



ELABORATION D'UN SCHEMA OPERATIONNEL DES SERVICES :

Cahier des charges



Table des matières

1 - Contexte, enjeux et objectifs d'un schéma opérationnel des services au public en Maurienne.....	3
1.1 - Le contexte	3
1.1.1 - La problématique en Maurienne	3
1.1.2 - La définition de la notion de « services ».....	5
1.1.3 - L'actualité nationale et régionale des services au public	5
1.2 - La mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage à l'élaboration du Schéma de services ..	6
1.2.1 - Les objectifs d'un schéma de services	7
1.2.2 - Le contenu de la mission d'AMO	8
1.2.3 - La réalisation d'un premier état des lieux	8
2 - Contenu du schéma opérationnel de services au public en Maurienne.....	11
2.1 - L'approfondissement du diagnostic et des enjeux	11
Les thèmes relevant d'une priorité haute.....	12
1 - Les services publics sociaux et de l'emploi :	12
2 - La saisonnalité :	13
3 - L'offre médicale.....	14
4 - Les services à domicile	15
Les thèmes relevant d'une priorité moyenne	16
5 - Jeunesse et parentalité	16
6 - Petite enfance, famille et parentalité	17
7 - Les services d'entraide et l'économie du partage	18
Les thèmes relevant d'une approche transversale	18
2.2 - La définition d'orientations stratégiques :	19
2.3 - La rédaction d'un programme d'actions.....	20

1 - Contexte, enjeux et objectifs d'un schéma opérationnel des services au public en Maurienne

1.1 - Le contexte

De nombreuses évolutions incitent aujourd'hui les collectivités locales à s'interroger sur leur rôle dans la construction et l'organisation d'une offre locale de services adaptée aux besoins et aux pratiques de leurs habitants. Parmi ces évolutions, on peut citer le retrait et la fermeture de services publics en raison notamment des réformes de l'État et des collectivités territoriales, la libéralisation des services et l'évolution de la stratégie des grands opérateurs (La Poste, EDF, la SNCF, ...), la transformation des attentes des usagers, ainsi que la dématérialisation et l'avènement des outils numériques, qui impactent les rapports des usagers aux services.

Pour les collectivités locales, l'enjeu est de répondre aux besoins croissants de services de la part des habitants, facteurs d'attractivité de leur territoire.

1.1.1 - La problématique en Maurienne

La vallée de la Maurienne, plus encore que de nombreux territoires de montagne, présente une dualité de situations. Cette dualité trouve ses causes dans la dimension géographique de la vallée, dans son histoire économique :

- une croissance de population positive sur la partie aval (Communauté de Communes de Porte de Maurienne et du Canton de la Chambre), sous influence des bassins chambérien et albertvillois, et une croissance atone voire négative sur la partie amont (Communautés de communes de Cœur de Maurienne, Maurienne Galibier et Terra Modana) ; la haute-Maurienne, définie à l'échelle de la communauté de communes de Haute-Maurienne Vanoise, et qui se compose de villages de montagne et d'alpages connaît une croissance modérée.

Le territoire compte 43 968 habitants (population municipale) en 2012. Il connaît depuis 2006 (44 039 habitants) une croissance légèrement négative (-0,03%/an).

- une structure de population à la fois jeune (la tranche d'âge des 0-14 ans progresse) du fait de l'arrivée de familles dans les espaces à proximité des grands bassins d'emplois, et de plus en plus âgée, à l'instar de la population française dans son ensemble,

- une activité économique qui s'est développée autour de deux secteurs majeurs sur deux types d'espaces différents : une industrie lourde en fond de vallée, qui connaît un repli, et le tourisme en montagne, hivernal, et, dans une moindre mesure, estival.

- deux types de publics cibles: une population permanente et une population saisonnière.

Composée de 62 communes, aujourd'hui structurée en 7 Etablissement Public de coopération Intercommunale, la vallée de la Maurienne est donc un territoire de montagne fortement déterminé par sa position géographique puisqu'étalée sur 120 kilomètres et répartie entre 300 et 3200 mètres d'altitude.

Ce contexte contrasté et les évolutions différenciées des composantes spatiales de la vallée induisent des besoins différenciés en termes de services à la population. Le panel des services attendus est différent d'un secteur à l'autre de la Maurienne.

Après analyse de la Base permanente des Equipements réalisée par l'INSEE (BPE 2012) qui permet de classer les communes en fonction de leur niveau d'équipements, de commerces et services à la population, le territoire de la Maurienne comprend un pôle supérieur, Saint-Jean de Maurienne,

sous-préfecture de la Savoie et deux pôles intermédiaires, Saint-Michel de Maurienne et Modane. 16 communes sont classées « pôles de proximité » : elles constituent des pôles qui centralisent les commerces et services à destination des communes alentours, et sont pour certaines d'entre elles supports de station (voir annexe 2 fiches Etats des lieux).



Deux enjeux majeurs se posent donc à la Maurienne face à cette question de l'offre de services :

- un enjeu de cohésion et d'équité territoriales car la géographie de la Maurienne impose un maillage répondant à une exigence de proximité,
- un enjeu d'attractivité car la présence des services conditionne le potentiel de développement du territoire.

Pour répondre à ces enjeux, le Syndicat Mixte du Pays de Maurienne a engagé une importante réflexion sur le sujet dans un cadre fortement participatif afin d'aboutir à la réalisation d'un Schéma Opérationnel des Services (SOS). Cette réflexion devra également nourrir celle qui va s'engager au niveau du Schéma de Cohérence Territoriale puisque ce dernier devra spatialiser les enjeux du territoire dans un objectif de renforcement de l'armature territoriale. Cette armature prend appui, de façon évidente, sur le niveau de services et d'équipements présents.

Le Schéma de Services, ainsi que sa mise en œuvre opérationnelle, est une action inscrite au sein des politiques territoriales de la Maurienne (CTS, CDDRA). Il fait partie de l'orientation n°4 qui vise à « renforcer le lien social et proposer à tous des services de qualité avec une attention particulière pour les publics en difficulté » et de l'objectif 4-1 « soutenir l'accès des habitants aux services ».

1.1.2 - La définition de la notion de « services »

La notion de services au public, objet du présent schéma, revêt différentes acceptions. Les services au public, également appelés « services à la population » recouvrent « l'ensemble des services publics et privés, nécessaires aux populations, répondant aux besoins des usagers et indispensables à la vie des territoires ». Cette définition donnée par le Conseil Economique et Social dans son rapport « Aménagement du territoire, services publics et service au public » suppose que les services à la population incluent les services fournis par l'Etat, les Collectivités territoriales, mais aussi ceux portés par des acteurs privés ou associatifs.

La notion de service public, quant à elle, repose traditionnellement sur le critère de l'intérêt général et le critère organique d'un rattachement direct ou indirect de l'activité à une personne publique. Cela amène souvent une certaine confusion entre la mission de service public et l'opérateur du service, ainsi que l'assimilation du service public aux grands services publics nationaux. En outre, on oublie l'importance des services publics locaux et les délégations de certains d'entre eux au secteur privé.

Ces derniers tendent désormais à privilégier l'accessibilité des services et sa qualité plutôt que la nature de l'entité qui le délivre. Le « service public » laisse progressivement place aux « services au public », notion évolutive qui intègre l'ensemble des services, publics ou privés, marchands ou non marchands, considérés comme une nécessité par les habitants.

