



*Réseau Conseil en développement Territorial*

---

**Pays du Val d'Adour**

## **CHARTRE TERRITORIALE DES SERVICES PUBLICS**

**Rapport final**

**Février 2004**

---

**R.C.T.**, Réseau Conseil en développement Territorial  
S.A. au capital de 85 100 €, 23 rue Raspail, 94 200 Ivry-sur-Seine  
Tél. : (33) 1 45 15 89 20 ; Fax : (33) 1 45 15 89 29

<http://www.rct-territoires.com> - e-mail : [info@rct-territoires.com](mailto:info@rct-territoires.com)

## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Les enjeux du Val d'Adour en matière de services publics</b> .....	<b>3</b>
1.1. Les forces et les faiblesses du territoire .....	3
1.2. Les enjeux du Val d'Adour en matière de services publics .....	4
<b>2. Principes fondateurs de la charte</b> .....	<b>6</b>
La notion de missions de service public .....	6
Le « maintien, la modernisation et le développement » des services .....	6
Le projet de service : pilier privilégié de l'action du Pays .....	7
<b>3. Le projet de service du Pays du Val d'Adour</b> .....	<b>8</b>
Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie .....	8
Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics .....	14
Axe 3 : Mettre en réseau et former les acteurs du service public .....	22
Axe 4 : Mettre en œuvre le projet de services .....	29
<b>Conclusion</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe : fiches actions</b> .....	<b>33</b>

## INTRODUCTION

Dans des territoires ruraux en proie à une stagnation ou un déclin démographique et à un vieillissement de la population, les services publics constituent de plus en plus un élément déterminant de cohésion territoriale et sociale et d'attractivité économique et résidentielle.

A travers toute la France, la disparition d'un service public dans une commune est vécue douloureusement par la population et ses élus, qui y voient souvent un pas de plus vers un déclin inéluctable et une perte de qualité de vie.

Confrontés à des contraintes croissantes de rentabilité – ou a minima d'équilibre – et ce dans un contexte national de restrictions budgétaires, les services publics quant à eux s'inscrivent de plus en plus dans des démarches de rationalisation de leur présence en milieu rural et de mutations des prestations rendues aux usagers.

Loin de se résigner à ces transformations, les élus et les acteurs locaux du Pays du Val d'Adour ont choisi de placer le maintien des services publics au cœur de leur politique de développement, dans un souci constant de cohésion interne, d'équité entre les citoyens et de contribution active à un modèle de « ruralité moderne », posé en objectif partagé pour l'avenir du territoire.

La présente Charte Territoriale des services publics du Val d'Adour intervient comme un outil privilégié au service de cette volonté et un cadre de référence structuré, priorisé et cohérent pour l'ensemble des interventions à venir en faveur des services publics et au public sur le territoire du Pays.

Issue d'une démarche de concertation associant élus, associations, services de l'Etat et opérateurs de service public, elle pose les principes, les orientations stratégiques et un programme opérationnel en faveur d'une politique pluriannuelle de maintien, de modernisation et de développement des services sur l'ensemble du territoire.

## 1. LES ENJEUX DU VAL D'ADOUR EN MATIERE DE SERVICES PUBLICS

Le diagnostic territorial des services publics du Val d'Adour, réalisé au printemps 2003, a permis de mettre en évidence les forces et les faiblesses du Pays en matière de présence, de qualité et d'accessibilité des services publics.

Sur cette base, huit enjeux principaux ont été identifiés.

### 1.1. LES FORCES ET LES FAIBLESSES DU TERRITOIRE

L'ensemble des analyses conduites, confrontées au dire des acteurs du territoire et de leurs partenaires extérieurs, a conduit à identifier comme principales forces et faiblesses du Pays en matière de service public les points suivants :

POINTS FORTS	
Transversaux	Sectoriels
Volonté politique forte d'agir pour le maintien, la modernisation et le développement des services publics Maillage territorial dense par des pôles urbains structurants Vitalité du tissu associatif, présent dans de nombreux secteurs Démocratie locale et participation citoyenne active Opportunités financières jusqu'à 2006 (Contrat de Pays, LEADER +)	Services aux personnes âgées importants, de qualité, même si inégalement répartis Secteur emploi-insertion développé Bon maillage des établissements scolaires

L'offre de services publics sur le territoire du Val d'Adour s'organise sur la base de bassins de services de proximité, centrés sur des pôles urbains dont la dotation en services et équipements dépasse souvent le poids démographique. Il s'agit de la majorité des chefs-lieux de cantons. Ces pôles structurants sont relayés dans des zones d'interface par des pôles secondaires, déjà constitués ou potentiels, tels que Barcelonne-du-Gers, Castelnaud-Rivière-Basse, Villecomtal-sur-Arros ou Montaner.

La densité de ce maillage permet que seules 12% des communes du Pays se situent à plus d'un quart d'heure de trajet d'un pôle structurant.

POINTS FAIBLES	
Transversaux	Sectoriels
<p>Manque de coordination et de mise en réseau des acteurs dans de nombreux domaines, en dépit de certaines initiatives localisées</p> <p>Déconcentration insuffisante des services départementalisés (conseils généraux, organismes de Sécurité Sociale, SPE...)</p> <p>Poids élevé et fragilité du bénévolat</p> <p>Maillage intercommunal partiel et hétérogène</p> <p>Contrastes forts de l'offre de services publics entre les deux vallées principales et les zones périphériques du Pays, notamment les cantons Béarnais</p> <p>Connaissance limitée des services existants par la population</p>	<p>Accueil de la petite enfance à construire</p> <p>Eloignement des établissements hospitaliers et accès en déclin aux professions de santé, notamment libérales</p> <p>Faiblesse relative de l'offre culturelle</p> <p>Faible accès aux TIC : téléphonie mobile, haut débit</p> <p>Transports collectifs médiocres et peu adaptés</p> <p>Réduction annoncée du réseau postal et de certains services de l'Etat (Trésoreries, DDE notamment)</p> <p>Insuffisance de moyens des secteurs de l'enfance et de la jeunesse (aide spécialisée à l'enfance en difficulté, éducation populaire...)</p>

En dépit de ce maillage, l'offre de services publics sur le territoire présente des fragilités structurelles et des insuffisances fortes : cloisonnement des acteurs, repli de certains services publics, polarisation des services publics marchands du fait de la fragilité démographique des zones rurales (coteaux, cantons béarnais, etc.), faiblesse de certains secteurs...

## 1.2. LES ENJEUX DU VAL D'ADOUR EN MATIERE DE SERVICES PUBLICS

Deux types d'enjeux ont été identifiés en matière d'organisation et d'accessibilité des services publics sur le Pays :

- des **enjeux stratégiques**, relevant de l'organisation structurelle des services à l'échelle du Pays,
- des **enjeux opérationnels** susceptibles de contribuer à la satisfaction des premiers.

Tous ces enjeux sont transversaux mais prennent une ampleur variable selon les endroits du territoire et selon les champs sectoriels d'intervention du service public. Ils apparaissent cependant comme suffisamment caractéristiques et partagés pour constituer le socle d'une réflexion prospective autour de l'organisation des services publics du Val d'Adour.

### *Enjeux stratégiques :*

- Enjeu n° 1 : **renforcer l'existant**, dans un souci de pérennisation des services publics et d'accroissement de la qualité du service rendu.
- Enjeu n° 2 : **mettre en réseau et coordonner** les acteurs et les interventions, et impulser des échanges plus nombreux entre administrations des trois départements.
- Enjeu n° 3 : **répondre aux besoins non satisfaits**, par des actions de lobbying et des coopérations avec les opérateurs concernés (petite enfance, transports, TIC...).
- Enjeu n° 4 : **renforcer la solidarité en direction des espaces les moins peuplés** du Pays en appuyant le maintien d'un niveau élevé de services publics dans les centres urbains structurants et en promouvant un accès facilité à ces services depuis l'ensemble des communes les environnant.
- Enjeu n° 5 : **innover** par le biais d'expérimentations locales pour proposer des solutions alternatives à l'exercice de services publics menacés ou trop éloignés des usagers.

### *Enjeux opérationnels :*

- Enjeu n° 6 : **informer** sur les services publics existants et favoriser leur appropriation par les élus et les habitants.
- Enjeu n° 7 : **mutualiser les moyens et les compétences** pour réduire le coût du service public et adapter l'offre territoriale aux évolutions démographiques.
- Enjeu n° 8 : **former les intervenants du service public** à l'exercice de leurs missions, dans une recherche de professionnalisation des métiers et de soutien actif au tissu associatif et à ses bénévoles.

## 2. PRINCIPES FONDATEURS DE LA CHARTE

### LA NOTION DE MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

L'étendue des besoins de services exprimés par la population et la diversité de nature et d'organisation des structures chargées de rendre le service sur le territoire ont conduit les acteurs du Pays du Val d'Adour à appréhender la notion de services publics dans une acception élargie, dépassant le strict cadre statutaire des organismes d'Etat ou émanant des collectivités locales.

Le champ ainsi imparté à la Charte Territoriale des services publics se définit comme **l'ensemble des activités remplissant une mission de service public sur le territoire**, ce qui implique :

**Une diversité des acteurs** : services de l'Etat et des collectivités locales, établissements et entreprises publics, organismes « parapublics » (notamment ceux gérés par les partenaires sociaux ou les acteurs socioéconomiques), associations, certaines entreprises privées et professions libérales.

**Une diversité des thématiques concernées** : services administratifs, éducation et formation, santé, emploi et insertion, action sociale, service postal, transports, logement, sécurité, télécommunications, culture et sports, environnement, service bancaire...

### LE « MAINTIEN, LA MODERNISATION ET LE DEVELOPPEMENT » DES SERVICES

L'élaboration de la Charte Territoriale des services publics du Val d'Adour répond à une volonté exprimée par l'ensemble des élus du territoire dans la Charte du Pays et son projet de développement LEADER +, de valoriser le cadre de contractualisation créé par la Loi d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement Durable du Territoire (LOADDT) et les Contrats de Plan des régions Aquitaine et Midi-Pyrénées, pour conduire une action volontariste et ambitieuse en matière de services au public, dans un objectif de qualité de la vie sur le territoire, d'attractivité et de développement d'un modèle territorial de « ruralité moderne ».

La démarche ainsi entreprise poursuit un triple objectif :

1. **Contribuer au maintien des services sur le territoire** : le déclin démographique que connaissent de nombreuses communes du Pays provoque depuis plusieurs années un retrait des services publics des zones les moins peuplées et les plus enclavées et menace la présence de certains autres. La Charte Territoriale doit apporter des réponses à l'enjeu de maintien et de pérennisation des services publics sur le territoire, dans un souci d'accessibilité convenable pour tous les habitants du Val d'Adour.

2. **Participer à la modernisation des services**, leur permettant ainsi d'assurer une meilleure qualité du service rendu, mais aussi contribuant à leur pérennisation et à l'attractivité générale des communes du Val d'Adour.
3. **Mettre en place des actions de développement des services au public**, avec l'objectif de satisfaire les besoins actuellement peu ou mal satisfaits et de compléter la couverture territoriale des services là où elle est encore imparfaite.

## **LE PROJET DE SERVICE : PILIER PRIVILEGIE DE L'ACTION DU PAYS**

---

La réflexion des élus et acteurs du Val d'Adour autour des services publics n'est pas nouvelle.

Cette dimension a ainsi constitué un des piliers privilégiés de l'action du Pays depuis sa création et de son positionnement par rapport à différentes politiques territoriales, nationales ou communautaires. La Charte de Développement Durable du Pays fixe d'ores et déjà un champ dans lequel doit d'inscrire la Charte Territoriale des services publics, champ qui se trouve précisé par le programme cadre, déclinaison opérationnelle de la Charte.

