de permettre à tous d'accéder aux services
- 3. Soutenir la mise en place des dispositifs adaptés aux personnes les plus fragiles
- 4. Construire une gouvernance en réseau pour améliorer la qualité de réponse à l'utilisateur
- 5. Mettre en place des dispositifs incitatifs pour attirer et mobiliser les professionnels sur le territoire

13 actions

Des exemples d'actions

- **Un maillage des MSAP** : le réseau départemental des Maisons de services au public (MSAP)
 - Le département de l'Aisne compte 11 MSAP, dont 6 MSAP postales labellisées en 2016. S'est ajouté en 2017 le service public itinérant qui fonctionne sur le territoire de la communauté de communes Thiérache Sambre et Oise et qui est conçu comme une MSAP mobile.
 - Le SDAASP de l'Aisne consacre une fiche-action à la structuration du réseau des MSAP de l'Aisne. L'objectif est de travailler prioritairement sur le renforcement des structures existantes. Cela passe à la fois par la recherche de nouveaux partenaires ainsi que par l'accent mis sur la formation des agents qui animent les MSAP.
 - Avec environ **14 000 usagers reçus en 2017**, les MSAP de l'Aisne enregistrent une fréquentation importante, qui souligne leur capacité à proposer aux habitants, notamment des territoires ruraux, des solutions de proximité pour les accompagner dans leurs différentes démarches administratives.



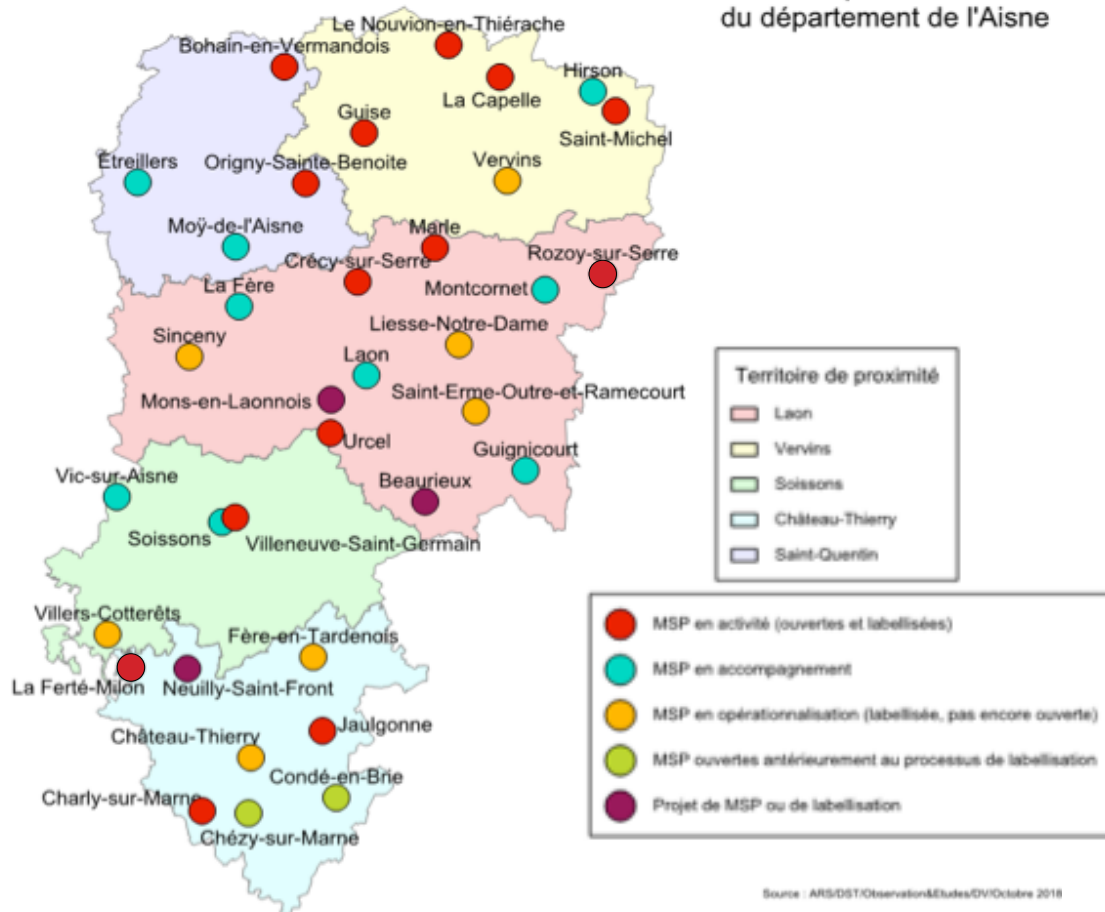
► Le réseau des maisons de santé pluridisciplinaires