1.1.3 - L'actualité nationale et régionale des services au public

L'actualité nationale (voir annexe 5)

Si le prochain projet de loi sur la nouvelle organisation territoriale de la République (Notr) pourrait comporter un chapitre consacré à l'accessibilité des services et prévoir l'élaboration conjointe de l'Etat et du Département d'un « schéma départemental d'accessibilité des services », fondé sur un diagnostic partagé et concerté avec l'ensemble des acteurs locaux concernés, une circulaire du 17 février 2014 demande aux préfets d'anticiper le travail de diagnostic préalable à l'élaboration du schéma. Onze départements ont ainsi été désignés comme pilotes ; aucun n'appartient aux Régions PACA et Rhône-Alpes. L'objectif, dans un contexte de restriction budgétaire, est de recenser, en concertation avec l'ensemble des élus, toute l'offre de services présents sur le territoire et d'examiner son adéquation avec les besoins de la population, actuels ou à venir. Il s'agit de repérer les dispositifs innovants déjà mis en place par les collectivités mais également d'encourager les mutualisations, dont les maisons de services publics constitueront le cœur de ces schémas.

Les maisons de services au public seront en effet au cœur des schémas départementaux. L'objectif fixé est d'en installer 1.000 d'ici à 2017 (contre 340 actuellement). La circulaire du 17 février 2014 qui préfère parler d' "espaces mutualisés de services au public" recense 340 relais de services publics (RSP) dans 65 départements. Ceux-ci devraient subir un contrôle financier pour pouvoir bénéficier du nouveau label. Dans un arrêté du 5 mars 2014 publié le 21 mars, la Caisse des Dépôts a été chargée veiller à leur déploiement : elle doit en effet assurer « la gestion du programme de création et d'animation du réseau des maisons de services au public » afin « d'assurer l'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire ». Elle est également responsable de la communication nationale et de "la valorisation des actions locales".

Le champ de ces schémas sera ainsi beaucoup plus complet que celui de l'expérimentation "+ de services au public" de 2010 qui regroupait neuf opérateurs publics et privés (Pôle emploi, Cnaf, La Poste, SNCF, GDF-Suez, Urssaf, Véolia...).

L'actualité régionale (voir annexe 5)

La Région Rhône-Alpes, quant à elle, s'est engagée à lutter contre les fractures territoriales et sociales et a mis en œuvre plusieurs politiques en ce sens : renforcement de l'économie sociale et solidaire, accès au très haut débit via le déploiement de la fibre optique, projet de développement durable inscrit dans les CDDRA... Considérant que les services à la population sont facteurs de cohésion sociale et territoriale, et que leur absence, disparition ou inaccessibilité contribuent au creusement des disparités territoriales, la Région Rhône-Alpes a souhaité réfléchir à une politique d'intervention sur la problématique des services à la population adaptée aux enjeux des territoires qui, à l'heure actuelle, n'a pas encore vu le jour.

Néanmoins, elle a lancé en 2013 une étude portant sur « l'analyse des dynamiques territoriales en matière de services à la population sur le territoire rhônalpin ».

Aujourd'hui, c'est essentiellement à travers les Contrats de Développement Durable Rhône-Alpes (CDDRA) et le soutien aux technologies numériques que la Région Rhône-Alpes intervient en matière de services au public.

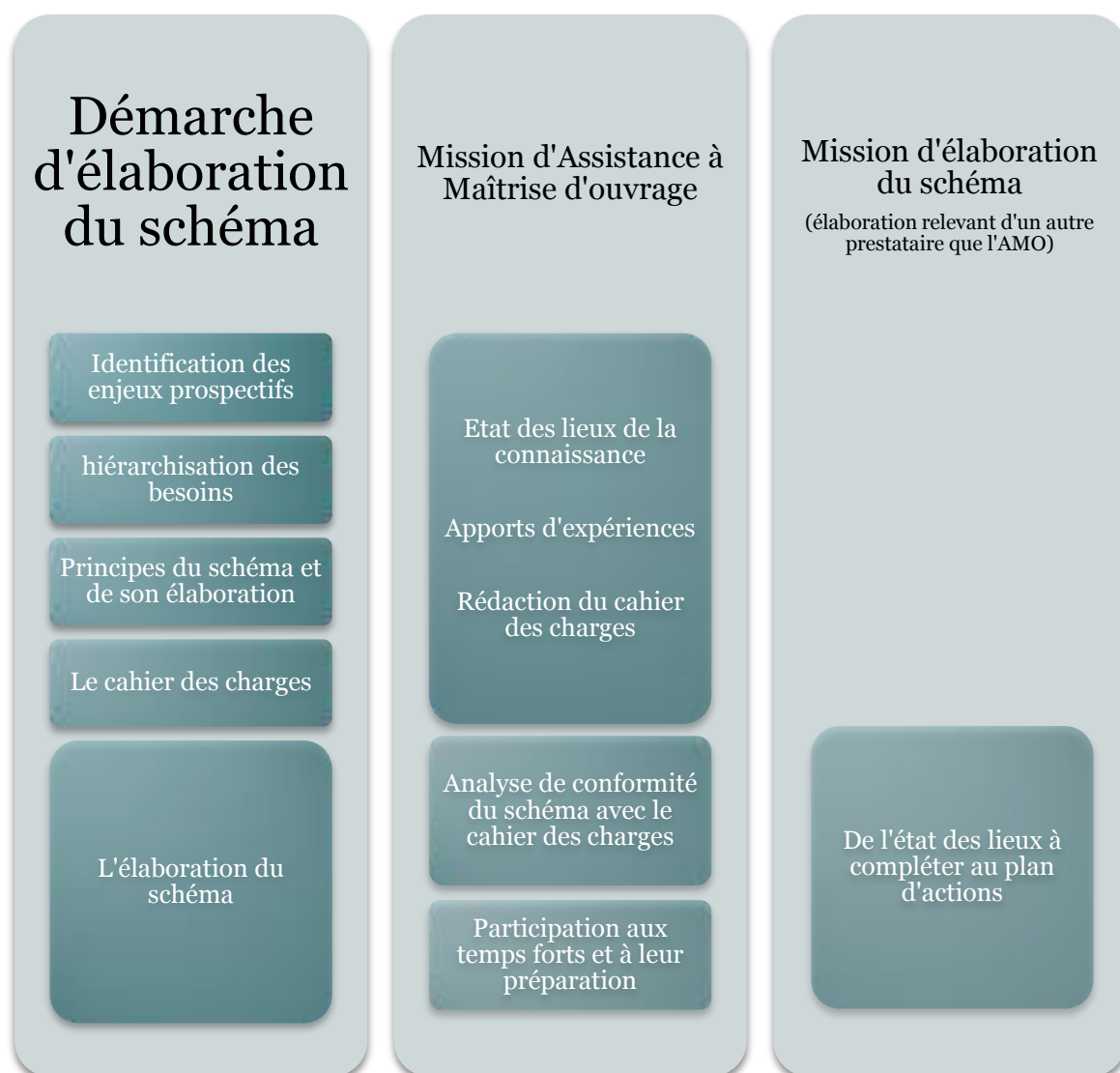
Au niveau du massif des Alpes, quatre autres territoires ont réalisé un schéma de services publics:

- Le Pays SUD (Serre-Ponçon-Ubaye-Durance) a été le premier à s'engager avec un diagnostic lancé en 2005. Le schéma de services a débouché sur une candidature LEADER (notamment sur la petite enfance, la coordination de l'information et la culture).
 - Le Pays Gapençais a lancé sa démarche en 2007, mais la réalisation des actions n'a commencé qu'en 2010, avec l'embauche d'une chargée de mission services / conseil de développement. Le schéma de services a donné la création d'un RSP (Champsaur-Valgaudemar). Le SCOT s'est ensuite appuyé sur des éléments du schéma de services. Aujourd'hui le pays anime toujours un observatoire des services sur le territoire.
 - Le Pays Sisteronnais-Buech a réalisé un schéma de services en 2010. Il y a une articulation en particulier entre le programme LEADER et le schéma de services, notamment sur la question de l'innovation dans les services (services aux personnes âgées).
 - Le Pays VAM (Vallée d'Azur Mercantour) a réalisé son schéma en 2012-2013. Jusqu'à présent, il a eu peu d'application mais a servi à appuyer d'autres démarches territoriales tels que les candidatures LEADER et appel à projet pour la revalorisation des bourg-centres.
- De manière générale, tous ces schémas ont eu lieu sur des territoires où se trouvaient des RSP, qui ont activement participé aux démarches.