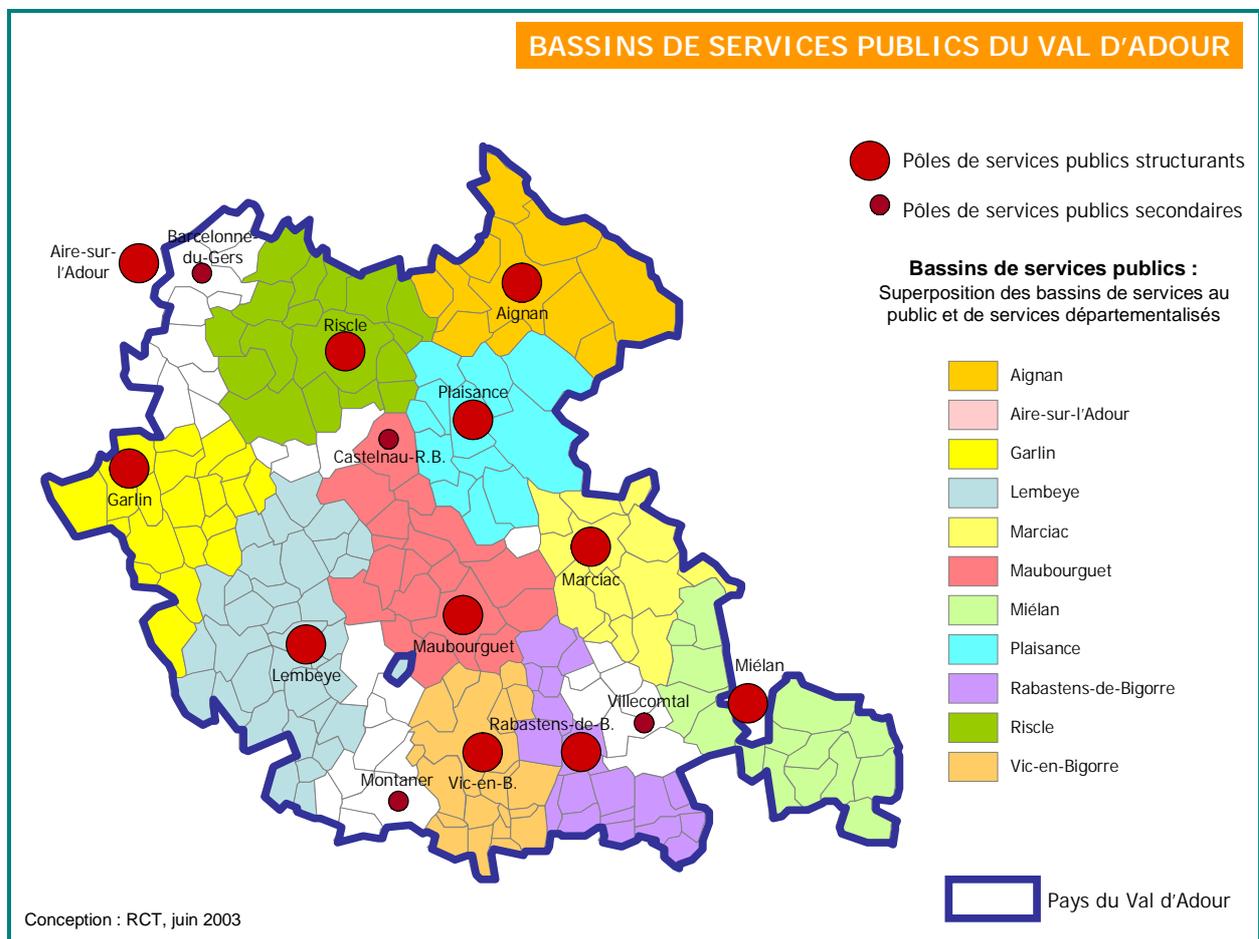
De même, le Pays a choisi d'orienter sa participation au programme européen LEADER + autour de la question des services, apportant là encore des éléments de contenu à la réflexion devant conduire à la définition du projet stratégique de service du Val d'Adour.

### 3. LE PROJET DE SERVICE DU PAYS DU VAL D'ADOUR

#### AXE 1 : RENFORCER LES SERVICES PUBLICS A L'ECHELLE DES BASSINS DE VIE

##### I - Conforter les pôles structurants

L'offre de services publics est assurée en grande part par un maillage relativement dense de pôles structurants, animant chacun un bassin de proximité.



Les bassins de proximité, proches des cantons, constituent par ailleurs l'échelle territoriale privilégiée par les usagers pour l'accès à une majorité de services, sans que cela n'exclue la nécessité pour d'autres (école...) d'assurer une présence encore plus proche.

Le maintien et la modernisation des services publics en Val d'Adour doivent donc s'appuyer sur ces pôles structurants en en renforçant l'offre, en améliorant la qualité de cette offre et son attractivité.

## **Objectifs**

### **Compléter et développer l'offre des pôles structurants sur certains domaines**

Le renforcement des pôles structurants nécessite un accroissement et une meilleure valorisation de leur offre de services publics, notamment en matière de santé, d'accès aux technologies de l'information, de téléphonie mobile...

### **Renforcer les pôles fragiles**

Une attention particulière doit être portée sur les pôles d'Aignan et, dans une moindre mesure, Lembeye et Garlin, dont l'assise en matière d'offre de services publics doit être confortée.

## **Types d'actions**

Le renforcement des pôles structurants s'appuiera sur les actions suivantes :

- **Constituer des points info polyvalents**

Ces points, dotés d'une animation transversale, auront pour objet de :

- informer les usagers sur leurs démarches vis-à-vis des services publics, les aider à préparer leur demande et les orienter vers l'interlocuteur adéquat ;
- guider les usagers dans l'accès aux ressources en ligne (portail service-public.fr, site Internet des administrations...) et l'utilisation des outils informatiques.

Ces points info polyvalents seront établis en complément et à proximité d'autres services ou lieux d'animation des bourgs, par exemples des bibliothèques ou des secrétariats de mairies qui assurent en partie un service polyvalent similaire. Cependant, sur la totalité des 9 points info polyvalents à créer sur le Pays, la priorité sera de doter les bourgs secondaires les plus éloignés des pôles structurants du Pays (voir chapitre suivant).

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Développer de nouveaux points d'accès haut débit**

Des points de connexion haut débit existent dans plusieurs communes : Maubourguet, Vic-en-Bigorre, Marciac... D'autres sont en projet à Garlin, Lembeye (Cyberbases)... Il s'agira de compléter cette offre par la création de nouveaux points d'accès dans les pôles structurants. Leur localisation, très dépendante des solutions technologiques, ne pourra être établie qu'après la réalisation d'une étude de faisabilité spécifique.

- **Soutenir la création d'un Centre Multiservices à Garlin et Lembeye**

La Communauté de Communes du canton de Garlin et celle de Lembeye prévoient de renforcer l'attractivité de leurs bourgs centres par la création d'un Point Multiservices assurant la présence de nombreux services publics des collectivités, du secteur médico-social, d'associations, etc. A Garlin, son implantation pourrait être liée à la médiathèque et à une cyberbase, en faisant un lieu ressources structurant pour le territoire.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Constituer des maisons de la santé et/ou des maisons médicales de garde**

Afin de répondre à la difficulté d'attirer sur le Pays de nouveaux médecins et d'assurer la relève des médecins, la priorité sera de faciliter l'organisation des gardes, souvent évoquée comme un frein à l'installation. La mise en place de Maisons de la santé et/ou de maisons médicales de garde, en application de la future loi rurale, permettra ainsi d'apporter des informations sur les questions de santé ainsi que d'assurer un service médical de proximité dans la journée (sur rendez-vous ou lors de permanences) dans le cas de la maison de la santé, et/ou un service de garde de médecins et de pharmaciens la nuit dans le cas de la maison médicale de garde.

Deux Maisons médicales de garde seront créées sur les pôles structurants de Lembeye et Aignan, ainsi qu'une maison de la santé sur le pôle secondaire de Villecomtal (voir chapitre suivant). Ces équipements permettront de valoriser des équipements préexistants (l'hôpital d'Aignan) ou de renforcer les pôles de services (implantation à proximité des points info polyvalents et MSP).

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

## **II - Accroître l'attractivité des pôles secondaires**

Quatre communes se détachent comme des pôles secondaires, offrant une gamme de services publics modeste, mais assurant une présence à l'échelle de micro-bassins interstitiels entre les pôles structurants : Castelnau-Rivière-Basse, Barcelonne-du-Gers, Montaner, Villecomtal-sur-Arros.

Ces bourgs peuvent assurer un accès de proximité à un nombre plus important de services que ce n'est le cas actuellement. Or, l'offre présente dans ces communes est aujourd'hui parfois menacée et se révèle trop incomplète pour attirer efficacement les usagers, qui leur privilégient les communes plus importantes.

### **Objectifs**

#### **Faire des pôles secondaires des relais locaux à l'échelle des micro-bassins**

La valorisation des pôles secondaires implique le développement et la valorisation du nombre et de l'accessibilité des services présents, notamment par des regroupements inter-services et la mutualisation de moyens. Il s'agit ainsi de créer un cadre attractif à la fois pour les services publics et pour les usagers.

### ***Y structurer une offre de qualité***

L'attractivité des pôles secondaires nécessite que les services qui y sont présents soient rendus dans des conditions de grande qualité : accueil, visibilité, horaires d'ouverture, étendue des services présents, rapidité de la réponse...

### ***Types d'actions***

L'accroissement de l'attractivité de ces pôles secondaires s'appuiera sur :

- **Regrouper l'offre au sein de « maisons »**

La constitution d'un cadre d'accueil des services et des usagers prendra la forme de deux Maisons des Services Publics (MSP), créées en priorité à Villecomtal, de manière moins urgente à Montaner, compte tenu de la proximité de Vic-en-Bigorre. L'implantation de ces maisons est destinée à compléter l'offre de services polyvalents et similaires des centres multiservices en projet à Garlin et Lembeye.

Les MSP peuvent créer un « appel d'air » et attirer de nouveaux services dans ces bourgs. Par ailleurs, la volonté d'un appui logistique et technique apporté au tissu associatif local se traduira par la création d'une Maison des associations à Castelnau-Rivière-Basse, conférant aux nombreuses associations du Pays une logistique et une visibilité qui leur font parfois défaut.

Enfin, le renforcement de l'accès à la santé donnera lieu à la création d'une Maison de la santé à Villecomtal.

*La création des « Maisons », tant dans les pôles structurants que secondaires, ne doit pas signifier des coûts d'investissements élevés. Bien au contraire, la création des Maisons s'appuiera sur la valorisation de bâtiments existants et rendus disponibles par le départ d'un service public (école, Poste, trésorerie, gare) ou privé (presbytère...) et le regroupement des différentes « Maisons » et points info d'un même pôle dans un même lieu, renforçant leur attractivité et favorisant la mutualisation de moyens (accueil, salle de réunion, fax, photocopieur...). Aussi, les bourgs destinés à accueillir une MSP ou un centre multiservice ne se seront pas dotés en plus d'un point info polyvalent, la MSP jouant également ce rôle.*

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Créer des points info polyvalents**

Le dispositif global d'accueil et d'orientation des usagers sera complété par la création de points info polyvalents à Castelnau-Rivière-Basse et Barcelonne-du-Gers. Comme ceux situés dans les pôles structurants, ils auront pour vocation d'assurer une information de proximité, un accueil et un premier niveau de réponse et d'appui des usagers. Cette mission sera remplie par des agents d'accueil polyvalents, capables de donner aux usagers l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de leurs démarches (formulaires à remplir, pièces à joindre, nom d'un interlocuteur dans les différents services...) et ce quel que soit le département d'appartenance de l'utilisateur demandeur. Cet accueil de proximité peut être

complété par un accès renforcé à l'information en ligne, grâce à des systèmes de bornes d'information interactives, voire de visio-guichets.

L'emploi à pourvoir sur les Points Infos Polyvalent pourrait être envisagé en complément d'activité pour les salariés à temps partiel des communes ou des communautés de commune.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

### **III - Promouvoir l'offre locale de services publics**

De nombreux habitants du territoire se rendent dans les villes extérieures au Pays pour accomplir leurs démarches administratives, souvent faute de savoir que les différents services sont présents près de chez eux. La nécessité de communiquer mieux pour faire connaître et valoriser les services présents sur le territoire apparaît ainsi comme un corollaire indispensable à la mise en avant des pôles de services du Pays.

