



PREFET DE L'HERAULT



## **DOSSIER DE PRESSE**

# **La préfecture et le Département de l'Hérault lancent une grande enquête auprès des Héraultais sur l'amélioration des services au public du 7 septembre au 8 octobre 2016**

**Conférence de presse du mercredi 7 septembre 2016 à 11h30  
Préfecture de l'Hérault**

Pierre Pouëssel, préfet de l'Hérault et Kleber Mesquida, président du conseil départemental de l'Hérault, tiendront une conférence de presse relative au lancement d'une large enquête sur l'amélioration des services au public, le mercredi 7 septembre 2016 à 11h30, à la préfecture.

Cette enquête menée du 2 septembre au 8 octobre 2016 est ouverte à tous les Héraultais. Elle est destinée à enrichir le diagnostic territorial réalisé dans le cadre de l'élaboration du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Elle permettra aux habitants d'exprimer leur avis sur la qualité des services du quotidien.

**La proximité est un enjeu majeur de notre territoire !**

**Donnez votre avis sur :  
<http://www.herault.fr>  
<http://www.herault.gouv.fr>**

Contacts :

- Service de la communication interministérielle (SCI)  
04.67.61.61.25

- Direction de la communication du Département de l'Hérault  
04. 67. 67. 67. 08

## **Pourquoi cette enquête ?**

La loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) du 7 août 2015 prévoit des dispositions en vue d'améliorer l'attractivité et la solidarité entre territoires. Un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public doit être élaboré dans chaque département conjointement par l'État et le Département en y associant les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Ce schéma doit définir pour six ans un programme d'actions visant à renforcer l'offre de services au public dans les zones fragiles ou en déficit et à accompagner la structuration de ces services sur l'ensemble du territoire.

C'est dans le cadre de l'élaboration de ce schéma que cette grande enquête est mise en œuvre. Elle est destinée à mieux connaître, comprendre et mesurer la présence, l'utilisation des services au public et leur facilité d'accès. Il s'agit de définir les attentes de la population, d'identifier les services considérés comme prioritaires par les habitants, la fréquence de leur utilisation, les services perçus comme déficitaires ou manquants. La facilité d'accès aux services par le public sera mesurée en termes de satisfaction sur les horaires d'ouverture, de temps et de modes d'accès (à pied, en vélo, voiture ou transport public), d'éloignement, de pratiques d'accès (physique ou à distance).

Il convient de noter que la notion **de services au public** englobe tant les services non marchands délivrés par les organismes publics que les services marchands assurés par des opérateurs privés (boulangerie, pharmacie, médecins, Internet, etc.)

## **Les modalités de l'enquête**

**L'enquête, du 7 septembre au 8 octobre 2016,  
est un questionnaire à renseigner en ligne  
sur <http://herault.fr> ou sur <http://herault.gouv.fr>**

*Un lien vers le questionnaire en ligne est disponible depuis les sites Internet du Département et de l'État. Une version papier sera mise à disposition des habitants dans les mairies et divers points d'accueil sur le territoire.*

**En pratique, quelques minutes suffisent pour compléter ce questionnaire anonyme. Les questions ouvertes invitent à préciser un avis, suggérer des pistes d'amélioration, signaler les difficultés d'accès.**

La proximité est un enjeu majeur de notre territoire ! L'avis des Héraultais est donc essentiel. Aussi, l'annonce de cette enquête fait l'objet d'une communication spécifique pour permettre au plus grand nombre de participer. La réussite du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public reposera pour une grande part sur le volume et la représentativité des avis qui seront recueillis lors de cette enquête.

## **Les suites de l'enquête**

Les résultats de cette enquête départementale viendront enrichir le diagnostic, base de travail et d'analyse à partir duquel sera élaboré le futur schéma. Les avis et propositions des habitants de l'Hérault, articulés avec d'autres éléments d'analyse, à l'instar de l'étude spécifique réalisée par l'INSEE, des données cartographiques, géographiques, contribueront à établir un état des lieux des services offerts au public et de leur accessibilité.

Ensuite, dès l'automne, dans chaque arrondissement, des groupes de travail seront animés par les sous-préfets et des représentants du Département afin d'établir des fiches-actions concrètes et de mettre en œuvre des pistes d'amélioration.

Préfecture et Département communiqueront sur les résultats, les suites données à cette enquête et sur l'élaboration du schéma départemental.

## **Le contexte**

Le Gouvernement a placé au centre de ses préoccupations la question de l'accessibilité des services au public sur le territoire national, dans le but de réduire les fractures territoriales. L'État entend veiller à la présence de proximité des services essentiels, en particulier dans les territoires ruraux, en favorisant des solutions de mutualisation. **Il a réaffirmé cette volonté lors des 3 comités interministériels aux ruralités tenus depuis 2015 et ayant débouché sur 104 mesures concrètes en faveur des territoires ruraux (MSAP, maisons de santé, plan très haut débit, FISAC pour le maintien des stations essence, etc.)**

De son côté, le Département, en charge de multiples missions de proximité, est fortement présent sur le territoire et partenaire historique des collectivités. Ses missions de solidarités territoriales ont été consacrées par la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe).