1.2 - La mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage à l'élaboration du Schéma de services

Afin de l'accompagner dans la définition des enjeux liés aux services, et notamment de déterminer les services prioritaires sur lesquels agir en Maurienne, le Syndicat du Pays de Maurienne a confié une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage à Mission Développement Prospective 73. Celle-ci a conduit à réaliser un premier état des lieux non exhaustif et à définir des priorités quant aux services à traiter dans le futur schéma (SOS).

Schéma récapitulatif de la démarche



1.2.1 - Les objectifs d'un schéma de services

L'élaboration d'un schéma de services aux publics répond à plusieurs objectifs :

- Affiner la connaissance de l'offre de services sur le territoire
- Analyser les besoins des habitants et la demande de services
- Analyser l'utilisation et le niveau de satisfaction des services par les usagers
- Définir une stratégie d'intervention relative aux services et un programme opérationnel à court et moyen terme
- Rechercher des solutions innovantes et adaptées au territoire en s'appuyant notamment sur des expériences réussies
- Proposer des actions en vue de :
 - Réorganiser, renforcer et améliorer les services pour répondre plus justement aux besoins locaux en déterminant le niveau auquel doivent s'organiser les services (communal, intercommunal, supra territorial)
 - Envisager des réponses en termes de qualité, d'accessibilité, d'efficacité à court et moyen terme
 - Définir les réorganisations et les mutualisations à mettre en œuvre.

1.2-2 - Le contenu de la mission d'AMO

Pour identifier les services à prioriser dans le cadre de la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage, nous avons retenu la méthodologie des 18 bouquets de services au public définis par l'association ADRETS. Il s'agit des bouquets suivants : information / orientation sur les services, sécurité, justice et droit, formalités administratives, prestations sociales, petite enfance, éducation, santé, services à domicile, aide et accompagnement social, emploi, économie et création d'activités, formation continue professionnelle, logement, transport, culture sport et loisirs, services marchands publics / vie quotidienne, services marchands privés / vie quotidienne (voir annexe 1).

Il en découle des principes, des modes de fonctionnement, des besoins et des attentes hétérogènes selon les services concernés et une plus grande complexité dans l'organisation de l'offre de services, notamment au niveau local.

1.2.3 - La réalisation d'un premier état des lieux

La première étape a consisté à classer les services selon la capacité des acteurs locaux (Collectivités locales, associations, ...) à agir localement sur la base des 18 bouquets évoqués ci-dessus. En fonction de ce classement, une première sélection a été réalisée (voir le tableau en annexe 1) pour aboutir à 9 thématiques de services à étudier.

La seconde étape a consisté à recenser de manière synthétique l'offre existante de services sur la base des 9 thématiques évoqués ci-dessus : nature et champs des services, échelles de ces services (communales, intercommunales, territoriales, ...) public concerné (jeunes, personnes âgées, personnes éloignées de l'emploi, saisonniers, ...).

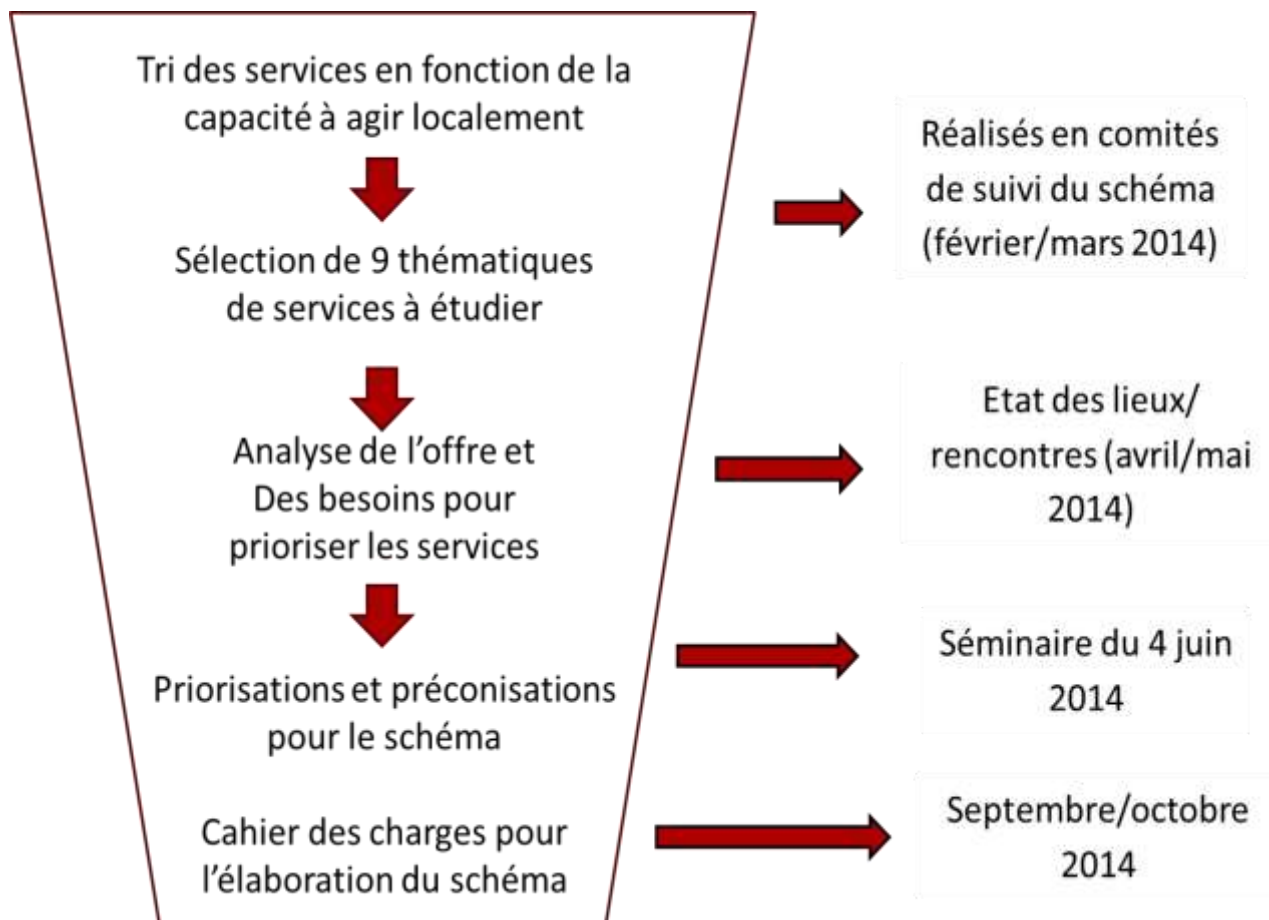
Cet état des lieux a permis d'alimenter le débat organisé avec les acteurs de la Maurienne. Ce débat a fait l'objet de plusieurs entretiens avec les acteurs locaux (représentants du Département, de la Mission Locale Jeune de Maurienne, des Associations Cantonales d'Animations, des RSP, des offices de tourisme, des associations et du milieu sportif et culturel, élus, technicien des Collectivités locales, ...) et d'un séminaire de travail.

Le séminaire a porté sur les enjeux des services pour le territoire et sur l'adéquation effective entre l'offre de services et les besoins de la population.

Cet exercice a permis de définir les priorités en matière de services que le schéma doit traiter (voir annexe 3 et 4).