#### **Objectifs**

##### ***Promouvoir et faire connaître l'offre existante auprès des usagers***

Une action d'information et de promotion de l'offre locale, à l'échelle du Pays apparaît comme nécessaire à la valorisation des pôles locaux, structurants comme secondaires. Il s'agit de faire connaître l'ensemble des services présents, indépendamment des limites départementales (ex : pour la culture, le sport, l'accès à Internet, etc.) aux habitants du Pays et de faciliter la visibilité des services existants dans les communes.

#### **Types d'actions**

Cette orientation s'appuiera sur les initiatives suivantes :

- **Développer la signalétique**

L'amélioration de la signalétique dans les centres bourgs, complétée par une publicité des lieux et des horaires de permanences des différentes administrations, favorisera le porté à connaissance de l'offre locale en direction des usagers. La mise en place d'une signalétique soignée, liant services publics et lieux d'animation de la commune, facilitera l'accès physique des usagers aux différents services et renforcera ainsi l'attractivité générale des pôles.

- **Mener des actions de communication**

L'offre de services publics du territoire pourra également être diffusée par l'organisation de manifestations dans les établissements scolaires, le développement d'activités périscolaires en lien avec les CLSH... afin de promouvoir l'offre culturelle, sportive et de loisirs. La coordination de cette promotion pourra être confiée aux Points Info Polyvalents.

- **Réaliser un annuaire des services publics, privés et des commerces sur l'ensemble du territoire**

La création et la diffusion d'un annuaire des services publics, privés et des commerces à l'échelle du Pays (avec interface sur le site Internet du Pays), mis à jour annuellement, apportera à chaque habitant une vision complète de l'offre locale, indépendamment des limites administratives. Ce travail, qui pourra être progressif (les seuls services publics la première année, l'ensemble au bout de trois ans), pourra prendre appui sur les annuaires existants à l'échelle des communautés de communes (exemple : Bastides et vallons).

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Ouvrir un service téléphonique commun pour orienter les usagers**

A l'image de l'opération expérimentale « Allo services publics » en Rhône-Alpes, sera ouvert sur le Pays un numéro vert unique pour orienter les habitants de manière plus rapide et pertinente vers les services adaptés à leurs demandes. Sous réserve de coordonner un minimum les services publics des 3 départements, ce numéro jouera le rôle de point de contact permanent du pays, sur le pays, en disposant des bases de données mises à jours des référents du Val d'Adour.

Nécessitant un interlocuteur qualifié pour l'orientation polyvalente du public, ce service demande à être géré par une MSP ou un centre multiservice, qui par ailleurs, assurera l'animation et la coordination du réseau des structures de services polyvalents présents sur le Pays.

## **AXE 2 : PALLIER LES DEFICIENCES DE L'OFFRE DE SERVICES PUBLICS**

L'offre de services publics apparaît aujourd'hui insuffisante, voire défailante, dans certains secteurs pourtant importants en matière d'attractivité économique et résidentielle du Pays.

L'action du Pays en matière de services publics doit ainsi apporter des réponses sur les domaines spécifiques suivants :

- petite enfance,
- enfance et jeunesse,
- technologies de l'information et de la communication,
- habitat,
- mobilité,
- certains services publics nationaux.

### ***I – Renforcer l'offre de services à la petite enfance***

Le retard actuel du Pays en matière d'accueil de la petite enfance constitue un des enseignements principaux du diagnostic des services publics. Cette lacune pénalise les jeunes ménages et jeunes actifs du Pays ainsi que l'attractivité résidentielle des communes.

#### ***Objectifs***

##### ***Organiser un service de qualité pour les familles***

Organiser un service de qualité pour la prise en charge de la petite enfance implique d'étendre considérablement les services présents, ainsi que de professionnaliser les acteurs et accompagner les structures d'accueil majoritairement récentes sur le Pays. Il s'agit d'offrir aux habitants du Pays un service équitablement réparti et équivalent en qualité et accessibilité à celui d'une petite ville, au-delà de la simple garde d'enfants.

##### ***Soutenir les initiatives locales***

Une attention particulière doit être portée au renforcement et à la coordination des initiatives souvent naissantes, par la mise en cohérence des projets et la pérennisation d'un réseau d'acteurs.

#### ***Types d'actions***

L'action conduite en la matière sera fondée sur les orientations suivantes :

- **Coordonner les initiatives et pérenniser le réseau d'acteurs**

La mise en cohérence des services à la petite enfance peut prendre forme au sein d'un collectif associatif regroupant les structures intercommunales et parentales ainsi que les relais assistantes maternelles présents sur le Pays. Ce collectif sera plus à même d'effectuer une large concertation pour susciter, mettre en relation puis soutenir les projets relatifs à la petite enfance.

Par ailleurs, la constitution d'un service équitable de garde à domicile passera par le développement du rôle des 3 relais d'assistantes maternelles existants, de celui en projet à Villecomtal, et le renforcement de leur réseau sur les zones déficitaires (sud du Pays). Les relais auront ainsi pour vocation de sensibiliser et former au métier d'assistantes maternelles, pour en accroître le nombre, réguler les tarifs de garde, et surtout, mettre en relation l'offre et la demande (fichier commun) pour favoriser la continuité du service avec d'autres structures d'accueil (halte-garderie, crèches...).

- **Travailler à un partenariat public / privé**

L'implication des entreprises installées sur le Pays au côté des associations et des structures intercommunales paraît utile afin de renforcer l'offre de services de garde d'enfants auprès des salariés, à l'échelle de bassins d'emplois. Ainsi pourrait être créée avec une grande entreprise (Montfort à Maubourguet et/ou Danone à Villecomtal) ou plusieurs petites réunies sur une zone d'activité (Vic-en-Bigorre), une crèche ou une halte-garderie commune, qu'aucun des partenaires ne peut réaliser seul aujourd'hui.

- **Professionaliser les acteurs**

Mettre en place un service de qualité nécessite un accompagnement des structures d'accueil de la petite enfance et des porteurs de projet en terme de formation pédagogique, de gestion et de moyens financiers. Il est notamment important que les intervenants réalisent d'avantage qu'une simple garde : des activités d'éveil des enfants.

Un tel accompagnement ne pourra être le fait que d'une animation qui peut être portée par un collectif des structures d'accueil ou un réseau des relais d'assistantes maternelles. La réflexion en cours dans le cadre du programme européen LEADER+, avec l'association Pyrénées Petite Enfance, gagnerait à être étendue à l'ensemble des acteurs du Pays.

## ***II – Appuyer l'émergence d'un service public à l'enfance et à la jeunesse***

Avec les services à la petite enfance, la prise en charge de la jeunesse, insuffisante ou insuffisamment lisible et coordonnée sur le Pays, constitue une limite importante à l'attractivité du territoire.

### ***Objectifs***

#### ***Favoriser le rapprochement entre l'Education nationale et l'ensemble des intervenants « jeunesse »***

Proposer un service d'éducation de la jeunesse de qualité nécessite notamment pour le Pays de développer les activités périscolaires par une approche concertée entre parents, associations d'éducation populaire et écoles, et par une démarche plus qualitative que quantitative.

## **Types d'actions**

L'action conduite en la matière, nécessairement articulée avec le projet culturel du Pays (réseau de bibliothèque, écoles de musique...), visera à :

- **Améliorer l'offre d'activités périscolaires**

L'offre aux enfants et aux jeunes sera valorisée par un soutien aux activités déjà nombreuses des centres de loisirs et structures d'éducation ou d'aide spécialisée (associatives et/ou institutionnelles). Il s'agit d'une part de permettre à ces intervenants de diversifier leurs activités, notamment sur les périodes des vacances scolaires, par un soutien financier renforcé. Il s'agit d'autre part de leur faciliter l'accès aux écoles dans un rayon d'intervention plus vaste, par un partenariat rapproché et renforcé avec les établissements scolaires.

Dans ce sens, il sera nécessaire de poursuivre les initiatives de soutien à la coopération entre écoles et associations d'éducation populaire, par le financement des moyens d'intervention et l'appel à projets (l'objectif pourrait être de soutenir 15 projets de partenariat en 3 ans).

- **Valoriser les collèges comme lieux d'animation et de ressources**

Le rôle éducatif des collèges et leur bonne couverture territoriale font de ces établissements des lieux privilégiés pour accueillir des centres de ressource locaux, support d'une animation périscolaire. Ainsi, en ajoutant une salle multimédia à son centre de documentation (postes informatiques et Internet haut débit, documentation spécialisée), en accueillant les activités culturelles d'une association ou celles en accompagnement scolaire des parents, le collège devient un centre d'animation qui reste ouvert le soir, les samedi et durant les vacances scolaires, ouvert à tout public : les jeunes, les parents, les chefs d'entreprises ou les responsables associatifs... Pourront ainsi être valorisés en priorité, les collèges des bourgs secondaires du pays et ceux plus éloignés des centres multimédia existants.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Rendre l'offre lisible auprès des jeunes**

La publicité de l'offre dans les écoles et collèges, complétée par l'organisation de manifestations (journée des associations...) et de temps de découverte d'une activité, en période périscolaire dans les établissements, favorisera la prise de connaissance de l'offre locale d'activités destinée aux jeunes. La mise en cohérence tri-départementalisée des informations facilitera par ailleurs l'accès des jeunes à l'information, quelle que soit leur commune d'habitation.

## **III - Inscrire le Pays dans la société de l'information**

L'accès aux technologies de l'information et de la communication constitue désormais un enjeu pour l'attractivité économique et résidentielle d'un territoire. Le retard observé sur le Val d'Adour en matière de couverture de téléphonie mobile et d'accès au haut-débit doit conduire le Pays à adopter une posture offensive en la matière. Le développement des équipements par les opérateurs répond à une logique de rentabilité. Sauf à financer elles-

mêmes les infrastructures, les collectivités doivent œuvrer au développement de l'utilisation des TIC, incitant ainsi les opérateurs à investir d'avantage.

### **Objectifs**

#### ***Opérer des choix technologiques adaptés***

Le choix du type de couverture à envisager sur le Pays pour la téléphonie mobile et Internet de haut débit, très dépendant des solutions technologiques, ne pourra être établi qu'après une évaluation de la contribution des équipements en cours d'installation et la réalisation d'une étude de faisabilité comparative des dernières technologies disponibles.

#### ***Former et sensibiliser la société civile à l'utilisation des nouvelles technologies***

La valorisation des outils informatiques et des services proposés en ligne, de plus en plus nombreux, implique de former des utilisateurs, jeunes comme adultes, agents de services publics comme des usagers.

### **Types d'actions**

Ainsi, les orientations opérationnelles suivantes seront conduites :

- **Lancer une étude de faisabilité**

Réaliser une étude de faisabilité en matière d'accès au haut débit semble primordiale dans la mesure où les alternatives technologiques (satellite, ADSL...) influencent considérablement la localisation possible de nouveaux points d'accès au haut débit et par voie de conséquence la répartition territoriale de PAPI, points info polyvalents et des centres multimédias. Trois critères seront à prendre en compte :

- technologies existantes : contribution des équipements d'ores et déjà installés (Maubourguet, Marciac...).
- Comparatif technico-économique des différentes solutions (La Poste, la Caisse des Dépôts et Consignations,...) : coûts d'investissement, de fonctionnement, ratio de ces coûts par rapport à la couverture géographique,
- stratégies des départements et régions pour l'avenir (couverture de Garlin et Lembeye...) ; évolution du contexte réglementaire (possibilité pour les collectivités de se substituer aux opérateurs si ceux-ci sont défaillants).

Dans tous les cas, il paraît nécessaire de passer dans un premier temps par une phase d'expérimentation grâce à l'inscription du dispositif local de nouvelles technologies sur des appels à projet régionaux, nationaux et/ou européens.

