

**Examen professionnel d'adjoint administratif territorial principal de 2ème classe,  
par voie d'avancement de grade,  
session 2019**

**Jeudi 14 mars 2019**

**EPREUVE ECRITE**

L'intitulé réglementaire de l'épreuve est le suivant :

**« Une épreuve écrite à caractère professionnel portant sur les missions incombant aux membres du cadre d'emplois. Cette épreuve consiste, à partir de documents succincts remis au candidat, en trois à cinq questions appelant des réponses brèves ou sous forme de tableaux et destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire les idées principales des documents ».**

Durée : 1 heure 30, Coefficient : 2

**A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif sur le sujet, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou pour souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- L'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 13 pages.**

**Examen professionnel d'adjoint administratif territorial principal de 2ème classe,  
par voie d'avancement de grade,  
session 2019**

**Jeudi 14 mars 2019**

**Liste des documents joints :**

**Document 1 :**

« Les Maisons de services au public : une réponse aux objectifs d'accessibilité des services ». Extrait du portail des Maisons de services au public (mise à jour le 29 août 2018)

1 page – page 5

**Document 2 :**

« Loi NOTRe, Intercommunalité et Maison de services au public », Étienne Faure, juriste associé à Territoires Conseils, Territoires Conseils, collection questions-réponses juridiques, janvier 2017.

1 page – page 6

**Document 3 :**

Extraits du rapport final sur le « Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2017-2022, stratégie et plan d'action du Département de l'Isère ». Source Conseil départemental de l'Isère – Document publié le 9 février 2017

6 pages – page 7 à 12

**Document 4 :**

Bilan financier de la Maison des services au public de l'année 2018

1 page – page 13

**SUJET**

**Répondez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en prenant soin de préciser le numéro de la question sur votre copie.**

**QUESTION 1 :**

**(2,5 points)**

- a) A partir du **document 1** et à l'aide de vos connaissances, donnez une définition détaillée des « Maisons de services au public » (5 à 8 lignes maximum). 1,5 point
- b) A partir du **document 2**, répondez à la question suivante :

Les établissements publics de coopération intercommunale sont-ils dans l'obligation de créer et de gérer des Maisons de services au public ? Justifiez votre réponse. 1 point

**QUESTION 2 :****(13 points)**

En vous basant sur le **document 3** du dossier :

- a) Expliquez la notion d'accessibilité telle qu'elle est présentée dans ce document. 1 point
- b) Expliquez les expressions suivantes : 4 points
- révolution numérique (page 8)
  - bassins de vie (page 10)
  - services de première nécessité (page 11)
  - fracture numérique (page 11)
- c) Quelle est l'utilité de définir une stratégie globale en matière d'accès aux services publics à l'échelle du Département de l'Isère ? Donnez 4 arguments en faveur d'une réflexion globale. 2 points
- d) Quels sont les territoires et les types de populations les plus impactés par les inégalités d'accès aux services publics ? Expliquez en quelques lignes. 2 points
- e) Donnez un synonyme pour chacun des mots suivants : 2 points
- idoine (page 7)
  - un paradigme (page 8)
  - émerger (page 12)
  - déployer (page 12)
- f) Donnez un antonyme pour chacun des mots suivants : 2 points
- vaste (page 8)
  - proximité (page 9)
  - démultiplication (page 9)
  - amélioration (page 9)

**QUESTION 3****(4,5 points)**

A partir du **document 4**, « Bilan financier 2018, tableau 4.1 » :

- a) Quel est le résultat net comptable de la Maison des services au public? (0,5 point)
- b) Quelle est la part de la masse salariale par rapport aux dépenses annuelles de fonctionnement ? (0,5 point)
- c) En sachant que 460 usagers ont pu bénéficier de ce service en 2018, quel est le coût net du service par usager ? (1 point)

d) Veuillez résoudre le problème suivant :

La Maison des services au public a employé en 2018 un agent à temps plein et un agent à mi-temps, tous deux rémunérés sur la même base.

La collectivité envisage de renforcer le personnel en 2019 afin d'améliorer le service rendu au public en recrutant un agent, à temps plein, en renfort, sur une période de deux mois.