Cette même loi prévoit dans chaque département l'élaboration d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public copiloté par l'État et le Département en collaboration avec les intercommunalités.

Ce schéma définit, pour une durée de 6 ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services et un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. **Il dresse une liste des services au public existant à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès. Son élaboration repose sur la co-construction et un diagnostic partagé par tous. Il a pour objet d'assurer à l'ensemble des habitants un accès simplifié aux services indispensables à la qualité de la vie dans les territoires et de réduire les déséquilibres territoriaux.** Il devra être arrêté par le préfet de département avant le 31 décembre 2017.

Dans l'Hérault, le préfet, Pierre Poiüessel et le président du conseil départemental, Kleber Mesquida **ont officiellement lancé la démarche le 12 avril 2016 en présence des acteurs locaux qui vont contribuer à la définition du schéma dans le département** : élus, services administratifs, grands opérateurs de service et organismes publics et privés en charge d'une mission de service public.

Le préfet et le président du conseil départemental ont à cette occasion installé le comité de pilotage en charge d'élaborer le projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Le futur schéma intégrera une dimension prospective, tenant compte des évolutions de comportement et de modes de vie liés notamment aux nouveaux usages numériques associés au déploiement de réseaux THD (très haut débit) dont le Département a fait l'une de ses priorités.

Un cabinet d'études spécialisé (Teritéo) a été recruté pour une mission de diagnostic et

d'accompagnement en vue de l'élaboration du schéma. Outre un état des lieux des services au public présents sur le territoire départemental, le diagnostic comporte une analyse des besoins de la population recensés via la présente enquête à destination des habitants.

## **L'élaboration du schéma : un outil partagé et territorialisé**

La première étape consiste à réaliser un diagnostic territorial permettant de recenser l'offre existante, les besoins exprimés par les habitants et d'identifier les zones où l'offre de service devra être renforcée. Pour ce faire, le savoir-faire et l'expertise de l'INSEE. L'analyse produite en juillet 2016 par l'INSEE sur l'accessibilité des services au public dans l'Hérault montre qu'une très grande majorité des Héraultais ont déjà un accès rapide à de nombreux services de la vie courante. Ce travail est affiné par un prestataire de service, Téritéo, pour le compte du conseil départemental, avec le soutien financier de l'État (à hauteur de 50 %, soit 40 000 € au titre du fonds national d'aménagement du territoire (FNADT)).

Une large consultation de la population, des usagers, des élus et des opérateurs de services publics et privés sera menée à partir du mois de septembre afin d'établir un socle de services indispensables à la population. Sur le terrain, des réunions d'information et de travail associant les habitants et les élus sont programmées afin d'affiner le diagnostic et d'identifier les pistes d'amélioration.

Le diagnostic portera sur les domaines tels que l'accès aux services marchands et non marchands, aux nouvelles technologies, à l'éducation, à l'accès aux soins, aux services de l'emploi et aux services quotidiens (boulangerie, épicerie, station essence, pharmacie, etc.)

La seconde étape s'attachera sur la base de cette vision partagée des enjeux et des priorités départementales en termes d'offre, de maintien, d'adaptation et d'amélioration des services au public à élaborer un plan partenarial d'actions visant à apporter des réponses aux principaux déséquilibres repérés entre l'offre de service et les besoins des habitants. Ce plan doit privilégier les coopérations et les mutualisations entre territoires mais surtout être adapté aux particularités territoriales de l'Hérault (littoral, ruralité, fragilités sociales et économiques, etc.) en ce que les services sont à la fois un levier de cohésion sociale et territoriale et un facteur majeur d'attractivité.

Ces actions seront intégrées dans un schéma global qui sera soumis pour avis début 2017 aux EPCI, au conseil régional et à la conférence territoriale de l'action publique (CTAP) et pour approbation au conseil départemental de l'Hérault. À l'issue de ces délibérations, le préfet arrêtera définitivement le schéma courant 2017.

Le plan d'actions préconisé par le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public se concrétisera par des conventions conclues entre l'État, le Département, les collectivités locales, les EPCI, les organismes publics et privés et les associations.

A termes, le SDAASP doit permettre d'améliorer la coordination et la présence des services au public sur l'ensemble du territoire départemental, la mise en cohérence des stratégies territoriales des opérateurs publics et privés, des services des collectivités territoriales et de l'État afin de garantir l'égalité des citoyens et des territoires. Ce schéma s'attachera à prendre en compte l'évolution des usages et à favoriser de nouvelles complémentarités. De même, il devra permettre de mieux appréhender le maillage du territoire en services répondant aux besoins de la population et ainsi de reconsidérer la taille de ce maillage en matière d'organisation et de simplification des services au public.