- **Créer un centre de ressources multimédia**

Créer un lieu d'accès et de formation à l'utilisation d'Internet pour les professionnels, les collectivités et les associations, sous la forme d'un « centre de ressources multimédia » sur le territoire (par exemple : Plaisance). Ces centres assureraient la mise à disposition et

l'accompagnement des ressources multimédia auprès des utilisateurs et organiseraient des formations ciblées en fonction des différents publics touchés. Dans un souci d'optimisation des moyens, les centres de ressources multimédia pourront être adossés à des collèges ou des médiathèques, le grand public et les utilisateurs spécifiques y ayant accès à des horaires différenciés.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Rénover et promouvoir les points d'accès Internet existants**

Afin de promouvoir l'existant, le déploiement de points d'accès à Internet s'appuiera sur le réseau des infrastructures en place, par ailleurs souvent sous-exploité : Cyber-point de Maubourguet, salle multimédia du collège de Riscle, équipements des bibliothèques, autant de centres d'animations locaux dont l'attractivité doit être renforcée par l'addition de nouveaux services (formation Internet, points multiservices, ...)

- **Etre en veille sur les évolutions législatives et technologiques**

Pour permettre une adaptation en continue du dispositif local de téléphonie mobile et de connexion Internet haut débit, la première nécessité sera de rester en veille par rapport aux évolutions technologiques (solution satellite,...), aux opportunités financières (possibilité d'expérimenté de nouveaux dispositifs fonds européens, nationaux ou régionaux), ainsi qu'aux possibilités réglementaires dévolues aux collectivités pour se substituer aux opérateurs privés.

#### **IV - Répondre à l'enjeu d'habitat**

La difficulté actuelle de trouver un logement sur le territoire doit conduire le Pays à initier des actions permettant de favoriser l'accès au logement pour tous. Les enjeux portent notamment sur la requalification d'un bâti relativement ancien et l'augmentation de l'offre, tant locative qu'en accès à la propriété. Sans interférer dans les compétences des collectivités locales et des opérateurs publics comme privés, le Pays peut conduire une action d'accompagnement des politiques de l'habitat et de sensibilisation des propriétaires et investisseurs privés.

##### **Objectifs**

##### ***Inciter les propriétaires et investisseurs privés à qualifier et développer l'offre d'habitat***

Accroître l'offre de logements implique en premier lieu la rénovation du bâti ancien, souvent sous-valorisé, ainsi que la construction de logements locatifs neufs sur les cantons qui le nécessitent (Lembeye par exemple). Il s'agit donc de créer un cadre incitatif pour les opérateurs de l'habitat (publics et privés) par un accompagnement des initiatives et l'aide au montage de projets immobiliers (meilleure utilisation de l'outil « bail à réhabilitation »,...).

## Types d'actions

- **Compléter l'observatoire de l'habitat par la création d'une Maison de l'habitat**

En complément de la volonté du Pays de créer un observatoire de l'habitat, il s'agira d'ouvrir une Maison de l'habitat pour rendre un service public plus large, aux services des communes et des populations du Pays. Outre son rôle d'observation, qui consiste à enregistrer les demandes locatives et connaître les offres, publiques et privées, la Maison de l'habitat devra jouer un rôle d'information et de sensibilisation pour la réhabilitation et la remise sur le marché des logements vacants (fonction de centre de ressources), d'accueil et de conseils techniques ou financiers au montage de dossiers (ingénierie publique de l'habitat). Par ailleurs, elle pourra animer une commission locale pour l'attribution de logements sociaux, afin de faciliter la rencontre de la demande et de l'offre sociale à l'échelle du Pays.

La fonction d'accueil et d'orientation du public nécessite dans la Maison la présence d'un animateur ou de permanents délocalisés des organismes partenaires (assistante sociale de la CAF et de la MSA, architectes...). En outre, elle disposera d'un local permanent et des relais délocalisés dans les bourgs centres du pays, qui seront définis par l'étude habitat en cours.

Diverse dans ses prérogatives, la maison de l'habitat se construira donc en partenariat et sous le pilotage des organismes compétents existants, tel l'ADIL, la MSA, la DDE, la CAF, le CAUE, les associations, et les communautés de communes.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

## V - Œuvrer au maintien des services publics étatiques et nationaux

La restructuration des services publics nationaux et d'Etat constitue aujourd'hui un mouvement contre lequel les communes rurales ont peu de prises. Des champs d'expérimentation sont cependant possibles, et peuvent se faire dans deux directions :

### Objectifs

#### **Coordonner les acteurs et les initiatives**

Permettre une cohésion territoriale de Pays, à cheval sur trois départements, et faciliter les démarches administratives des habitants quel que soit leur département de résidence implique de coordonner les initiatives et les acteurs institutionnels des trois départements et des deux régions. L'objectif est donc d'améliorer le fonctionnement des services de l'Etat, par la mise en réseau et l'harmonisation administrative des services.

#### **Favoriser l'émergence de nouvelles formes de rendu du service**

Adapter l'offre de services publics menacés ou trop éloignés des usagers à l'évolution des besoins demande dans un premier temps d'introduire des innovations par le biais d'expérimentations locales. L'élargissement des prestations offertes par La Poste pourra ainsi contribuer au maintien d'un service postal de proximité.

## Types d'actions

Les principales pistes qui à expérimenter peuvent être les suivantes :

- **Créer une cellule de coordination des services publics de l'Etat et nationaux**

A l'image de l'expérience du pays du Centre Ouest Bretagne, également localisé sur 3 départements, une cellule de coordination pourra être instaurée entre les services de l'Etat concernés par le Val d'Adour. Son objectif sera essentiellement d'être l'interlocuteur unique de l'Etat pour les collectivités et les associations du Pays, pour faciliter et accompagner la création de leurs projets. La cellule se chargera donc de l'instruction des dossiers techniques (DDE, DDAF, DDASS, CAF...) et des engagements financiers (conventionnement...) émanant des acteurs du Pays. Ce service pourra être animé par un agent de l'Etat délocalisé sur le Pays (à proximité de la Maison des associations ou de la Maison de l'habitat) et piloté par un Sous-préfet, référent unique de l'Etat pour le Pays.

Bien qu'il y ait eu des tentatives dans ce sens sur le Pays, demeurées vaines à ce jour, les efforts doivent être poursuivis pour tendre vers cet objectif. Deux pistes de travail pourront être envisagées, l'une consistant à tenter une coordination d'abord au niveau de 2 départements (65 et 32 ou 65 et 64 ou 64 et 32), l'autre à se rapprocher et échanger avec d'autres territoires se trouvant dans une situation similaire à celle du Val d'Adour à savoir sur plusieurs départements et régions :

- Le Pays Lauragais (2 régions – 3 départements),
- Le Pays de Redon et Vilaine (2 régions – 3 départements),
- Le Pays Sisteronais Buëch ( 2 régions – 3 départements),
- Et 7 pays (2 régions – 2 départements) : Pays de Langres, Pays d'Alençon, Pays des Baronnie Voconces, Pays du Charolais Brionnais, Pays Haut-Cantal Dordogne, Pays Haut-Languedoc et Vignobles, Pays de Sarreguemines Bitche...

(Certains de ces pays sont également engagés dans le PIC LEADER+ : Pays de Redon et Vilaine, Pays du Haut-Languedoc et Vignobles et Pays de Langres.)

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Elargir les prestations offertes par les bureaux de poste**

Maintenir un bureau de poste peu attractif, dans une commune isolée ou un centre bourg éloigné des pôles structurant, impliquera notamment d'élargir ses prestations, en partenariat avec d'autres services, marchands ou non. Ainsi, le Bureau de Poste pourra être le lieu privilégié pour la vente de journaux, la contractualisation avec EDF, la diffusion de formulaires administratifs, l'accès à Internet à haut débit (PAPI, « cyber-kiosque »), etc. Par ce biais, le guichet de Poste mettra à disposition du public une information polyvalente accessible par Internet, accompagnée d'un agent postal polyvalent à même de diriger les usagers vers son interlocuteur approprié.

Améliorer l'accessibilité du service postal implique par ailleurs une adaptation des horaires d'ouverture des agences aux rythmes de vie des clients (ouverture le soir, le samedi...).

## VI - Répondre à l'enjeu de mobilité

Si la grande majorité des habitants du Pays dispose de moyens de locomotion autonomes, ceux qui en sont exclus sont aussi les publics les plus fragiles : personnes âgées, femmes, jeunes, demandeurs d'emploi, personnes handicapées...

La mise en place de solutions de transport sur le territoire répond donc à un enjeu de solidarité et de cohésion sociale et territoriale. La volonté de structurer l'offre de services publics autour des pôles urbains renforce cette nécessité.

### Objectifs

#### **Développer des réponses alternatives à la demande de mobilité**

Face à cet enjeu, les modes traditionnels de transports publics s'avèrent inefficaces, peu adaptés et non viables financièrement. Le Pays doit donc s'engager dans le développement de réponses alternatives à la demande de mobilité, en particulier des personnes âgées, des enfants et des jeunes.

### Types d'actions

L'action du Pays en matière de transport peut s'appuyer sur les initiatives suivantes :

- **Etendre le système de transport à la demande**

En préalable, la mise en place d'un système étendu de transport à la demande nécessitera de bien définir les attentes des usagers, le mode de rémunération des transporteurs partenaires ainsi que le mode de gestion des réservations. L'installation d'un système implique par conséquent le financement d'une étude de faisabilité, technique, économique et sociale.

En partenariat avec les transporteurs privés du Pays (taxi, ambulanciers,...), il s'agira d'élargir à l'ensemble du territoire le service de transport à la demande. Par l'adoption d'une solution informatique qui reçoit les demandes de réservation des clients, élabore les itinéraires et appelle les transporteurs, un dispositif relativement souple et peu coûteux, liée à un meilleur taux de remplissage des véhicules et une gestion humaine réduite, pourra être mise en place (cf. expérience de Saint-Brieuc, propriétaire du progiciel Optitid).

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Mise en circulation de mini-bus**

En complément du système de transport à la demande, plus personnalisé, sera mis en place un transport collectif de lignes de rabattement. Ces lignes desserviront les marchés et les

bourgs centres du pays certains jours particuliers, de même qu'elles faciliteront l'accès des lieux d'activités périscolaires et des manifestations exceptionnelles (sportives ou culturelles par exemple). Ce service vise en particulier les enfants et les jeunes pour leur permettre d'effectuer des allers-retours de l'école ou de leurs domiciles vers les lieux d'activités culturelles et sportives du Pays.

Porté par les Communautés de Communes, ce service pourra être exploité par des transporteurs privés fonctionnant avec des minibus. Une liaison téléphonique directe avec le chauffeur permettra aux usagers d'activer la ligne de bus à leur demande, en plus des jours et heures préétablies.

### **AXE 3 : METTRE EN RESEAU ET FORMER LES ACTEURS DU SERVICE PUBLIC**

---

#### ***I - Appuyer la constitution et l'animation de réseaux locaux d'acteurs***

Sur certains champs du service public (services aux personnes âgées, insertion, culture, gestion de l'eau...), le nombre d'intervenants s'avère élevé sur le Pays. Cela confère au Val d'Adour des moyens importants pour apporter un service sur l'ensemble du territoire et un grand nombre de savoir-faire et d'expériences spécifiques.

Néanmoins, ces structures restent la plupart du temps relativement cloisonnées, freinant ainsi l'articulation des interventions, la cohérence d'ensemble et l'optimisation de leurs missions à l'échelle du Pays et la circulation des acquis de l'expérience. Certains savoir-faire spécifiques restent ainsi limités à une partie du territoire, alors même qu'ils pourraient répondre à des besoins de l'ensemble des espaces composant le Val d'Adour.

En réponse à ce constat, le Pays du Val d'Adour souhaite engager une action forte de soutien à la mise en réseau des acteurs locaux du service public.

#### ***Objectifs***

##### ***Consolider l'action territoriale par secteur***

Le renforcement et la mise en cohérence de l'offre de service sur certains champs prioritaires appellent un soutien actif à la mise en réseau des structures y intervenant. Cette mise en réseau doit permettre le partage des diagnostics, l'échange de pratiques et d'expériences, l'articulation des interventions proposées et la mutualisation de moyens.

##### ***Favoriser le rapprochement des acteurs pour un meilleur service rendu***

La mise en réseau doit avoir des répercussions directes pour les usagers, notamment par une qualité accrue du service rendu. En effet, le travail en réseau doit favoriser les transferts d'expériences et de pratiques entre les structures, mais aussi une prise en compte plus fine des diagnostics locaux et des évolutions de la demande.