Atelier dédié (lors du séminaire)	Services analysés	Animation de l'atelier
Atelier 1 "information sur les services"	RSP, services d'information thématique (emploi, logement, droits, tourisme, jeunes, ...)	ACA d'Aiguebelle + Syndicat du Pays de Maurienne
Atelier 2 "petite enfance, familles, jeunesse"	Accueil collectif, accueil individuel RAM, actions familles/fonctions parentales, Structures pour les jeunes (ACA et CC)	Association Déclicc (La Chambre) + Syndicat du Pays de Maurienne
Atelier 3 "accompagnement social - services à domicile"	SAAD, SSIAD, Services divers à domicile, Services sociaux publics, association caritatives	Délégation Territoriale à la vie sociale (CG) + MDP
Atelier 4 "pluriactivité/saisonnalité - insertion"	Espaces saisonniers, structures d'accompagnement à l'insertion et à l'emploi,	Mission Locale Jeune
Atelier 5 "mobilité"	Offre de transport en commun (ferroviaire, lignes régulières, TCU), modes alternatifs (co-voiturage accompagné ou non, autopartage, ...)	Syndicat du Pays de Maurienne + MDP
Atelier 6 "culture, sport, loisirs"	Sport, culture	Acteurs du sport + Syndicat du Pays de Maurienne
Atelier 7 "services marchand publics/parapublics)"	La Poste, déchets, Assainissement, eau, numérique,...	Conseiller Régional + MDP
Atelier "santé"	médecine généraliste, médecine spécialisée, spécialités chirurgicales	Professionnel(s) de santé

Le schéma ci-dessous explique la méthodologie devant aboutir à une sélection, puis à une priorisation des services.



Ainsi, le séminaire, en associant les acteurs locaux, a permis :

- d'enrichir l'état des lieux des services sur le territoire
- d'identifier les enjeux (en répondant à différents questionnements) pour chaque bouquet de services retenus
- de déterminer des préconisations pour le cahier des charges d'élaboration du schéma de services (voir annexe 3 : les grilles d'analyse des familles de services complétées lors du séminaire et annexe 4 : la synthèse de l'état des lieux et du séminaire).

Cette phase d'étude, qui a démarré en février 2014 dans le cadre de la mission d'AMO consiste en un état des lieux non exhaustif : il ne s'agit pas d'un diagnostic stratégique. Ce document qui figure en annexe 2 est à considérer comme un cadre de référence que le présent cahier des charges vient compléter.

Cette deuxième phase s'inscrit dans la continuité de la démarche et doit répondre aux attendus, objectifs et considérations méthodologiques inscrits dans le présent cahier des charges.

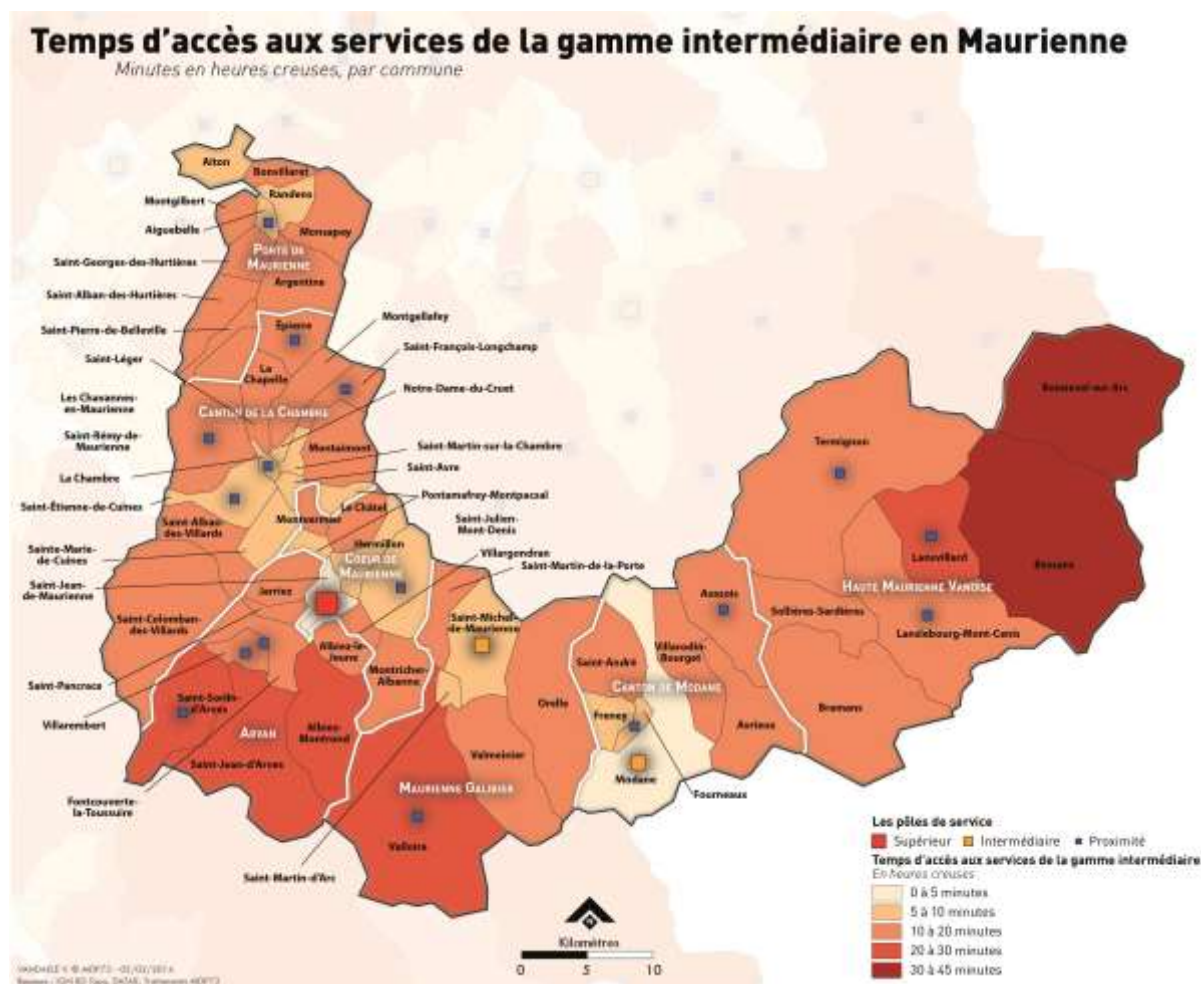
2 - Contenu du schéma opérationnel de services au public en Maurienne

2.1 - L'approfondissement du diagnostic et des enjeux

Au regard de l'état des lieux réalisé dans le cadre de la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage, certains thèmes et bouquets de services doivent encore faire l'objet d'approfondissements. Ceux-ci peuvent consister à détailler l'offre, mais c'est avant tout l'appréciation du besoin de service, de son niveau, des attentes et de la satisfaction des usagers qu'il sera important de préciser.

Il s'agira de remettre les éléments de ce diagnostic en perspective par rapport :

- aux projets de développement des intercommunalités ;
- aux compétences prises par les EPCI ;
- aux schémas départementaux et régionaux ;
- aux appréciations qualitatives des services (écart entre réel et théorique) et au repérage des projets et dynamiques en cours.



Les approfondissements du diagnostic permettront de vérifier la pertinence des enjeux déjà formulés par thème, voire de les amender ou d'en identifier de nouveaux.

Par croisement de toutes ces données, en valorisant les informations révélant les caractéristiques de "l'espace vécu", celles relatives à la mobilité et aux flux d'attractivité des services (notions de polarité), et en prenant en compte les contraintes de découpage administratif, il est aussi attendu que le diagnostic fasse apparaître une structuration fine du territoire par "bassins de services",

reprenant les aires de chalandise qui s'organisent autour de pôles structurants de différents niveaux (pôle principal, pôle secondaire, ...). Ces bassins de services devront être confrontés aux limites actuelles des 7 EPCI du territoire et mis en perspective avec les modifications apportées aux intercommunalités à court terme.