En vous basant sur les données financières de l'année 2018, quelle sera l'enveloppe financière complémentaire à prévoir pour assurer ce renfort ?

(1,5 point)

A partir du **document 4**, « tableau 4.2 » :

e) Proposez une représentation graphique pertinente pour présenter et exploiter les données.  
(1 point)

**Le programme national : objectifs & acteurs c-** Publiée le: 17/03/2016 - Mise à jour le: 29/08/2018

### **Les Maisons de services au public : une réponse aux objectifs d'accessibilité des services**

Les Maisons constituent un « outil » en réponse aux objectifs de l'Etat en matière d'accessibilité des services :

- Réduction des inégalités sociales et territoriales
- Mutualisation des services
- Amélioration de la qualité de service aux citoyens

### **Les acteurs du programme**

La politique gouvernementale d'accessibilité des services au public implique la mobilisation collective d'acteurs multiples : Etat et collectivités locales, partenaires nationaux, Caisse des Dépôts, acteurs locaux et implantations territoriales des administrations et des opérateurs. Il appartient à l'Etat, représenté par le Ministère de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales, d'assurer une présence équilibrée des services au public, en favorisant, lorsque c'est utile et possible, les solutions de mutualisation.

### **Le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires pilote la politique publique**

Le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET) conseille et appuie le Gouvernement dans la conception et la mise en œuvre des politiques de lutte contre les inégalités territoriales et le développement des capacités des territoires. Il pilote la **politique publique d'accessibilité aux services**, dont les Maisons de services au public sont un outil de proximité. Il définit les conditions de mise en place, par les préfets de département, et les modalités de financement de ces Maisons, avec l'ensemble des acteurs locaux. Il anime également le réseau des grands opérateurs nationaux impliqués : Pôle emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, Gaz réseau distribution France (GRDF), le Groupe La Poste, et les interventions de tous les ministères concernés. Il valide, avec l'ensemble des acteurs impliqués, le dispositif d'animation nationale confié à la Caisse des Dépôts. [...]

### **Les coordinations fédèrent des réseaux locaux**

Plus de 1 000 Maisons de services au public maillent le territoire. Au niveau territorial, certaines structures sont fédérées et partagent leurs pratiques, leurs partenariats et leurs outils. L'Union Nationale des PIMMS fédère par exemple les PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) qui proposent des services de proximité à la disposition des habitants. Relais d'information et de médiation, le PIMMS facilite l'utilisation des services publics et est, dans la majorité des cas, labellisé Maison de services au public. L'Union nationale contribue au déploiement de la politique publique et au dispositif de formation. L'animation territoriale est assurée selon les cas par des collectivités, des associations ou des préfetures à l'échelle locale, départementale, régionale ou nationale.

### **Les acteurs locaux déploient le dispositif sur la base d'un diagnostic partagé**

L'amélioration des conditions d'accès des services au public doit faire l'objet d'un plan d'actions dans chaque département par la réalisation des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public, inscrits à l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015, relative à la nouvelle organisation territoriale de la République.

L'objectif de ces schémas est de prévoir et d'organiser l'armature des services essentiels à la population, en s'appuyant notamment sur l'expression des besoins des usagers. Ces schémas sont copilotés par les Préfets de départements et les Présidents des conseils départementaux en y associant les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Les opérateurs nationaux et leurs échelons locaux contribuent à cet exercice, permettant notamment d'assurer avec les Maisons de services au public un maillage équilibré du territoire.