## *Types d'actions*

- **Pérenniser les réseaux d'acteurs du secteur gérontologique**

De nombreux réseaux d'acteurs du secteur gérontologique existent et sont dynamiques : rencontres régulières, échanges de données et mise en commun de moyens (animation et formation). Ainsi, quatre CLIC sont présents ou en cours de constitution sur le Pays. La priorité actuelle réside dans la capacité du territoire à pérenniser cette organisation et à l'améliorer, notamment en développant l'interdépartementalité : échanges d'information, mutualisation de formations, harmonisation des schémas départementaux et des réglementations départementales...

L'appui renforcé aux réseaux locaux d'acteurs du service aux personnes âgées, associant organismes de tutelle, maisons de retraite, structures d'aide à domicile, professionnels de santé, etc. doit permettre d'optimiser la valeur ajoutée de ces réseaux. Cette orientation pourra se traduire dans les faits par un soutien à l'extension ou l'approfondissement de CLIC, l'élargissement de réseaux locaux à une échelle territoriale plus vaste...

- **Constituer un service public de l'emploi local à l'échelle du Pays**

Le grand nombre d'intervenants sur les trois départements permet au Pays de répondre à un grand nombre de besoins en matière d'accès à l'emploi et d'insertion. Néanmoins, le cloisonnement marqué à l'échelle de chaque département nuit à la mise en œuvre d'une politique de l'emploi cohérente et optimisée à l'échelle du Pays, alors même que les problématiques à traiter sont semblables sur l'ensemble du territoire.

Face à l'échec des tentatives passées de rapprochement informel des acteurs du Service public de l'emploi, le Val d'Adour souhaite initier et accompagner la structuration d'un réseau formel et effectif des structures du secteur emploi à l'échelle du Pays (DDTEFP, ANPE, AFPA, Missions locales, associations intermédiaires...) afin de favoriser la mutualisation des pratiques, l'échange d'information, la valorisation des complémentarités entre structures et de déboucher sur la constitution de formations communes, adaptées aux besoins du territoire. Il s'agit ainsi de s'inscrire dans le mouvement actuel de territorialisation des politiques de l'emploi pour faire émerger en lien avec les préfetures et les DDTEFP un SPE local à l'échelle du Pays.

Ce SPE local aurait en charge l'élaboration d'un diagnostic et d'un plan d'action local pour l'emploi et la mise en œuvre avec les collectivités d'opérations ciblées et de formations adaptées aux profils des demandeurs d'emploi du territoire et aux besoins de recrutement des entreprises.

- **Mailler le Pays en services publics de proximité pour l'emploi**

Les personnes confrontées à des situations de chômage constituent un public particulièrement fragile et souvent peu mobile.

La multiplication des portes d'entrée du service public de l'emploi doit permettre de toucher plus facilement et en plus grand nombre les demandeurs d'emploi pour engager avec eux des parcours de retour à l'emploi et d'insertion. Appuyés sur les structures existantes, les MSP et les Points infos polyvalents, des points d'accueil et d'information dédiés pourraient

voir le jour. Leurs missions incluraient l'information des demandeurs d'emploi et des personnes en situation d'exclusion et leur orientation vers la structure la plus compétente pour leur apporter l'appui nécessaire à la réinsertion.

Ces lieux d'information de proximité pourraient également constituer des relais pour la mise en place d'actions plus transversales en matière d'emplois, notamment de formations adaptées aux besoins des entreprises (relais d'information dans les deux sens).

- **Appuyer la création d'un réseau technique autour de la gestion des cours d'eau**

Depuis une dizaine d'années, une dynamique de gestion durable des cours d'eau existe sur le Pays, associant à travers divers programmes un nombre important d'opérateurs et de partenaires répartis sur les trois départements.

A l'initiative de l'Institution Adour, le Pays pourrait appuyer la création d'un réseau technique « Rivière en Val d'Adour ». Celui-ci rassemblerait les Communautés de communes et syndicats d'aménagement du territoire, les CATER des trois départements et l'Institution Adour. La SEMADOUR pourrait se voir confier une mission de coordination et de conduite des activités du réseau dans le cadre d'une convention avec l'Institution Adour.

Le réseau technique Rivière Val d'Adour interviendrait dans les directions suivantes : partage d'expériences et formation continue des techniciens, développement de méthodes d'intervention communes à l'échelle du Pays, coordination de la planification des chantiers conduits sur le territoire, mutualisation de matériel, mobilisation d'ingénierie (interne ou externe).

- **Soutenir les initiatives locales de mise en réseau**

Au-delà de ces deux secteurs prioritaires, de nombreux champs du service public peuvent donner lieu à des actions de mise en réseau d'acteurs (tourisme, santé, culture, jeunesse...). Ces initiatives sont d'autant plus efficaces qu'elles émanent directement des acteurs concernés eux-mêmes et se fondent sur des objectifs fixés entre eux. Elles se heurtent cependant souvent à un manque de moyens des structures pour faire vivre durablement et efficacement ces réseaux locaux.

Le Pays pourrait être porteur d'une politique d'appui financier à de telles initiatives en mettant en place un système d'appels à projets ouverts à tous : chaque année, sur la base d'une sélection des meilleurs projets de mise en réseau, des aides à la constitution et l'animation de réseaux locaux d'acteurs pourraient être distribuées (par exemple 2 fois par an à 4 ou 5 projets). Les critères de sélection incluraient la valeur ajoutée attendue de la démarche, l'étendue et la diversité du partenariat mobilisé, son caractère interdépartemental, les actions concrètes et les produits prévus de la démarche...

De par son caractère pilote, cette opération pourrait trouver une partie de son financement dans le programme LEADER+.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

## ***II - Appuyer le développement de l'interdépartementalité***

De nombreux services publics fonctionnent sur un mode départementalisé, qu'il s'agisse des services relevant des conseils généraux ou de services nationaux organisés en directions départementales (services de l'Etat, organismes de sécurité sociale...).

A l'échelle du Pays du Val d'Adour, cette situation crée des disparités de présence et de rendu du service public, freine la mutualisation des moyens et accroît les distances d'accès à ces services pour les usagers.

Le Pays peut contribuer à impulser, avec les administrations concernées, des rapprochements visant à développer l'interdépartementalité.

### ***Objectifs***

#### ***Rapprocher le service de l'utilisateur***

L'accueil et l'information des usagers doivent être assurés par les services, quel que soit leur département de rattachement.

#### ***Inciter les services départementaux à échanger et fournir une information cohérente***

Le décloisonnement des administrations entre les départements doit favoriser la formulation de diagnostics partagés, la mise en œuvre de réponses articulées à l'échelle du Pays et, pour l'utilisateur, faciliter le traitement du dossier et réduire les déplacements nécessaires à chaque démarche.

### ***Types d'actions***

Ces rapprochements peuvent viser à :

- **Créer une cellule de coordination des services de l'Etat**

A l'image de l'expérience du pays du Centre Ouest Bretagne, également localisé sur 3 départements, une cellule de coordination pourra être instaurée entre les services de l'Etat concernés par le Val d'Adour. Son objectif sera essentiellement d'être l'interlocuteur unique de l'Etat pour les collectivités et les associations du Pays, pour faciliter et accompagner la création de leurs projets. La cellule se chargera donc de l'instruction des dossiers techniques (DDE, DDAF, DDASS, CAF...) et des engagements financiers (conventionnement...) émanant des acteurs du Pays. Ce service pourra être animé par un agent de l'Etat délocalisé sur le Pays (à proximité de la Maison des associations et de la Maison de l'habitat à Castelnau) et conduit sous la direction d'un Sous préfet, référent unique de l'Etat pour le Pays.

Si l'éclatement du Pays sur 3 départements et 2 régions rend cette action particulièrement difficile à mettre en oeuvre, la priorité sera d'initier une coordination à deux départements ou/et quatre départements sur une seule thématique (l'emploi,...), afin d'amorcer une évolution que pourront suivre ultérieurement les autres institutions.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Favoriser l'accueil et le premier appui de tous les usagers**

Les services de l'Etat et les opérateurs de service public pourraient être incités au terme d'une action de lobbying à développer une capacité d'accueil et d'information des usagers indépendante de leur département de rattachement : renseignements, première instruction du dossier, transfert au service départemental compétent (A titre d'exemple, un agent de la CPAM à Plaisance pourrait tout aussi bien renseigner les usagers gersois que hauts-pyrénéens.)

Cette évolution pourrait également donner le jour à certaines formes de mutualisation des pratiques – mais aussi de moyens – entre services similaires de plusieurs départements. Pourraient ainsi être envisagées des formations conjointes aux SPE des trois départements.

A l'initiative du Pays, la mise en œuvre d'opérations conjointes à l'échelle du Pays pourraient être conduites, le service compétent d'un des trois départements étant désigné « chef de file » ou « coordinateur » par les deux autres. Ainsi, la formation de bibliothécaires professionnels pourrait être mise en œuvre à l'échelle du Pays, mobilisant les aides des DRAC des deux régions. De même, les chambres consulaires pourraient conduire collectivement des actions de préparation des transmissions d'entreprises commerciales et artisanales, mutualisant leurs moyens, notamment pour la recherche de repreneurs. Une des CCI ou une des Chambres de Métiers pourrait se voir confier le pilotage de l'opération, en coordination des cinq autres chambres.

- **Multiplier les informations transversales dans la presse locale des trois départements**

Les media existant sur le territoire, notamment de presse écrite s'inscrivent dans des aires de diffusion géographiques très contingentées par les limites administratives. Dans chaque département domine un titre spécifique de presse quotidienne, qui apporte des informations variées sur les événements nationaux et départementaux. Le plus souvent, ces titres disposent de pages par secteurs géographiques pour diffuser les informations locales.

La situation spécifique du Val d'Adour ne permet ainsi pas à ses habitants d'accéder à une actualité de proximité sur l'ensemble du Pays. Une action de lobbying en direction des responsables éditoriaux des différents journaux concernés pourraient les inciter à ouvrir leurs pages consacrés aux composantes du Val d'Adour relevant de leur aire géographique à l'actualité de l'ensemble du Pays, indépendamment des limites départementales. Ainsi, l'information relative à l'actualité locale, mais aussi aux manifestations citoyennes, culturelles ou sportives, circulerait sur l'ensemble du Pays.

Outre cet apport en terme d'information quotidienne, cette évolution dans la presse favoriserait l'identité et l'image externe du Pays, ainsi que le sentiment d'appartenance de ses habitants.

### **III - Apporter un appui logistique, technique et juridique aux associations**

Le tissu associatif très dense du Pays du Val d'Adour joue un rôle important dans la présence d'un service au public de proximité, qu'il s'agisse de l'accueil de la petite enfance, de la prise en charges des personnes âgées, de la culture, du sport, de l'insertion, etc. Or, ce tissu se trouve souvent fragilisé par un manque de compétences, notamment sur les aspects juridiques et administratifs, et par la crise du bénévolat qui touche aujourd'hui toutes les régions françaises.

La consolidation du secteur associatif constitue ainsi une clef dans le maintien et le développement de services de proximité de qualité.

#### **Objectifs**

##### ***Garantir la pérennité de l'action associative sur le Pays***

Les principaux besoins du tissu associatif sont d'ordre matériel : les associations manquent souvent de moyens matériels pour assurer leur fonctionnement et leur visibilité. Le Pays peut intervenir en mettant à leur disposition des moyens logistiques et techniques sur lesquelles asseoir leur activité.

##### ***Professionaliser le secteur associatif***

Le fonctionnement d'une association ressemble de plus en plus à celui d'une entreprise, à la fois sur les aspects juridiques et comptables et au niveau de la réglementation encadrant leur activité. Face à cela, le bénévolat n'apporte pas systématiquement les compétences requises pour permettre un fonctionnement normalisé des associations.

La professionnalisation doit donc poursuivre deux directions : le développement des compétences de gestion et l'accroissement de la qualification des personnels intervenant en direction des usagers.