L'objectif du diagnostic est de produire un document à visée pédagogique apte à alimenter les temps de concertation à prévoir.

Les thèmes qui doivent être traités dans l'élaboration du schéma de services ont été classés en quatre catégories en fonction de la perception du besoin des acteurs locaux et, de la confrontation de l'offre et de la demande (voir annexe 3) : ceux relevant d'une priorité haute, ceux relevant d'une priorité moyenne. Une troisième catégorie de thèmes doit être traitée de façon transversale à l'intérieur de chaque famille de services. Enfin, le choix a été fait de ne pas aborder dans le schéma de services les thèmes relevant d'une priorité jugée faible.

Les thèmes relevant d'une priorité haute

1 - Les services publics sociaux et de l'emploi

Diagnostic à compléter :

L'état des lieux a démontré un retrait progressif de nombreux services publics liés à l'accompagnement social et à l'emploi sur le territoire. Sur la base de cet état des lieux réalisé, il s'agira :

- de détailler précisément les permanences des Services publics sociaux et de l'emploi (physiques et virtuelles),
- de rencontrer les opérateurs afin de connaître leur stratégie de déploiement,
- d'étudier les besoins des usagers (au moyen de focus groupe ou de questionnaires).

Les opérateurs concernés par ce thème des services publics sociaux et de l'emploi sont les suivants :

- Le Département : ses services sociaux déconcentrés (Délégation Territoriale à la vie sociale et entre Polyvalents d'Action Sociale)
- La Caisse d'Allocations familiales
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- La Mutualité Sociale Agricole
- Pôle Emploi
- La Mission Locale Jeunes Maurienne

Cet approfondissement devra être mené en lien avec les deux Relais de services publics existants et leurs financeurs, pour lesquels les différents partenariats ainsi que leur fréquentation devront être analysés.

Enjeux identifiés :

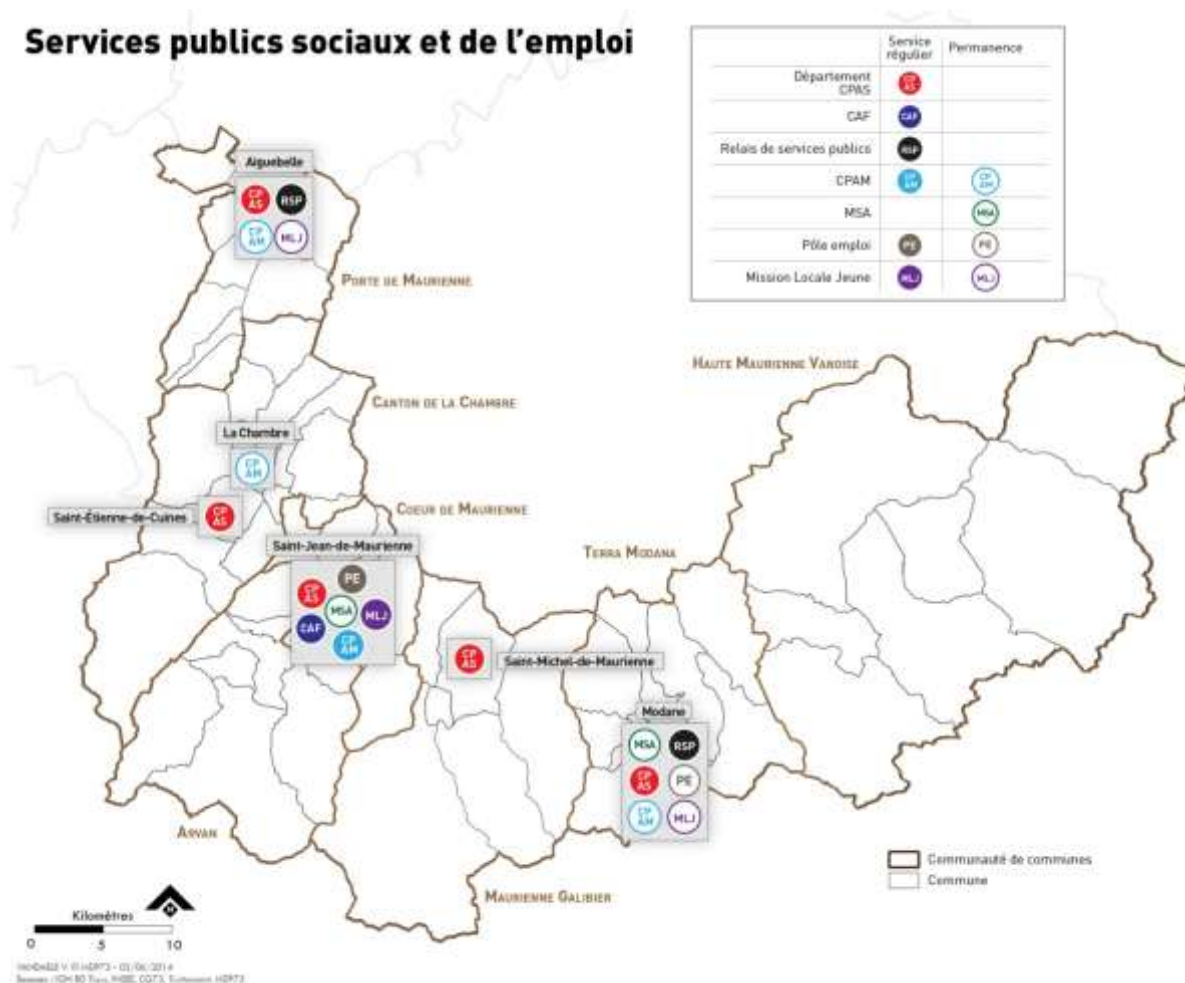
Les enjeux sont de savoir :

- quels sont les services publics indispensables par Communauté de Communes ?

- pour quels publics ?
- pour quelle couverture territoriale ?
- comment les rendre accessibles :
 - o faut-il les regrouper ou les accueillir au sein « d'espaces mutualisés ou maisons de services au public » (type Relais de Services Publics) ?
 - o faut-il favoriser leur accessibilité numérique ? De quelle manière ?

Le modèle économique des Relais de Services Publics ou espaces mutualisés devra également être analysé afin de garantir leur relative pérennité.

Les porteurs de projets de ce type d'espaces (Communauté de communes Maurienne Galibier notamment) devront également être répertoriés et accompagnés.



2 - La saisonnalité

Constats :

La Maurienne compte entre 5000 et 6000 emplois saisonniers. Pour répondre aux besoins des saisonniers en matière d'information sur les services existants (notamment pour les saisonniers dits « occasionnels », au profil jeune, venant de l'extérieur et recrutés principalement dans les secteurs de l'hébergement-restauration et du commerce), le territoire édite chaque année, à l'initiative du Comité de Bassin d'Emploi d'Albertville et de la Mission Locale Jeunes de

Maurienne, un « guide des Saisonniers Maurienne ». Celui-ci apporte des informations essentielles notamment en matière de mobilité, logement, santé, droits sociaux et information juridique, garde d'enfants,... correspondant aux principaux besoins des saisonniers. En 2014, ce guide ne fait plus l'objet d'une édition papier, mais uniquement d'une édition numérique.

Outre le guide, la Maurienne compte 22 « Relais Saisons », 6 principaux et 16 relais de proximité (voir carte Etat des lieux), qui doivent offrir documentations, informations et réponses aux questions évoquées ci-dessus. Les acteurs locaux s'accordent à dire que leur fonctionnement n'est pas optimal en raison notamment de l'absence de personnes relais et de locaux totalement dédiés aux saisonniers, de relations directes avec les saisonniers, de difficultés de mise à jour de l'information, ...etc.