### **Les structures porteuses animent les Maisons de services au public**

Une Maison de services au public est généralement portée par une collectivité locale (commune, communauté de communes,...). Le portage associatif est également possible. Une association peut contractualiser avec la collectivité territoriale qui soutient la demande de labellisation auprès du Préfet. La Poste propose également d'accueillir au sein de ses bureaux de Poste des Maisons de services au public. Le label précise les critères à respecter par les structures porteuses d'une Maison (collectivité locale, association...) : un maillage du territoire équilibré, un partenariat avec au moins 2 partenaires, un lieu ouvert minimum 24 heures hebdomadaires et animé par un agent formé, un accès aux outils numériques, un espace confidentiel... le tout, afin d'offrir un service de qualité aux usagers. Pour faciliter l'accès à ses services, la Maison de services au public peut être multi formes : des implantations sur différents sites, un service itinérant, des permanences sur les marchés... Ses locaux peuvent être partagés avec ceux de la Mairie, d'un centre social ou encore d'un bureau de Poste. L'objectif est toujours de proposer aux habitants un service de proximité adapté à leurs contraintes avec un interlocuteur privilégié à leur service. La Maison de services au public, c'est aussi un lieu d'échange et de rencontre où peuvent se développer de nombreux projets. Les agents collaborent étroitement avec les acteurs locaux (associations, élus, institutions publiques, partenaires sociaux, prestataires de services...) et participent ainsi à l'animation et à l'attractivité de leur territoire. Aide à la création d'entreprise, espaces de travail partagés, services à la personne, covoiturage...

[...]

## Document 2 :

### Extraits de « Loi NOTRe, Intercommunalité et Maison de services au public », Étienne Faure, juriste associé à Territoires Conseils, Territoires Conseils, collection questions-réponses juridiques, janvier 2017.

1. Quelles sont les incidences de la loi NOTRe sur le transfert de la compétence Maison de services au public ?

La loi NOTRe du 7<sup>e</sup> juillet 2015 renforce le contenu des compétences obligatoires et optionnelles transférées aux EPCI à fiscalité propre entre 2017 et 2020. Parmi les compétences obligatoires nouvelles : Action économique renforcée dont toutes les zones d'activités économiques, Politique locale du commerce et soutien aux activités commerciales d'intérêt communautaire, Promotion du tourisme dont les offices de tourisme ; Aménagement, entretien et gestion des aires d'accueil des gens du voyage ; Déchets ménagers (2017) ; Gestion des milieux aquatiques et prévention des inondations, ou Gemapi (2018) ; Assainissement et Eau (2020) ; et optionnelle : Maison de services au public (2017).

Les dispositions visant à l'amélioration de l'accessibilité des services à la population ainsi que les compétences des EPCI à fiscalité propre sont renforcées par la loi NOTRe du 7<sup>e</sup> août 2015. À ce titre, elle prévoit qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, une communauté de communes ou d'agglomération exerce, au lieu et place des communes, outre les compétences obligatoires, des compétences optionnelles relevant d'au moins trois de neuf groupes pour la conduite d'actions d'intérêt communautaire. Parmi celles-ci figure un nouveau domaine : la création et la gestion de Maisons de services au public et la définition des obligations de service public y afférentes en application de l'article 27-2 de la loi n° 2000-21 du 12<sup>e</sup> avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Il ne s'agit donc pas pour chaque EPCI (communauté de communes ou communauté d'agglomération) d'exercer obligatoirement la compétence en matière de Maisons de services au public dès 2017, puisque celle-ci demeure optionnelle. Pour autant, les communautés peuvent décider de prendre la compétence au titre d'une des trois à exercer au minimum ou en plus de trois compétences déjà transférées. De même, les communautés ayant déjà mis en œuvre des éléments de ce service peuvent être amenées à préciser leurs statuts en fonction des besoins du territoire pour prendre la compétence dans son nouveau libellé légal. Il s'agit bien d'une compétence optionnelle, mais une fois la compétence transférée à l'EPCI, celui-ci la met en œuvre pour l'ensemble des communes membres qui sont dessaisies.

Les Maisons de services au public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics. À la suite de la loi NOTRe, la compétence en matière de Maisons de services au public figure au titre des compétences optionnelles pouvant être transférées à une communauté de communes ou d'agglomération.

Le libellé légal de la nouvelle compétence est le suivant : « Création et gestion de Maisons de services au public et définition des obligations de service public y afférentes en application de l'article 27-2 de la loi n° 2000-21 du 12<sup>e</sup> avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. »

La compétence nouvellement définie par la loi NOTRe réunit donc plusieurs éléments incluant à la fois :

- « la création » et « la gestion » de Maisons de services au public ;
- et
- « la définition » des « obligations de service public » y afférentes.