#### **Types d'actions**

Un appui spécifique en faveur des associations sera impulsé par le Pays :

- **Créer une Maison des Associations**

Une Maison des associations est un lieu où les associations du territoire disposent d'équipements nécessaires à leur activité : salle de réunion, bureau pour tenir des permanences, matériel bureautique, téléphonique et informatique, photocopieur, matériel de projection, etc. La Maison des associations leur permet également de mettre à la disposition du public de la documentation sur leurs activités, leurs prestations, leur actualité... Elle

assure ainsi l'interface entre les associations et les usagers du service de proximité qu'elles offrent.

La création d'une seconde Maison permettra de couvrir le secteur nord du Pays trop éloigné de la permanence de « Rivages » (collectif de 60 associations) à Vic-en-Bigorre et du relais associatif « des trois vallées » à Miélan (regroupement de toutes les associations du canton).

L'ouverture d'un nouveau lieu d'accueil des associations peut être envisagée comme le relais ou le prolongement de Rivage, ou encore la création d'un nouveau collectif pour la partie Nord du Pays, à condition de clarifier le rôle et les missions des différents acteurs associatifs. Située à Castelnau-Rivière-Basse, cette maison des associations pourrait être implantée dans le même bâtiment que le point info polyvalent, permettant une mutualisation d'équipements entre les deux services.

*Présentation détaillée de l'action en annexe.*

- **Mobiliser des expertises externes**

Sur le plan administratif et financier, un appui peut être apporté aux associations par la mobilisation d'une expertise externe partagée (conseil juridique) au sein des Maisons des associations, et/ou par le co-financement par les associations de postes, par exemple en matière de comptabilité. Les maisons des associations peuvent être le lieu de cette mutualisation.

- **Développement de formations professionnalisantes**

Le renforcement du tissu associatif nécessite également des actions de formation des intervenants de l'ensemble des associations d'un même secteur. En effet, une association ne peut financer seule la formation de ces bénévoles et/ou salariés, ce qui devient possible si toutes les associations du Pays travaillant sur le même secteur se fédèrent. Le Pays peut jouer un rôle d'initiateur de ces opérations en favorisant la constitution des « tours de table ».

Cette initiative pourra s'appuyer sur un rapprochement avec l'agglomération de Tarbes qui dispense des formations auprès des responsables associatifs de son territoire.

## **AXE 4 : METTRE EN ŒUVRE LE PROJET DE SERVICES**

---

La mise en œuvre du projet de service du Pays du Val d'Adour relève avant tout des collectivités locales et des opérateurs de services publics. Des relations contractuelles devront ainsi être nouées et s'appuyer sur les sources de financements possibles : CPER, Objectif 2, LEADER +, etc.)

Cela ne signifie pas que le Pays doive rester en marge des actions conduites. Il doit au contraire jouer un rôle d'impulsion et de suivi du plan d'actions qui résultera de la Charte Territoriale des services publics.

Trois fonctions pourraient ainsi relever de sa compétence :

### *Animer*

Le portage des objectifs et des actions du projet de services auprès des élus et des structures compétentes, notamment les financeurs, et l'émergence sur le territoire de projets concrets répondant aux orientations de la Charte nécessite une action d'animation continue autour de la problématique des services publics.

Cette animation, qui pourrait être confiée à la SEMADOUR – au moins dans un premier temps – devrait s'appuyer sur des actions d'information, de coordination des actions transversales du projet et de lobbying auprès des opérateurs de services publics.

### *Capitaliser (fonction de veille)*

Pour donner au Pays les moyens de réaliser ses projets en matière de services publics et d'optimiser l'intervention des collectivités et des associations, un observatoire local des services publics pourrait être créé et animé par le Pays.

Centre de ressources pour les opérateurs locaux sur les aspects juridiques et techniques, il pourrait également appuyer les actions d'animation par le repérage – sur le Pays et ailleurs – d'actions exemplaires et de bonnes pratiques, susceptibles d'aiguillonner la réflexion des acteurs locaux, de faciliter la mise en place d'opérations adaptées aux problématiques locales et d'éviter un certain nombre d'écueils inhérents au montage et à l'essor de telles opérations. Le suivi de l'évolution de la demande des usagers, par le pilotage d'enquêtes ponctuelles sur le territoire conduites en lien avec les collectivités et les opérateurs de services publics, pourrait également figurer au nombre de ses missions.

Outil d'aide à la décision, l'observatoire local des services publics permettrait aux élus de disposer d'éléments objectifs et de propositions sur lesquels fonder leurs choix et la hiérarchisation des interventions.

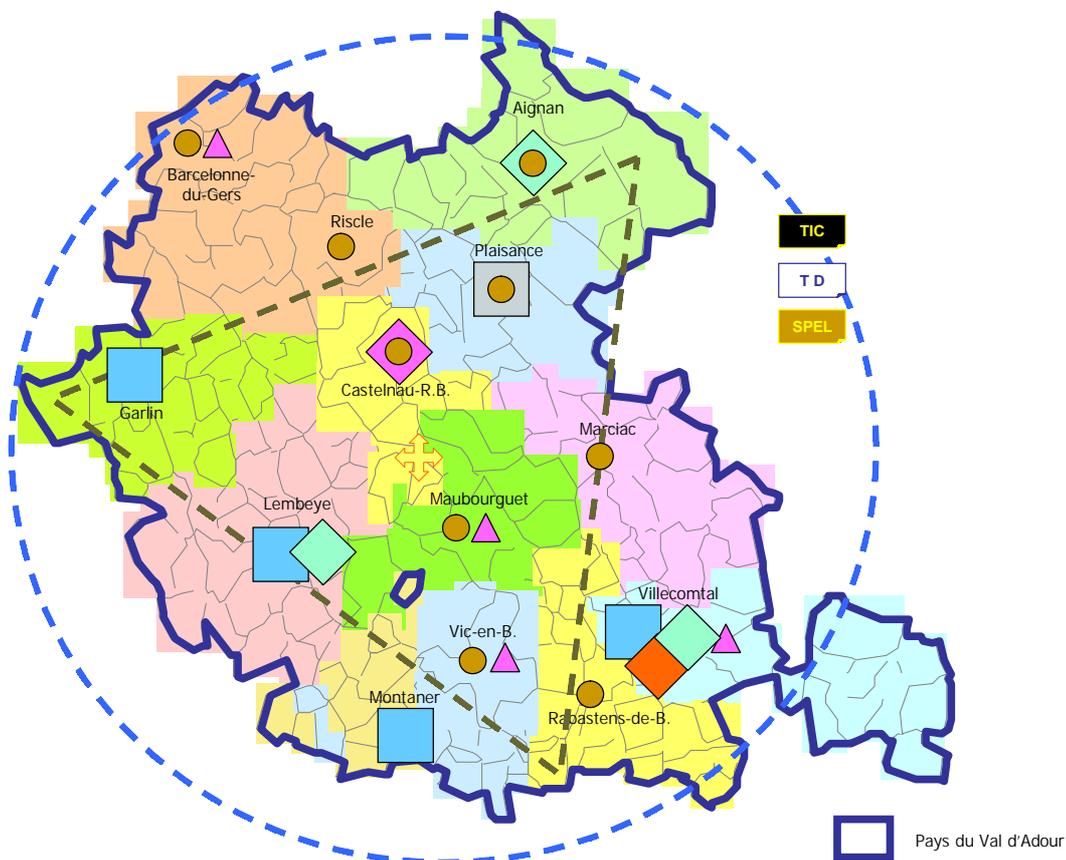
## *Evaluer*

Pour accompagner le management du projet de service et le rendre évolutif en fonction des acquis de l'expérience, le projet de services publics du Pays doit être évalué régulièrement.

Les actions à conduire pour rendre cette évaluation effective et utile peuvent être les suivantes :

- Définir un système d'indicateurs : de réalisation, de résultats, d'impact (en lien avec l'observatoire local des services publics) et le renseigner régulièrement.
- Réaliser un bilan annuel d'activité.
- Réaliser une évaluation indépendante en 2007 (si possible articulée à l'évaluation finale du programme LEADER +).

## CHARTRE TERRITORIALE DES SERVICES PUBLICS DU VAL D'ADOUR



### Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie

- 6 Maisons de Services Publics / Centre Multiservices
- 6 Points Info polyvalents, associés à un Point Emploi.
- 3 Maisons de la Santé, dont 2 sont accès sur l'organisation des gardes. Elles mutualisent des services avec une MSP, proche
- Promotion de l'offre locale et Amélioration de la signalétique

### Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics

- 1 centres de ressources multimédia, mettant à profit les équipements d'un collège
- 1 Maison de l'habitat, disposant de relais délocalisés dans les MSP
- 4 Crèches à portage public-privé
- Etude de faisabilité sur l'accès au haut-débit
- Etude de faisabilité d'un système de Transport à la demande
- Cellule de coordination des services de l'Etat

### Axe 3 : Mettre en réseau et former les acteurs du service public

- 1 Maison des associations, qui complète l'existant. Elle mutualise des services avec une MSP, proche
- 6 Points Emploi associés à un Point Info polyvalent
- Service public de l'emploi local du Val d'Adour
- Pérenniser les réseaux du secteur gérontologie

## CONCLUSION

Pour répondre aux enjeux locaux du Pays du Val d'Adour en matière de maintien, de modernisation et de développement des services publics, la présente Charte territoriale crée un cadre fédérateur des volontés et des moyens.

Articulée autour de trois axes opérationnels, la Charte Territoriale des services publics ne couvre pas l'ensemble des champs du service public mais fait le choix d'un appui soutenu à des aspects jugés comme prioritaires par l'ensemble des acteurs du territoire, en fonction de l'existant, des objectifs politiques des collectivités et de l'évolution de la demande locale.

Elle vise ainsi à servir un développement équilibré et de qualité des services publics sur l'ensemble du territoire, en apportant à chacune de ses composantes spatiales les outils correspondant à sa situation et ses besoins spécifiques.

A ce titre, les actions proposées dans la Charte s'inscrivent dans un souci de cohésion territoriale et prônent une diffusion des nouveaux équipements sur l'ensemble du Pays.

S'il revient désormais aux communautés de communes et aux opérateurs du service public de se saisir des orientations de la Charte, celle-ci reste un bien commun et un cadre de référence pour l'ensemble du Val d'Adour, confortant ainsi le Pays comme porteur d'une dynamique de développement et de qualification du territoire au service de tous ses habitants.

## ANNEXE : FICHES ACTIONS

Soutenir la création d'un Centre Multiservices à Garlin .....	34
Constituer des points info polyvalents .....	35
Présentation du fonctionnement de 3 Points Info Polyvalents .....	36
Constituer des Maisons de la santé et/ou des Maisons médicales de garde .....	37
Regrouper l'offre au sein de « maisons » .....	38
Présentation du fonctionnement de 3 Maison de Services Publics .....	39
Réaliser un annuaire des services publics et des commerces sur l'ensemble du territoire ...	40
Constituer des centres de ressources multimédia .....	41
Créer une Maison de l'habitat .....	42
Développer un système de transport à la demande .....	43
Créer une Cellule de coordination des services de l'Etat .....	44
Territoires constitués sur des périmètres inter régionaux et inter départementaux .....	45
Créer une Maison des associations .....	46

## ***Soutenir la création d'un Centre Multiservices à Garlin***

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie

Conforter les pôles structurants

### **Objectif de l'opération**

La Communauté de Communes du canton de Garlin prévoit de renforcer l'attractivité de Garlin et sa vocation de support d'une offre locale de services publics conséquente par la création d'un Point Multiservices assurant la présence permanente ou ponctuelle de nombreux services publics des collectivités, du secteur médico-social, d'associations, etc..

### **Localisation**

Garlin

### **Modalités de mise en œuvre**

Le Centre Multiservices est un lieu réunissant, soit pour une présence régulière, soit lors de permanences, des services intercommunaux, des services médico-sociaux, des associations locales, l'Office du Tourisme, une médiathèque, une cyber-base. Le regroupement de ces services et équipements en ferait un lieu ressources et d'animation du bassin de vie garlinois.

Sa réalisation nécessite un large conventionnement avec les partenaires pressentis.

Le Centre Multiservices pourrait également accueillir un Point info polyvalent sur les services publics.