Enjeux identifiés :

Le premier enjeu consiste à valider les besoins des saisonniers en extrapolant pour la Maurienne les différentes études menées en la matière (étude réalisée à l'échelle des stations des Sybelles et de Valloire, étude réalisée en Rhône-Alpes, ... etc.) en lien avec les différents acteurs locaux.

L'enjeu suivant est de travailler au repositionnement de ces relais ou espaces saisonniers via une mobilisation des différents acteurs locaux afin de les mettre en adéquation avec les besoins.

Il s'agit notamment de :

- Redéfinir les modalités de fonctionnement des relais saisons et de leur fonctionnement en réseau (coordination)
- Faciliter l'accès à l'information numérique en station pour les saisonniers (en la distinguant mieux de l'information touristique)

3 - L'offre médicale

Afin d'endiguer la dégradation de l'offre médicale généraliste et spécialisée en Maurienne, plusieurs initiatives et projets liés à la création de pôles de santé ou de maisons de santé pluridisciplinaires sont en cours (Communautés de Communes Maurienne Galibier, de l'Arvan, notamment).

Diagnostic à approfondir :

Dans le cadre de l'élaboration du schéma, il convient de :

- réaliser une synthèse des études menées en Maurienne sur le sujet,
- prendre en compte les projets en cours,
- étudier sommairement l'offre et les besoins sur les parties du territoire non couvertes par des projets à l'échelle des Communautés de Communes (à condition que les professionnels médicaux et paramédicaux en ressentent le besoin et s'organisent en conséquence).
- étudier les différents moyens de regroupement des professions médicales (pôles de santé, maisons de santé pluridisciplinaires, maison médicale privée, ...)
- analyser l'évolution de l'hôpital de Saint Jean et ses incidences sur le monde médical.

Il s'agit ici d'un accompagnement des porteurs de projets qui doit être mené en étroite collaboration avec les Communautés de Communes, la plupart du temps maître d'ouvrage de ces projets.

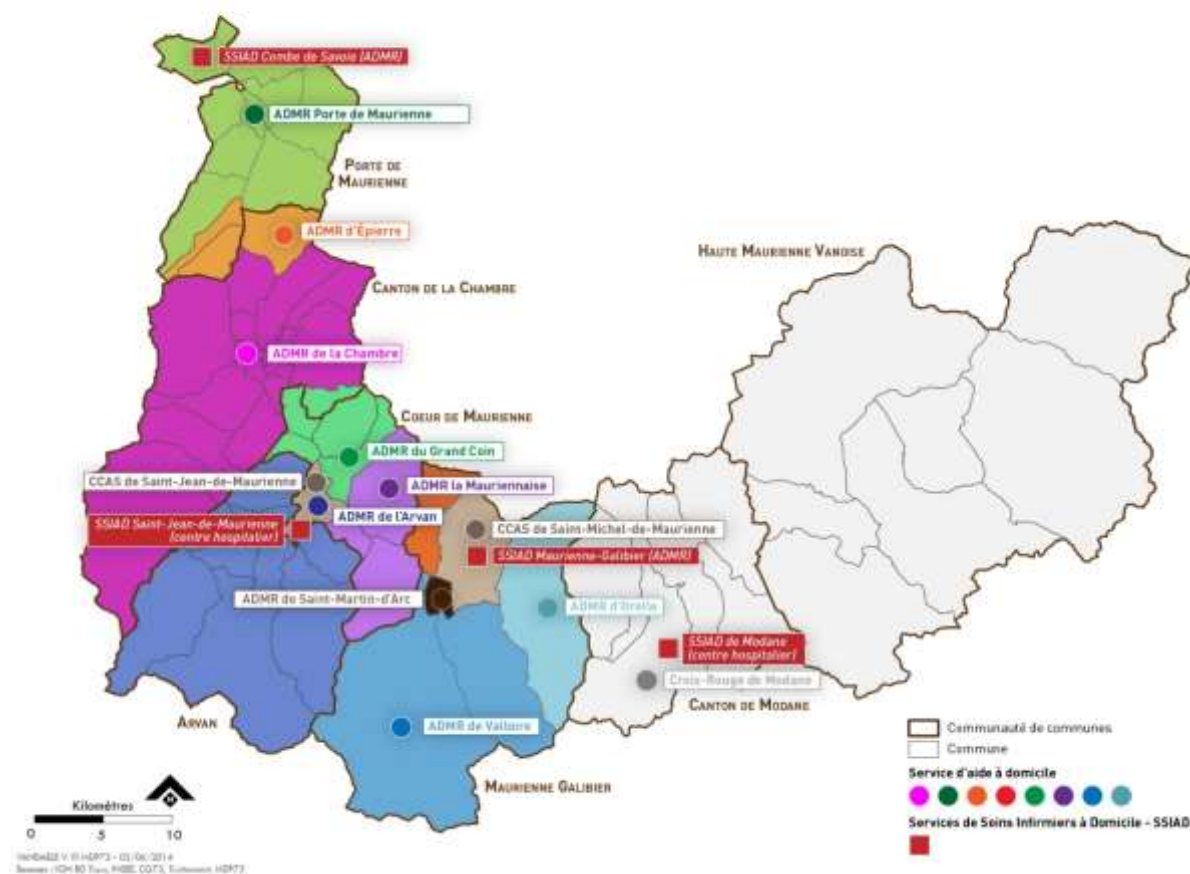
4 - Les services à domicile

Constats :

Si la Maurienne semble dotée d'une bonne couverture en service d'aide à domicile, certaines zones montagneuses du territoire, difficiles d'accès, entraînent des problématiques d'isolement de certains usagers, et des coûts de déplacements importants pour eux comme pour les associations et leurs salariés. De plus, le nombre élevé d'associations d'aide à domicile, dont certaines sont à l'échelle communale, semble illustrer une certaine dispersion de l'offre.

Offre de service à domicile

Les services d'aide à domicile et services de soins infirmier à domicile



Enjeux identifiés :

L'un des enjeux consiste donc à mieux articuler l'offre de services à domicile au sein de réseaux maillés et cohérents en menant un travail d'animation et de coordination entre opérateurs afin d'envisager des mutualisations, voire des rapprochements d'associations. Celui-ci doit permettre de trouver le bon équilibre entre la proximité et l'optimisation des coûts (de fonctionnement, de déplacements, ...). Ce travail a été engagé par le Conseil général et devra être pris en compte (sans être approfondi) dans l'élaboration du schéma.

Un autre enjeu du schéma concerne l'accessibilité des personnes âgées aux services. Elle est à étudier au regard de leur mobilité pour accéder aux services de la vallée (en lien avec le thème

des déplacements), mais surtout, d'une manière plus globale, au regard de leur parcours résidentiel entre le domicile et l'EHPAD. Il convient en effet d'analyser la possibilité de développer une offre de logement intermédiaire entre le domicile et l'établissement médicalisé, adapté aux personnes âgées.