La création et la gestion comprennent les actes nécessaires à l'existence et au fonctionnement des Maisons. Celles-ci, selon la loi, « peuvent » rassembler divers services publics relevant de l'État, des collectivités territoriales ou de leurs groupements (dont les EPCI), d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

Les obligations de service public afférentes aux Maisons de services au public, destinées à assurer la présence effective de certains services, sont définies par les EPCI compétents. Le territoire d'application reste limité au périmètre de l'EPCI compétent soumis au principe de spécialité territoriale. [...]

### Document 3 :

Extraits du rapport final sur le « Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2017-2022, stratégie et plan d'action du Département de l'Isère ». Source - Conseil départemental de l'Isère – Document publié le 9 février 2017. (6 pages)

## 1- LE SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

### INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de l'article 98 de la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), dans chaque département, l'État et le Conseil départemental élaborent un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, en collaboration étroite avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI).

Ainsi la loi NOTRe et son décret d'application du 6 avril 2016 forment le cadre de mise en œuvre des Schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public dans ses conditions d'élaboration et de suivi ainsi que les modalités de son adoption, avec :

- Un bilan de l'offre existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;
- Un programme d'actions d'une durée de six ans pour les territoires présentant un déficit, avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- Un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi suite à l'inventaire des mutualisations existantes. [...]

Le Schéma comprend une conception large de l'accessibilité, interrogée sous toutes ses formes. Il ne s'agit pas ici d'entendre l'accessibilité au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. La notion en jeu au sein du Schéma renvoie, dans une acceptation plus vaste et plus complexe, à la facilité pour tout usager de disposer de ce service.

### Une approche **idone** des services concernés

Par ailleurs, l'accessibilité est interrogée pour un ensemble composite de services, depuis les services publics jusqu'aux services marchands de première nécessité : le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public porte ainsi sur l'ensemble des services publics ou privés – destinés à être directement accessibles au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales – y compris par voie électronique.

Le Schéma mis en place est destiné à renforcer / consolider l'offre de services accessibles au public et découle d'une démarche itérative : les enseignements d'un diagnostic doivent permettre d'identifier des enjeux pour l'action, celle-ci étant précisée dans le cadre d'un programme d'actions.

La réalisation des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) répond ainsi à deux objectifs principaux :

- En premier lieu, identifier les déficits en matière d'accès aux services au public sur le territoire départemental ;
- En second lieu, envisager les solutions en matière de maintien ou d'amélioration de l'accessibilité dans les territoires en déficit.

## 1- Un changement de **paradigme** dans la définition de l'accessibilité

Le maintien d'une accessibilité des services au public quel que soit l'utilisateur et/ou le territoire concerné, constitue un véritable défi dans un contexte de rationalisation accrue des moyens publics et de diffusion accélérée des offres numériques. Si pour certains opérateurs, tels qu'ERDF ou la CAF, la transition vers le numérique est déjà pleinement engagée (exemple : avec le revenu d'activité 100% accessible en ligne) avec des moyens dédiés ; demain un **vaste** ensemble de services pourrait être disponible sans relais physique immédiat. Cette **« révolution numérique »** des services se doit d'être accompagnée pour ne pas remettre en cause l'accessibilité des services au public. Elle nécessite notamment de repenser la complémentarité des offres physiques (accueil en présentiel) et digitales entre opérateurs et services, et une adaptation aux besoins des publics et des territoires en s'appuyant sur les évolutions technologiques.

### 1.1 De l'accessibilité physique à l'accessibilité numérique

Pour les collectivités iséroises, l'appréciation du niveau et de l'accessibilité des services au public se juge tout d'abord à l'aune d'un éloignement physique ressenti sur certains territoires comme un véritable frein pour l'accès à un certain nombre de services (de la trésorerie, à la Poste jusqu'aux services de santé ou aux différentes administrations sociales). Immédiatement après, vient la question de l'accès aux services numériques, ce qui traduit bien que cette offre est jugée comme indispensable en contrepartie de la disparition ou de la diminution de la présence d'un certain nombre de services. Enfin, l'offre de service existante doit être adaptée aux besoins de la population pour laquelle l'information doit être améliorée comme le soulignent les résultats de l'enquête ci-après :