Ce projet est lié à d'autres initiatives en cours pour le renforcement de l'offre de services publics sur l'est du canton.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Communauté de Communes de Garlin

### **Partenariat à mobiliser**

CLIC, MSA, ADMR, DDASS, CAF, CPAM, GIE, associations, Office du Tourisme

### **Objectifs / résultats attendus**

Création du Centre Multiservices en 2004.

## **Constituer des points info polyvalents**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie  
Conforter les pôles structurants  
Accroître l'attractivité des pôles secondaires

### **Objectif de l'opération**

Assurer une information de proximité, un accueil et un premier niveau de réponse et d'appui des usagers.

### **Localisation**

Tous chefs-lieux de cantons, ainsi que Barcelonne et Villecomtal.

### **Modalités de mise en œuvre**

Le dispositif d'accueil et d'orientation des usagers est organisé autour de la création de points info polyvalents. Ils auront pour vocation d'assurer une information de proximité, un accueil et un premier niveau de réponse et d'appui des usagers. Cette mission sera remplie par des agents d'accueil polyvalents, capables de donner aux usagers l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de leurs démarches (formulaire à remplir, pièces à joindre, nom d'un interlocuteur dans les différents services...) et ce quel que soit le département d'appartenance de l'utilisateur demandeur. Cet accueil de proximité peut être complété par un accès renforcé à l'information en ligne, grâce à des systèmes de bornes d'information interactives, voire de visio-guichets.

S'y trouvent :

- de la documentation mise à disposition par les différentes administrations et entreprises de service public, ainsi que les associations ;
- du matériel informatique et téléphonique (fax), ainsi qu'un photocopieur ;
- un bureau permettant la tenue de rendez-vous pour les administrations partenaires ;
- un agent d'accueil polyvalent, formé par les services publics partenaires, capable de renseigner les usagers sur l'ensemble de leurs démarches et de les aider à préparer leur demande; l'agent assure aussi l'interface avec les services publics, au sein desquels il dispose d'un interlocuteur privilégié. Il peut ainsi orienter l'utilisateur vers la bonne personne (éventuellement lui prendre un rendez-vous).

Ces points info polyvalents seront établis à proximité d'autres services ou lieux d'animation des bourgs, par exemples les MSP ou des bibliothèques.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Communautés de Communes ou communes

### **Partenariat à mobiliser**

Tous services publics et associations

### **Objectifs / résultats attendus**

Mise en place des 6 points infos en 3 ans.

## Présentation du fonctionnement de 3 Points Info Polyvalents

Nom du Point Info Polyvalent	Point Public d'Eygurande (Corrèze)	Point info 14 du canton de vassy (Calvados)	VisioGuichet - Point rencontre (Manche)
Statut / Gestion	Association portée par la communauté de communes du Pays d'Eygurande	Informel, service intégré à la Communauté de Communes L'expérience a été reprise et démultiplié par le Conseil Général. Le département compte ainsi 7 points Info 14, organisé en réseau.	Service porté par le Conseil général de la Manche, attribué à des collectivités partenaires du programme d'implantation de VisioGuichet
Personnel	1 personne polyvalente	1 agent d'accueil et 1 animateur (emploi jeune), formés au CG et auprès de chaque service partenaire	1 agent d'accueil, pour renseigner et orienter le public sur le support informatique
Nombre de services	20 environ, destinés aux habitants et communes (montage de dossiers) 2 permanences régulières (service gérontologie et service social du département)	Services accueil (mise en relation, « écrivain public », ...) et services en ligne par Internet (accompagnement des recherches). 4 permanences régulières, mensuelles ou hebdomadaires (Trésor Public, OPAH, Armée de terre...)	Services en ligne uniquement, par VisioGuichet (accompagnement des recherches).
Moyens à disposition	2 bureaux pour les permanences et 1 salle de réunion mis à disposition dans un bâtiment communal Accès photocopieur, fax, 1 poste Informatique avec accès Internet (payant)	1 espace d'accueil et de documentation, 1 pièce pour le traitement confidentiel des demandes Accès téléphone, fax, 1 poste informatique permettant la visioconférence, borne Carte Vitale (services gratuits)	1 espace d'accueil et 1 bureau pour l'utilisation confidentiel du VisioGuichet Accès téléphone, fax
Coût annuel de fonctionnement	11 000 euros (hors salaire) pour la collectivité	50 000 euros (dont les salaires) pour la collectivité	Non communiqué
Financement du fonctionnement	Cotisation communale au fonctionnement de l'association, communauté de communes, Conseil Général	Conseil général (11 000 Euros + matériel nécessaire à la visioconférence), Communauté de communes, Etat, à travers le dispositif des emplois jeunes	Le local, l'animateur et les frais de communication sont à la charge de la Collectivité VisioGuichet financé par le Conseil Général et l'Etat L'équipement en son sein est financé par le prestataire de service

## **Constituer des Maisons de la santé et/ou des Maisons médicales de garde**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie  
Conforter les pôles structurants  
Accroître l'attractivité des pôles secondaires

### **Objectif de l'opération**

La mise en place de Maisons de la santé et des maisons médicales de garde, en application de la future loi rurale en préparation au Ministère de l'Agriculture, permettra d'assurer un service médical de proximité et la relève des médecins en améliorant l'attractivité du pays pour les jeunes médecins.

### **Localisation**

Lembeye, Aignan : maison médicale de garde  
Villecomtal : maison de la santé

### **Modalités de mise en œuvre**

Lieu ressource ouvert aux usagers et leur permettant :

- de trouver de l'information sur les questions de santé : droits du patient, sécurité sociale, tabac, cancer, alcoolisme, contraception... ;
- de rencontrer un médecin / un infirmier, à des horaires fixes ou sur rendez-vous ; la Maison de la santé doit être équipée d'une salle permettant les actes médicaux.
- d'accéder à un service de garde de proximité, autant de médecins que de pharmaciens par le traitement sur place des urgences

La Maison de la santé et la maison de garde joue également un rôle de sensibilisation et d'éducation des populations à la santé en participant avec les organismes compétents à des actions ciblées en direction de la population et en étant le relais des campagnes d'information des différents partenaires (Etat, CPAM...).

Pour la maison de la santé, un agent d'accueil permet de recevoir les usagers et de répondre à leurs questions. Dans le cas de la maison de garde, un secrétariat médical assure un accueil téléphonique et physique pour les urgences, en dehors des heures d'ouverture des cabinets libéraux du territoire, à savoir la nuit, les week end et les jours fériés. Ces maisons sont des lieux de concertation entre professionnels de la santé, qui peuvent être formalisé par une association.

L'implantation des Maisons de la santé et des maisons médicales de garde est liée à celle des points info polyvalents ou MSP présents dans leurs communes de localisation.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Communautés de communes / Médecins libéraux

### **Partenariat à mobiliser**

DDASS, CPAM, professionnels de santé, médecine du travail, médecine du sport...  
L'Etat et le FAQSV (Fonds d'Aide à la qualité des soins en ville, dont l'appel à projet 2004 concerne particulièrement la création de maison médicale de garde)

### **Objectifs / résultats attendus**

Création des 3 Maisons de la Santé et ou Maison médicale de garde en 5 ans.  
Priorité de création à Villecomtal pour un service de santé de proximité, secondairement à Lembeye et Aignan pour un service de garde amélioré.

## **Regrouper l'offre au sein de « maisons »**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie  
Accroître l'attractivité des pôles secondaires

### **Objectif de l'opération**

Favoriser la mutualisation des moyens et le regroupement des services. La constitution de « Maisons » crée des cadres logistiques incitatifs pour les opérateurs de service public.

### **Localisation**

MSP : Montaner et Villecomtal  
Maison des associations : Castelnau-Rivière-Basse  
Maison de la santé : Villecomtal

### **Modalités de mise en œuvre**

La constitution d'un cadre d'accueil des services et des usagers prendra la forme de deux Maisons des Services Publics (MSP), favorisant la mutualisation des moyens. Les MSP peuvent créer un « appel d'air » et attirer de nouveaux services dans ces bourgs. Elle s'organise autour d'un agent d'accueil polyvalent et de locaux permettant aux partenaires de placer un agent et d'assurer des permanences. La MSP est également équipée en matériel informatique et de télécommunication.

Par ailleurs, la volonté d'un appui logistique et technique apporté au tissu associatif local se traduira par la création d'une Maison des associations à Castelnau-Rivière-Basse, conférant aux nombreuses associations du Pays une logistique et une visibilité qui leur font parfois défaut.

Enfin, le renforcement de l'accès à la santé donnera lieu à la création d'une Maison de la santé à Villecomtal.

La création des « Maisons », tant dans les pôles structurants que secondaires, ne doit pas signifier des coûts d'investissements élevés. Bien au contraire, la création des Maisons s'appuiera sur la valorisation de bâtiments existants et rendus disponibles par le départ d'un service public (école, Poste, trésorerie, gare) ou privé (presbytère...) et le regroupement des différentes « Maisons » et points info d'un même pôle dans un même lieu, renforçant leur attractivité et favorisant la mutualisation de moyens (accueil, salle de réunion, fax, photocopieur...).

### **Maîtrise d'ouvrage**

Communautés de Communes / communes

### **Partenariat à mobiliser**

Tous services publics  
Associations

### **Objectifs / résultats attendus**

MSP : création des 3 MSP en 5 ans  
Maison des associations : ouverture en 2005

### Présentation du fonctionnement de 3 Maisons de Services Publics

Nom des MSP	Maison de services publics de Mauléon	Maison de services publics de Neufchâteau	Maison de services publics de Maurs
Statut / Organisation	<p>Pas de statut juridique</p> <p>La structure est portée par la Communauté de Communes</p>	<p>association</p> <p>La structure porteuse est initialement la préfecture, aujourd'hui la ville</p> <p>Une convention cadre matérialise les partenariats entre les intervenants</p>	<p>Pas de statut juridique</p> <p>La structure est portée par la Communauté de Communes</p>
Personnel	<p>1 agent d'accueil</p>	<p>1 directeur, mis à disposition par la sous préfecture</p> <p>2 agents d'accueil</p> <p>36 permanences, coordonnées par 7 responsables de pôle</p>	<p>Initialement, 1 animateur détaché de la préfecture.</p> <p>Depuis, 1/2 animateur et 1 coordonnateur à la charge de la Communauté de Commune</p>
Nombre de services	<p>Quatre au démarrage, dans le domaine social (autour de la MSA)</p> <p>Une trentaine aujourd'hui, dans le social, l'emploi, la santé, l'administration d'Etat</p>	<p>Initialement, 7 pôles administratifs : emploi formation, finance, services aux entreprises, jeunesse, environnement, professions judiciaires...</p> <p>Aujourd'hui, moins de services de l'Etat et quelques services marchands</p>	<p>16 partenaires dont 4 disposent d'un bureau à l'année</p> <p>Une vingtaine de services dans le domaine social, l'emploi l'insertion et l'administration départementale</p>
Moyens à disposition	<p>1 bâtiment rénové et aménagé (260 000 Euros), borne d'accès à Internet, 2 salles de formation</p>	<p>1 bâtiment de 700 m<sup>2</sup> réhabilité et équipé (460 000 Euros) par la ville et l'aide de l'Etat et l'Union Européenne</p>	<p>1 bâtiment équipé</p>
Coût annuel de fonctionnement	<p>20 000 Euros (hors salaire), financés par les revenus de la MSP (location des bureaux aux partenaires,...)</p>	<p>Initialement, 65 000 Euros, financé par le fonds pour la réforme de l'Etat, 88 000 Euros en 02, financé à 50% par la ville à 50% par les produits de la MSP (location bureaux,...)</p>	<p>45 000 Euros, pris en charge par les partenaires et la communauté de commune</p>

## ***Réaliser un annuaire des services publics, privés et des commerces sur l'ensemble du territoire***

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 1 : Renforcer les services publics à l'échelle des bassins de vie  
Promouvoir l'offre locale de services publics

### **Objectif de l'opération**

Apporter à chaque habitant une vision complète de l'offre locale de services et commerces, indépendamment des limites administratives.

### **Localisation**

Pays

### **Modalités de mise en œuvre**

La constitution de l'annuaire peut être un processus progressif, commençant par le recensement des seuls services publics (1<sup>ère</sup> année), puis s'étendant progressivement à l'ensemble des services et commerces.