Ce dernier enjeu concerne à la fois les services d'aide à domicile autorisés par le Département, mais aussi d'autres services de la vie quotidienne : portage de repas (dont la couverture territoriale semble également bonne), ménage, jardinage, bricolage,

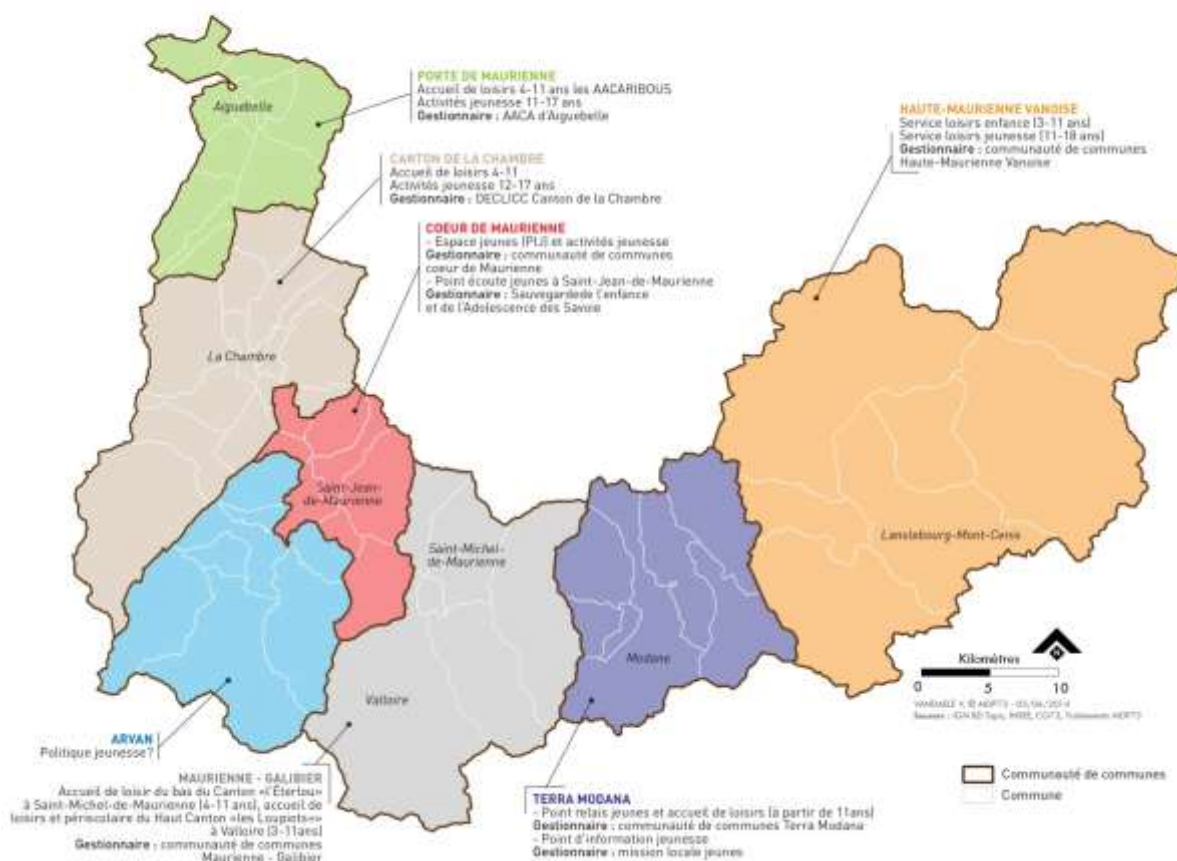
Il rejoint également un objectif majeur qui consiste à lutter contre l'isolement social et géographique des personnes âgées. Cet isolement peut être d'autant plus saillant sur un territoire montagneux, dans lequel l'accessibilité est contrainte par le relief et les conditions d'enneigement en hiver, et les solutions de mobilité pour des personnes âgées peu nombreuses. Ainsi l'isolement doit être traité de façon transversale aux services d'aide à domicile, aux services d'entraide et à la mobilité (voir ci-après).

Les thèmes relevant d'une priorité moyenne

5 - Jeunesse et parentalité

L'état des lieux a montré une bonne couverture en accueil de loisirs pour les enfants au moins jusqu'à 12 ans sur le territoire. La présence des acteurs locaux, Communautés de communes et associations (ACA) garantit une accessibilité aisée pour les usagers sauf pour certaines communes de montagne.

Structures jeunesse



Néanmoins, le public des 15-25 ans reste très difficile à intéresser aux activités présentes sur le territoire et certains jeunes présentent des difficultés (sociales, insertion, addictions...) qu'il convient de prévenir.

Diagnostic à approfondir :

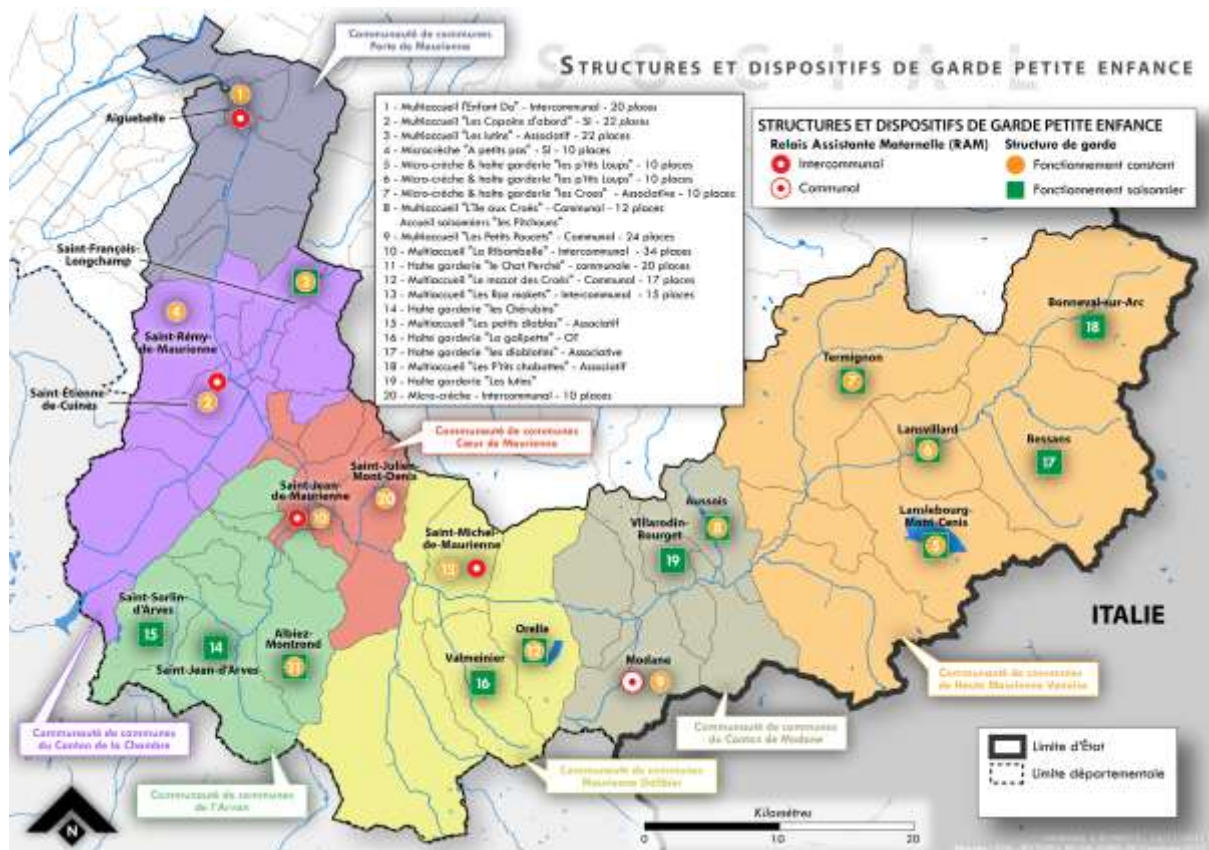
Il convient donc d'analyser les besoins du public jeunes, notamment des plus de 15 ans en s'appuyant sur les structures locales (associations cantonales, Communautés de communes et certaines communes, ...) et d'identifier les territoires prioritaires. L'analyse des besoins pourra se faire au moyen de questionnaires et/ou de focus groupe. Elle devra aller de pair avec une réflexion territoriale à engager avec les acteurs locaux pour rechercher des réponses aux besoins du public de plus de 15 ans.

Cette réflexion pourrait s'engager en articulation avec la nécessité de coordonner les actions des acteurs locaux en matière de parentalité liée à l'adolescence.