Question posée : « Pour les habitants de votre EPCI, la question de l'accessibilité des services est avant tout une question... ? » :

	NB	% obs.
<b>D'éloignement / de temps d'accès</b>	19	76%
<b>D'accès à l'utilisation des services à distance</b>	18	72%
D'existence de l'offre	16	64%
D'adaptation des services aux besoins de la population	12	48%
D'amplitudes horaires et de jours d'ouverture	11	44%
D'information concernant l'offre existante	9	36%
De qualité de l'offre (sa variété, sa disponibilité notamment)	7	28%
De saturation des services (l'offre existe mais est insuffisante pour faire face à la demande)	5	20%
Financière (le coût d'accès aux services notamment)	2	8%
Autre	3	12%

Source : Enquête conduite dans le cadre du diagnostic préalable au Schéma auprès des intercommunalités de l'Isère (Pluricité).

En matière d'accès à distance, les élus des intercommunalités montrent des préoccupations qui englobent aussi bien la question de la couverture que de l'accompagnement dans l'usage des outils numériques.

Pour les opérateurs et les responsables des services au public, les stratégies sont fondées sur la rationalisation et la dématérialisation croissante des services rendus.

« L'accessibilité des services au public » n'est pas une approche unanime ou du moins autant prioritaire pour tous les opérateurs. Différents niveaux de prise en compte peuvent être observés, depuis des approches en termes de gestion immobilière (avec une logique d'optimisation des m<sup>2</sup> disponibles, en propre ou à partager) ou d'effectifs, jusqu'à la capacité à intervenir / se projeter sur le terrain, ces approches sont le reflet d'une diversité d'enjeux qui renvoient à la diversité même des services.

La question de l'accessibilité est ainsi abordée différemment selon :

- La nature des besoins des usagers à satisfaire plus ou moins espacés dans le temps, réguliers ou ponctuels : au quotidien pour CAF, Pôle emploi, La Poste, moins fréquents pour CPAM, CARSAT, ERDF, Trésorerie.
- La diversité de statuts des opérateurs : La Poste, entreprise marchande ayant une mission
- de service public / ERDF : stricte mission de service public / Administrations sociales : gestion paritaire reposant sur des organisations territoriales diversifiées (CAF-CPAM-CARSAT) / Services publics nationaux et locaux.

L'évolution globale est toutefois marquée pour tous les opérateurs et responsables de services par :

- Une forte montée en puissance de la dématérialisation ;
- Une **proximité** physique et territoriale qui n'est plus jugée comme déterminante pour un certain nombre de services ;
- Une prédominance de l'approche économique.

De fait, **l'accessibilité ne s'entend plus majoritairement sous le prisme du contact physique et de la présence territoriale mais sur la capacité à apporter une réponse à tous les usagers quel que soit le mode d'accès**, avec une forte montée en puissance de la dématérialisation. Ainsi, côté opérateurs et services, les stratégies d'implantation des services sont fondées sur la rationalisation et la dématérialisation :

- On note un mouvement général vers moins de présence physique sur les territoires, sur lequel les acteurs ont peu de prise face à des décisions déjà actées relevant de cadres différents.
- Cette diminution présente s'accompagne de deux évolutions majeures :

Le développement de partenariats locaux diversifiés : (CAF, Pôle Emploi, La Poste)

**La transition vers l'offre numérique**, interrogeant la capacité des publics et des territoires à s'adapter à ces mutations rapides.

Les opérateurs mettent en avant **la recherche de plus forte valeur ajoutée de l'intervention des équipes et de meilleure réponse aux usagers** (par exemple, du côté de Pôle Emploi le délai d'inscription et de 1<sup>er</sup> accueil a été raccourci avec la mise en place de nouvelles procédures qui s'appuient davantage sur les solutions digitalisées, ou du côté de La Poste avec une adaptabilité des horaires de services via les relais commerçants).