Sa constitution, qui peut s'appuyer sur les recensements existants sur certaines communautés de communes, nécessite :

- l'inventaire des services / commerces présents dans chaque commune, leurs horaires d'ouverture, etc.
- la mise en forme d'un document attractif et facile d'utilisation,
- la constitution de son interface Internet,
- sa diffusion à l'ensemble des foyers du Pays.

La parution dans l'annuaire peut donner lieu à une cotisation modeste, mais assurant une partie du financement. Les associations et les communes pourraient en être exonérées.

La mise à jour de l'annuaire peut être annuelle et mobiliser le concours des communautés de communes.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Pays

### **Partenariat à mobiliser**

Communautés de communes  
Tous services publics, privés et commerces  
Associations

### **Objectifs / résultats attendus**

1<sup>ère</sup> version de l'annuaire (services publics seuls) fin 2004 ;  
version complète en 2006.

## **Constituer des centres de ressources multimédia**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics  
Inscrire le Pays dans la société de l'information  
Appuyer l'émergence d'un service public à l'enfance et à la jeunesse

### **Objectif de l'opération**

Former et sensibiliser la société civile à l'utilisation des nouvelles technologies  
Valoriser les collèges comme lieux d'animation et de ressources

### **Localisation**

Plaisance, Vic-en-Bigorre, Lembeye  
Adossé à une bibliothèque ou à un collège partenaire de l'opération

### **Modalités de mise en œuvre**

Le centre de ressources, implanté dans un bâtiment câblé au centre bourg, est équipé de toutes les technologies multimédia : télévision, caméra, une dizaine d'ordinateurs en réseau. Elles permettent aussi bien l'organisation de vidéoconférences, le développement de sites Internet, des formations en laboratoire de langue ou l'accès individualisé à Internet. Le centre propose ainsi des formations à l'informatique aux jeunes et aux adultes, notamment aux professionnels et aux associations, accueille les écoles et reste ouvert le soir et le samedi pour les habitants qui le désirent. Un directeur en assure l'animation.

En complément, le centre est mis à disposition d'organismes qui peuvent réaliser des formations dans le cadre de conventions annuelles : l'AFPA (formation diplômantes et stages de remise à niveau), le CNAM (formation du soir, post-bac), la CCI et la CM (formation en langues), le CNED (visioconférences interactives)... D'autres partenariats peuvent être réalisés avec l'ANPE ou l'ASSEDIC, pour que le centre accueille une antenne ou une permanence sur le thème de l'emploi.

En ajoutant une salle multimédia à son Centre de Documentation et d'Information (CDI), le collège devient un centre de ressources, ouvert à tous et non directement imbriqué dans les locaux scolaires. Il en est de même d'une médiathèque.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Communauté de Communes

### **Partenariat à mobiliser**

Education Nationale / Organismes de formation (AFPA,...) / ANPE

### **Objectifs / résultats attendus**

Ouverture d'un centre multimédia en 2 ans

## **Créer une Maison de l'habitat**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics

Inciter les propriétaires et investisseurs privés à qualifier et développer l'offre d'habitat

### **Objectif de l'opération**

Compléter l'observatoire de l'habitat en projet par la création d'une Maison de l'habitat, centre de ressources au service de la politique du logement.

### **Localisation**

Castelnaud-Rivière-Basse et relais délocalisés sur les bourgs centres du Pays

### **Modalités de mise en œuvre**

La Maison de l'habitat dispose d'un local municipal, qu'elle loue, sur un emplacement central privilégié. Elle peut être ouverte tous les après-midi au public et les matins sur rendez-vous. Outre la présence d'un animateur, elle peut s'appuyer sur la présence occasionnelle d'une assistante sociale (CAF et/ou MSA), d'un ergothérapeute ou de tous autres spécialistes pour des missions de diagnostic en vue d'adapter les logements aux attentes des habitants.

Elle assure ainsi ses 4 missions essentielles :

- 1) l'accueil, l'information et le conseil auprès des populations et des communes sur les questions d'habitat (locations, réhabilitations, investissements, propriétés...). Le rôle est d'orienter les demandes vers les partenaires les plus aptes à répondre.
- 2) l'aide au montage des dossiers, pour les propriétaires privés et pour les communes ayant un projet lié au logement et au cadre de vie.
- 3) l'observation de la situation du logement, qui consiste à enregistrer les demandes locatives, connaître les offres publiques et privées et adapter les nouvelles offres aux demandes locatives.
- 4) la gestion du logement social, par l'animation de la Commission Locale de propositions de candidatures à des logements sociaux, publics et privés, qu'il reste à créer.

Les actions de la Maison de l'habitat sont menées sous la conduite d'un comité de pilotage qui rassemble les acteurs des 3 Départements, des Régions, de MSA, DDE, CAF, CAUE, ADIL, Centres médico-sociaux, FSL, DDASS, associations, bureau du syndicat, présidents des communautés de communes adhérentes au syndicat.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Association spécifique

### **Partenariat à mobiliser**

Communes et Intercommunalités /Conseils généraux / DDE / CAF / MSA  
Notaires et agents immobiliers

### **Objectifs / résultats attendus**

Ouverture de la Maison de l'habitat en 2005

## *Développer un système de transport à la demande*

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics  
Développer des réponses alternatives à la demande de mobilité

### **Objectif de l'opération**

Etendre le système de transport à la demande

### **Localisation**

Couverture de l'ensemble du Pays

### **Modalités de mise en œuvre**

En préalable, la mise en place du système nécessite de bien définir les caractéristiques du service de transport à la demande souhaité (les lignes fixes de rabattement, le mode de rémunération, le choix des transporteurs partenaires...). La flotte de véhicule peut être formée de minibus propres (gérés par les collectivités) et des taxis ou des ambulances qui s'engagent dans l'opération.

L'installation du système informatique développé à l'origine par Saint-Brieuc en 1990 (serveur vocal et progiciel Optitid), permet de proposer deux formes de services, gérés de manière optimale :

- des lignes « virtuelles » de transport de rabattement vers les bourgs centres, en minibus, qui présentent les mêmes caractéristiques qu'une ligne classique (trajet fixes, arrêts matérialisés, horaires déterminés...) à la différence qu'elles ne sont actionnées que si une réservation a été effectuée par téléphone ou par Internet au plus tard 45 minutes avant le départ prévu
- un transport à la demande, qui permet au client de réserver son voyage 24h/24 et 7j/7 par téléphone (via un serveur vocal ou un opérateur) ou par Internet.

A Saint-Brieuc, l'expérience dénommée TaxiTub est gérée par un opérateur à mi-temps, dont le salaire est assuré par la Communauté d'agglomération.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Pays / Communautés de Communes

### **Partenariat à mobiliser**

Transporteurs privés

### **Objectifs / résultats attendus**

Choix des options techniques du système de transport en 2004 et couverture opérationnelle du pays en 2005

## **Créer une Cellule de coordination des services de l'Etat**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 2 : Pallier les déficiences de l'offre de services publics  
Œuvrer au maintien des services publics étatiques et nationaux  
Axe 3 : Mettre en réseau et former les acteurs du service public  
Appuyer le développement de l'interdépartementalité

### **Objectif de l'opération**

Intervenir auprès des services de l'Etat pour les inciter à prendre d'avantage en compte le fait territorial du Pays du Val d'Adour et à articuler leurs actions au regard des problématiques spécifiques à l'ensemble du territoire. Cette incitation pourrait déboucher sur la création d'une cellule interdépartementale de coordination des services de l'Etat.

### **Localisation**

Pays du Val d'Adour

### **Modalités de mise en œuvre**

En s'inspirant de l'exemple du Pays du Centre Ouest Bretagne, le Pays pourrait proposer aux préfets des trois départements de constituer une Cellule de Coordination des services de l'Etat, réunissant les représentants des services de l'Etat à l'échelle des trois départements. Sa mission pourrait être de constituer un interlocuteur unique pour le Pays, favoriser l'aboutissement de ses projets et faciliter les démarches administratives des habitants du territoire. Présidée par un des trois préfets, la Cellule de coordination mobiliserait une animation spécifique qui pourrait être hébergée à Castelnaud. La cellule poursuivrait deux objectifs opérationnels : être l'interlocuteur unique de l'Etat pour les collectivités et le milieu associatif du Pays, quelque soit leur département de rattachement, pour accompagner les démarches d'aménagement ou de développement économique, et améliorer la qualité et le fonctionnement des services de l'Etat, par la mise en réseau et l'harmonisation administrative des services.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Etat (préfectures)

### **Partenariat à mobiliser**

Préfectures, sous-préfecture de Mirande et tous services de l'Etat (DDAF, DDE, DDJS, DDTEFP, DDASS, TG, DDSP, DRAC, DRIRE, DIREN, DRCA...)

### **Objectifs / résultats attendus**

Deux pistes de travail pourront être envisagées, pour permettre à terme d'aboutir à la création d'une Cellule de coordination. L'une consiste à tenter une coordination d'abord au niveau de 2 départements (65 et 32 ou 65 et 64 ou 64 et 32), l'autre à se rapprocher et échanger avec d'autres territoires se trouvant dans une situation similaire à celle du Val d'Adour à savoir sur plusieurs départements et régions (voir tableau suivant)

***Territoires constitués sur des périmètres inter régionaux et inter départementaux***

Pays à 2 régions et 3 départements	Pays à 2 régions et 2 départements
<p>Redon et Vilaine - Bretagne et Pays de la Loire - 3 départements</p> <p>Sisteronais Buëch - PACA et Rhône-Alpes - 3 départements</p> <p>Lauragais - Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées - 3 départements (Aude, Haute-Garonne, Tarn)</p>	<p>Sarreguemines Bitche, ... - Lorraine et Alsace - 2 départements</p> <p>Alençon - 2 régions - 2 départements</p> <p>Baronnies Voconces - 2 régions et 2 départements</p> <p>Charolais Brionnais - 2 régions - 2 départements</p> <p>Haut Cantal Dordogne - Auvergne et Limousin - 2 départements (Cantal, Corrèze)</p> <p>Haut Languedoc et Vignobles - Languedoc Roussillon et Midi-Pyrénées - 2 départements (Hérault, Tarn)</p> <p>Langres - Champagne</p> <p>Ardenne et Franche-Comté - 2 départements (Haute-Marne, Haute-Saône)</p>

## **Créer une Maison des associations**

### **Place dans la Charte Territoriale des services publics**

Axe 3 : Mettre en réseau et former les acteurs du service public  
Apporter un appui juridique, logistique et technique aux associations

### **Objectif de l'opération**

Constituer un lieu d'appui logistique au fonctionnement des associations

### **Localisation**

Castelnaud-Rivière-Basse

### **Modalités de mise en œuvre**

Une Maison des associations est un lieu où les associations du territoire disposent d'équipements nécessaires à leur activité : salle de réunion, bureau pour tenir des permanences, matériel bureautique, téléphonique et informatique, photocopieur, matériel de projection, etc. La Maison des associations leur permet également de mettre à la disposition du public de la documentation sur leurs activités, leurs prestations, leur actualité... Elle assure ainsi l'interface entre les associations et les usagers du service de proximité qu'elles offrent.

La création d'une seconde Maison permettra de couvrir le secteur nord du Pays trop éloigné de la permanence de Rivages (collectif de 60 associations) à Vic-en-Bigorre. Elle peut être envisagée comme le relais ou le prolongement de Rivage ou la création d'un nouveau collectif.

Située à Castelnaud-Rivière-Basse, elle pourra être implantée dans le même bâtiment que le point info polyvalent, permettant une mutualisation d'équipements entre les deux services.

Sa constitution devra être précédée de la création d'un nouveau collectif d'associations – autour de Rivages ou non – chargés d'exploiter l'équipement. Les associations adhérentes devront participer au fonctionnement de la Maison par une cotisation annuelle.

### **Maîtrise d'ouvrage**

Pays / Collectif d'associations

### **Partenariat à mobiliser**

Associations / Commune de Castelnaud

### **Objectifs / résultats attendus**

Création du collectif d'associations et travaux d'aménagement en 2004  
Ouverture de la Maison des associations en 2005