6 - Petite enfance, famille et parentalité

Constats :

De nombreux investissements en matière de structure d'accueil collectif de la petite enfance ont été réalisés ces dernières années en Maurienne, contribuant à améliorer le taux d'équipement au niveau du territoire.



Cependant, des disparités existent et des besoins restent non satisfaits dans des communes rurales. En outre, la problématique des horaires atypiques dû aux emplois spécifiques à l'industrie, à la situation de familles monoparentales et aux besoins des saisonniers, révélée dans une étude réalisée en 2009 par l'UDAF, demeure.

Enjeux identifiés :

Si une mise à jour du diagnostic de 2009 n'est pas immédiatement à mener dans le cadre de l'élaboration du schéma, une réflexion doit s'engager quant aux nouveaux modes de garde de la petite enfance à mettre en œuvre afin notamment de répondre à la demande en accueil dans les petites communes. Ces nouveaux modes de gardes font intervenir des financements publics et privés : il peut s'agir de Maison d'Assistance Maternelle, de micro-crèche, de garde collective à domicile.

Cette réflexion devra prendre en compte la baisse du nombre d'assistantes maternelles constatée dans l'état des lieux, ainsi que la baisse du travail féminin, et s'appuyer sur une analyse comparative avec d'autres territoires ayant des problématiques similaires à la Maurienne.

Certaines structures porteuses d'accueil collectif de la petite enfance ((ACA ou Communautés de communes) ont également mis en place des Lieux d'Accueil Enfants /Parents/ (LAEP) et organisent de nombreuses activités destinées aux familles en lien avec la parentalité ou les fonctions parentales. Aussi, la mise en réseau de ces différentes structures et initiatives à l'échelle de la Maurienne, dans la continuité de la « fête des familles » organisée par les ACA, pourrait dynamiser et permettre de mieux faire connaître les initiatives existantes à l'échelle de la Maurienne, voire faire naître des projets dans les secteurs non couverts.

L'aide à la parentalité nécessite d'impliquer et de faire participer les familles /bénéficiaires aux différentes actions mises en place.

7 - Les services d'entraide et l'économie du partage

La Maurienne comprend de nombreuses organisations et structures qui œuvrent à l'entraide sur le territoire, ou ont une activité en lien avec l'insertion par l'économie : Solid'art, la Croix Rouge, AMIES, les différentes associations caritatives mais également les associations cantonales d'animation...

Des activités, dont certaines sont relativement récentes comme l'Accorderie créée sur le canton d'Aiguebelle, ou plus ancienne, comme le portage de livres aux personnes âgées par l'ACA de St Michel, relèvent de l'économie du partage : celle-ci est fondée sur la collaboration entre individus et l'échange d'objets et de services, davantage que sur les échanges marchands.

Il serait intéressant à l'échelle de la Maurienne de recenser ces différentes initiatives économiques et de les mettre en réseau afin d'initier une filière dédiée à l'économie du partage.

Les thèmes relevant d'une approche transversale

Les thèmes suivants sont au cœur des problématiques d'accès aux services et sont communs à l'ensemble de ceux évoqués précédemment. Ils devront donc être pris en compte de façon transversale aux services et abordés sous l'angle des usages (à savoir la manière dont les habitants peuvent utiliser les services). En outre, ils font déjà l'objet d'études et d'investigations spécifiques dans le cadre d'autres démarches à l'échelle du territoire et ne nécessitent donc pas d'approfondissement en tant que tel dans le schéma de service.

Il s'agit :

- de la mobilité : une réflexion sur la mobilité et les déplacements est engagée dans le cadre du diagnostic du SCoT de Maurienne. Il s'agira donc de s'appuyer sur cette étude en s'assurant que les besoins de mobilité des usagers des services soient pris en compte dans ce cadre et dans l'approfondissement des 7 thèmes évoqués ci-dessus.
- du numérique : les pratiques et les usages du numérique par les habitants doivent être systématiquement pris en compte pour chacun des 7 thèmes abordés, même si l'utilisation du numérique est différente selon les services (les services à domicile et les services à la petite enfance sont forcément physiques, mais peuvent utiliser les technologies numériques pour faciliter certaines parties administratives alors que d'autres peuvent être complètement dématérialisés). Quant à la desserte numérique du territoire, le Syndicat du Pays de Maurienne mène actuellement une démarche en la matière sur laquelle s'appuyer.
- de la circulation et la connaissance de l'information sur les services : mieux faire connaître les services existants, coordonner l'information sur les services, est transversal à l'ensemble des thématiques. C'est un enjeu fort qui devra certainement être décliné dans le programme d'actions à l'échelle du territoire en identifiant des relais locaux. Néanmoins, cet enjeu doit être pris en compte dans chacun des 7 thèmes abordés.

2.2 - La définition d'orientations stratégiques

Sur la base du diagnostic stratégique et d'une vision partagée des enjeux du territoire, il conviendra de déterminer les objectifs à suivre, les échelles territoriales pertinentes et leurs gouvernances à respecter, ainsi que les besoins de rééquilibrage sur les thèmes ou famille de services dont la priorité a été jugée comme étant haute ou moyenne.

Dans cette phase de définition des orientations stratégiques, il est important que puissent être précisément identifiés par orientation :

- Les objectifs stratégiques, qui déclinent par "thèmes de services ou familles de services" et par catégories d'usagers les besoins d'équilibrage et de mise en cohérence territoriale des niveaux d'équipements et de services poursuivis par "bassins de services" ou par EPCI, sans négliger les variations saisonnières.
- Les moyens pour parvenir à une organisation territoriale optimale, en précisant les échelles d'intervention des orientations (Département, territoire du pays de Maurienne, bassin de services, EPCI, ...).
- Les modalités d'intervention en identifiant précisément les effets de seuils qui déterminent l'efficacité et la solvabilité ou rentabilité de l'offre de service, et en repérant les modes de coopération et les innovations organisationnelles qui favorisent une amélioration de la qualité des services, de leur couverture territoriale ou une extension de services à de nouvelles catégories d'usagers.

Ce cadre stratégique devra être formalisé en concertation avec les acteurs locaux.

2.3 - La rédaction d'un programme d'actions

La déclinaison des objectifs stratégiques aboutira à la rédaction d'un programme d'actions sous la forme opérationnelle de fiches-actions.

A cette phase de la mission qui doit permettre de mettre en place un plan d'actions pluriannuel et priorisé, il s'agira aussi de prendre en considération les projets et actions qui dépendent des différents cadres contractuels en cours ou à venir (CDDRA, CTS, CPER, LEADER).

Les propositions d'actions pourront prendre des formes distinctes d'idées, de projets ou d'initiatives plus abouties, en fonction du fait qu'elles :

- répondent à un besoin urgent et présentent des moyens opérationnels pré-négociés,
- découlent d'un travail de maturation lié à la coopération des acteurs du territoire,
- peuvent être considérées comme des actions innovantes pilotes ou des actions structurantes pour le territoire,
- permettent d'expérimenter ou d'améliorer la recherche de solutions vis à vis de besoins urgents identifiés (ex. appui aux évolutions des services d'aide à domicile; création de nouvelles maisons de services publics,...).

Ce plan d'actions global, hiérarchisé et phasé présentera les incidences des différents projets de services du point de vue d'une amélioration de l'équilibre et du maillage du territoire. Il intégrera des recommandations sur l'ingénierie globale du schéma de services en prêtant une attention particulière aux actions d'accompagnement à l'échelle de la Maurienne venant en soutien aux initiatives locales à accompagner.

Les fiches-actions présenteront les éléments nécessaires à leur mise en œuvre : maîtrise d'ouvrage, localisation et aires d'action, moyens humains et techniques requis, sources de financements possibles, etc. ...