Au niveau local, ces mutations rapides soulèvent des **questionnements sur la qualité et le niveau des services proposés aux populations**. **La démultiplication** des formes de partenariats nuit à la lisibilité d'ensemble et est de nature à complexifier l'offre de services (multiplication des formats du partenariat : conventions, délégations de services, labels, etc.), ainsi qu'à rendre plus délicat, y compris pour les opérateurs eux-mêmes, le suivi de la qualité et des niveaux de services proposés.

Aussi le Schéma doit permettre de prendre en compte ces évolutions du présentiel au numérique, et de concilier les différentes approches tenant compte des contraintes/ positionnements / besoins de chaque partie prenante (opérateurs, services, élus, usage

## **2 Une approche qui s'oriente sur la qualité du service rendu à l'utilisateur**

En toile de fond de l'implantation territoriale des services au public et de leurs modalités d'accès pour les usagers, se pose la question de **l'amélioration** en continu de la qualité de service et de l'accueil. En effet, la présence du service n'est pas toujours synonyme d'une réponse adaptée aux usagers, ni parfois même de l'existence de cette réponse, lorsque les services sont saturés.

Aussi, l'amélioration du niveau d'accessibilité des services porte sur l'ensemble de la chaîne de production du service, depuis l'information en amont, l'accueil, l'orientation du public vers les différents services, jusqu'à l'accompagnement et/ou la médiation pour la délivrance des différents services qui relèvent ensuite des différents opérateurs.

## 2. Un Département mieux doté que la moyenne nationale

La question de l'accessibilité peut s'apprécier objectivement par les temps d'accès physiques comparés d'un secteur à l'autre. La base nationale de recensement des équipements de l'INSEE permet de géo-référencer et cartographier l'ensemble des équipements et/ou services présents sur le territoire français à l'échelon communal et par type de services.

### 2.1 Des communes mieux pourvues en équipements et services de la vie courante

Si on observe la dotation des communes en équipements du panier de la vie courante, en moyenne en Isère comparativement à la France entière, elle est beaucoup plus importante (plus grande fréquence des services), et cela quel que soit l'équipement concerné : du plus fréquent dans les communes, l'école élémentaire (81,4 % versus 60,50 %), au moins fréquent, le laboratoire d'analyses médicales (9,90 versus 5,60%).

### 2.2 Des villes, petites ou moyennes, pôles de services sur les bassins de vie

De plus, l'ensemble des intercommunalités iséroises constituées de plusieurs **bassins de vie**, comportent des villes attractives pour l'offre de services disponibles pour la vie courante. Bien identifiés par les Etablissements publics de coopération intercommunale EPCI via le questionnaire d'enquête, un ou plusieurs pôles de services sont disponibles sur les différents bassins de vie pour l'accès à ces services.

L'enquête conduite auprès des 26 EPCI du département confirme le fait qu'il n'y ait pas de « désert » de services à l'échelon des EPCI, territoires suffisamment vastes pour comporter un ou plusieurs pôles de services à la population. Par contre il existe de grandes disparités de situations internes et des secteurs plus ou moins en tension.

### 2.3 De fortes inégalités d'accès entre territoires liées à des configurations et des dynamiques variées

Malgré une dotation d'ensemble plutôt satisfaisante au regard de la situation d'autres départements français, les caractéristiques du territoire isérois rendent l'accessibilité physique à ces pôles diversement aisées selon les sous territoires. Comme le souligne l'INSEE dans une note dédiée à ce sujet, les caractéristiques de ce vaste territoire font de l'Isère l'un des départements français dans lequel les écarts d'accessibilité aux services sont les plus importants en fonction des secteurs de résidence. « L'Isère est le huitième département métropolitain où les disparités d'accessibilité aux équipements sont les plus marquées. »

Les équipements et services, en écho aux densités de population, se concentrent dans le Y Grenoblois, et les zones les plus urbanisées et mieux pourvues en infrastructures de transports le long des vallées de l'Isère et du Drac, dans le Nord-Isère, dans les aires d'influence de Lyon et de Vienne. Suivant l'INSEE « en 2012, 440 500 habitants, soit un isérois sur trois, accèdent en moins de 3,1 minutes aux services courants et 434 400 habitants entre 3,1 et 4,7 minutes »

Des territoires ne sont pas dans les mêmes configurations. On observe 2 dynamiques au regard de la démographie :

- Des territoires éloignés en zone de montagne : avec un enjeu de maintien des services sur certains secteurs en déprise les plus éloignés des pôles urbains et d'accessibilité au numérique pour les secteurs les moins dotés ;
- Des territoires périurbains en croissance démographique avec un enjeu de développement des services en particulier, pour les jeunes et les familles, mais aussi de plus en plus les seniors, lié à une problématique de mobilité / développement de moyens alternatifs au véhicule individuel.