Confronté au manque de praticiens, l'Aisne s'est particulièrement impliquée dans la création de maisons de santé pluridisciplinaires (MSP). Ces structures mutualisées permettent de regrouper en un même lieu plusieurs professionnels de santé libéraux qui mettent en œuvre un projet de santé commun, formalisé dans un cahier des charges validé par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Elles peuvent assurer des activités de soins de premier niveau, voire de second niveau et participer également à des actions d'éducation à la santé et de prévention.

Les MSP offrent ainsi à la population au niveau local une prise en charge la plus globale possible, tout en facilitant les conditions d'exercice des professionnels de santé.

L'Aisne compte actuellement 19 MSP labellisées, 16 autres sont par ailleurs en projet à différents stades d'avancement. L'ARS fournit un accompagnement aux porteurs pour leur permettre de concrétiser leur projet. La mise en place en 2018 de comités départementaux des structures d'exercice coordonné des soins a permis d'amplifier cette dynamique et de favoriser la labellisation de MSP, tout en veillant à leur pérennité en s'assurant de la qualité du projet de santé présenté.

Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles du département de l'Aisne



➤ **Un Guichet Unique pour l'accueil des professionnels de santé** souhaitant s'installer dans l'Aisne : <http://www.jeminstalloliberal.fr>

➤ **Le rôle renforcé du Département comme premier accueil social inconditionnel de proximité**

Le département comprend une part importante de populations en difficultés de mobilité ; ne maîtrisant pas les outils numériques, souffrant d'illettrisme et méconnaissant ses droits. Ces populations nécessitent un accompagnement de la part des services publics, sociaux et d'insertion, des services médico-sociaux et de santé. Cette population fragile est très souvent éloignée des services au public.

En tant que chef de file des solidarités humaines et territoriales, le Conseil départemental œuvre à garantir un accueil social inconditionnel de proximité par un accueil physique et téléphonique (maillage territorial), un accueil social (par les travailleurs sociaux), un accueil inconditionnel (tout public), un accueil de proximité (pour compenser le manque de mobilité) et propose même des visites à domicile de façon à être le plus réactif possible lorsque les situations le nécessitent.

A ce jour, 123 travailleurs sociaux et 92 secrétaires réalisent des permanences sociales dans plusieurs points du département. Par ailleurs, le Département vise l'amélioration des équipements notamment numériques mis à disposition des équipes de travailleurs sociaux dans les lieux de permanence et veille à diversifier ces lieux d'accueil. Une réflexion est également menée pour rédiger une charte d'accueil afin d'en améliorer la qualité. Cette réflexion associe les partenaires et les usagers dans une démarche co-partagée et co-construite.

► **Un exemple de la politique d'aide départementale qui tient compte des besoins des territoires et adaptée au contexte du SDAASP :**

Aisne Partenariat Investissement (API), un dispositif départemental de soutien aux collectivités dans leurs projets d'aménagement du territoire. Une enveloppe est dédiée aux projets structurants.

3. La convention de mise en œuvre du SDAASP

La loi NOTRe dispose que «*la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention* ». Cette convention est signée notamment par les services de l'État, le conseil départemental, les établissements publics de coopération intercommunale ou encore les opérateurs publics ou privés concernés.

La réunion de ce jour a pour objet, après un bref rappel des orientations du SDAASP, de procéder à la signature de cette convention, afin de formaliser l'implication des différents partenaires dans le schéma pour en concrétiser les actions. Pour atteindre les objectifs inscrits dans les fiches-actions, des groupes de travail seront organisés ultérieurement sur les différentes thématiques du SDAASP.

Sites utiles



www.aisne.gouv.fr ou www.aisne.com

CONTACTS PRESSE :



Annie BEAUVILLAIN
03 23 24 86 99
presse@aisne.fr



Service départemental de la
communication interministérielle
03 23 21 82 15
pref-communication@aisne.gouv.fr