## 2.4 Deux facteurs essentiels des disparités observées : la mobilité et l'usage du numérique

La mobilité au sein des territoires périurbains ou ruraux passe majoritairement par la motorisation des ménages. L'offre de transport collectif et les modes alternatifs à la voiture individuelle restent peu développés. Or on constate une part de ménages sans voiture particulièrement élevée parmi les territoires éloignés des pôles urbains : la Matheysine, l'Oisans, le Pays de Saint Marcellin, notamment en lien avec des revenus disponibles des ménages plus faibles sur ces secteurs.

Des difficultés sont pointées par de nombreux EPCI pour les populations âgées et précaires pour l'accès aux **services de première nécessité** et concernant les soins.

La mobilité pose ainsi question à deux niveaux :

- Au sein des territoires, aux échelles communales et intercommunales, pour accéder aux différents services de la vie courante (commerces, cabinet médical, etc.) ;
- A une échelle élargie pour l'accès à des services supérieurs (par exemple : établissements de santé ou d'enseignement supérieur).

### **Un enjeu d'accessibilité numérique renforcé dans les secteurs les plus éloignés des pôles urbains et pour certains publics**

L'accès numérique est appréhendé par les élus des territoires comme un moyen incontournable d'accès aux services notamment dans un contexte où les services présents se raréfient sur les territoires. Il existe des disparités fortes entre zones urbaines et rurales que les politiques publiques visent à combler en premier lieu par la couverture du territoire en Très Haut Débit dans les prochaines années.

**Aussi, des besoins apparaissent pour empêcher une fracture numérique suivant les territoires ou les populations.** Il existe une couverture numérique (internet et téléphonie) encore inégale sur le territoire avec des communes pour lesquelles le réseau est défaillant ou peu desservi, ce qui complexifie pour les usagers les démarches dématérialisées et également peut limiter l'encouragement des entreprises à s'installer sur ces sites.

Des publics en situation de précarité numérique recensés dans les territoires nécessitent le maintien de contacts physiques avec des opérateurs de territoires pour aider ces usagers dans leurs démarches en ligne, mais également sur l'accès à leurs droits. De nombreux territoires pointent le besoin de formation des usagers et des opérateurs à ce sujet face à des services de plus en plus numérisés et dématérialisés. [...]

- **Les zones rurales hors influence des aires urbaines, notamment les secteurs de montagne les moins accessibles** et les plus éloignés en distance des grands pôles de services (Oisans, Matheysine, Trièves, Belledonne, Vercors, Chartreuse, etc.).

Les territoires de montagne les plus éloignés des grands pôles urbains posent de manière cruciale les questions du maillage des services sur des espaces étendus et de très faible densité, de la mobilité et de l'accès au numérique pour la population. Par ailleurs, le vieillissement de la population, plus sensible sur ces territoires qu'ailleurs, et les fortes variations de fréquentation des services, liées à la saisonnalité des activités ainsi qu'à une organisation du travail reposant fortement sur la pluriactivité, se combinent pour rendre difficile l'accès à de nombreux services, y compris de la vie courante.

La présence de services y est très souvent associée aux enjeux de développement local, la disparition des services présents étant vécue plus fortement qu'ailleurs comme un facteur aggravant pour l'économie locale avec de potentiels cycles pervers ou positifs en fonction des dynamiques : là se joue la notion d'équité territoriale entre des pôles urbains attractifs et de plus petits territoires auto-suffisants, au sein desquels les services sont également appréhendés comme des facteurs du développement économique local.

- **Les secteurs ruraux en croissance démographique qui se sont urbanisés dans des espaces périphériques aux villes**, et dont l'accès aux services repose quasi exclusivement sur la motorisation des ménages. Ces territoires périurbains en forte dynamique démographique sont très présents dans le Nord Isère (ex : Haut Rhône-Dauphinois, Plaines du Nord Isère...).

Sur ces territoires, l'arrivée de nombreuses familles fait **émerger** de nouveaux besoins en services de proximité, notamment pour les services de la petite enfance, les activités péri et extra scolaires ou des besoins liés à l'insertion socioprofessionnelle (Isère Rhodanienne, Plaine de la Bièvre, Territoire de Beaurepaire, etc.). Ces territoires nécessitent de traiter tout particulièrement l'accès aux services pour les publics jeunes adultes (19-29 ans) qui paraissent éloignés de l'offre de service qui leur est dédiée en matière de vie sociale, d'insertion, de loisirs, de santé, etc.[...]

## **2.5 Un schéma qui accompagne et fait évoluer la conception et la mise en œuvre des différents services au public**

Le Schéma n'a pas pour vocation de créer de nouvelles structures de services au public ou de **déployer** des moyens de fonctionnement supplémentaires à l'existant. Son utilité sera jugée à sa capacité d'apporter une plus grande cohérence et lisibilité dans la mise en œuvre des services au public, d'organiser et d'affecter les ressources sur des objectifs et priorités communes aux différents opérateurs et de constituer un pôle de ressources, de partage de données, d'échanges de pratiques, afin d'assurer une qualité et une équité dans l'accès aux services sur les différents territoires de l'Isère.

Les axes d'intervention proposés relèvent donc tout autant de moyens de coordination, de formation, d'information des publics et d'accompagnement des acteurs, que de projets visant à développer de nouvelles modalités de réponses face aux difficultés d'accessibilité auxquelles sont plus particulièrement confrontés certains territoires et certains publics. A cet égard, accompagner les changements dus à la moindre présence physique des services et à la diffusion des outils numériques est un défi partagé par les différents partenaires et acteurs du Schéma.

## **2.6 Un schéma qui s'appuie sur les ressources existantes pour améliorer le maillage départemental des services au public**

Un certain nombre de structures mutualisées entre plusieurs opérateurs de services au public sont d'ores et déjà en place sur le département (cf. carte ci-après) :

- Les Maisons de Services au Public : 7 structures labellisées en décembre 2016.
- Les Points Information Médiation Multiservices : 3 structures sur le département.

Par ailleurs, le Département accueille au sein de certaines Maisons du Territoire (il en existe 13 représentées dans la carte par de petites maisons) des permanences de structures d'accueil du public en lien avec ses missions de solidarité (petite enfance, famille, insertion, logement, etc.....)

**DOCUMENT 4 :**  
**Bilan financier de la Maison des services au public**

Tableau 4.1 - bilan comptable 2018 du fonctionnement de la Maison de services au public

	Dépenses de fonctionnement 2018	Recettes de fonctionnement 2018
Charges de personnel (1,5 équivalent temps plein)	36 859,00	
Formation continue	600,00	
location des locaux de la MSAP	2 400,00	
eau et électricité	290,00	
Maintenance informatique	320,00	
Téléphonie, internet	525,00	
Abonnement et documentation	238,00	
Carburant	328,00	
Entretien du véhicule de services	326,00	
Assurance multirisques	189,00	
autres recettes		96,00
Participation du Département		25 000,00
Total	42 075,00	25 096,00

Tableau 4.2 - niveau d'accompagnement des usagers sur l'année 2018

Niveau d'accompagnement	Nombre de personnes
Suivi d'un compte utilisateur d'un service	28,00
Accès à internet accompagné	26,00
Aide à la lecture d'un document	20,00
Aide à la rédaction d'un courrier	35,00
Explication sur les démarches à effectuer	55,00
Accompagnement juridique	61,00
Ecoute	38,00
Orientation vers le service adapté	50,00
Renseignements sur le service référent	45,00
Accès à internet en autonomie	52,00
Aide à la rédaction d'un curriculum vitae	38,00
Solution de transport et aide à la mobilité	12,00
<b>Total des personnes reçues sur 2018</b>	<b>460,00</b>