

CHARTRE TERRITORIALE DES SERVICES AU PUBLIC

POUR LA COHÉSION ET L'ATTRACTIVITÉ
DE SAUMUR VAL DE LOIRE

Annexe au Contrat local d'engagement



SAUMUR
VAL DE LOIRE
AGGLOMÉRATION

PREAMBULE

POURQUOI UNE CHARTE DES SERVICES ?

Permettre l'accès des services au public, les rendre plus faciles est un impératif pour répondre aux besoins de chacune et chacun d'entre nous : vivre au quotidien (santé, commerces, sports, loisirs, démarches administratives, etc.) accéder à un emploi ou une formation, se renseigner sur ses droits.

A l'heure du tout digital et de l'immédiateté, il importe d'agir pour une meilleure cohésion sociale et territoriale au bénéfice de tous les habitants.

C'est ainsi que notre Agglomération « Saumur Val de Loire » gagnera en attractivité et sera le « territoire du Bien Vivre ». C'est d'ailleurs la 1ère orientation du projet de territoire adopté par les élu(e)s communautaires en janvier 2018.

Le travail a été mené avec l'État, le Département de Maine et Loire et en concertation avec les communes et les opérateurs. La Ville de Saumur et les pôles d'équilibre (Montreuil-Bellay, Doué en Anjou, Gennes-Val-de-Loire, Longué-Jumelles, Allonnes) sont les chevilles ouvrières de cette organisation. Le Contrat Local d'Engagement auquel cette charte est annexée, est le premier chapitre d'une démarche qui doit s'inscrire dans la durée et mobiliser chacun des partenaires.

La charte dresse quelques actions prioritaires pour s'approprier de nouvelles pratiques en veillant à la proximité et ainsi accompagner tous les publics, ceux plus fragiles ou isolés. C'est un guide pratique pour adapter et améliorer l'accès aux services au public qui s'appuie sur des expériences réussies et nous invite à innover et expérimenter.

Sujet évolutif et préoccupation majeure, les signataires réunis en réseau d'animation locale évalueront les actions engagées pour rester au plus près des besoins des habitants.

Jean-Michel MARCHAND
Président de l'Agglomération Saumur Val de Loire

Sommaire

INTRODUCTION	4
PRINCIPES RETENUS POUR LE SAUMUROIS	7
orientation 1. PÉRENNISER UN MAILLAGE OPÉRATIONNEL DE SERVICES AU PUBLIC.....	12
action 1 MAILLER PAR 6 CENTRES DE SERVICES	13
Le '+' DES RELAIS D'INFORMATION ITINÉRANTS.....	15
action 2 FORMER LES AGENTS D'ACCUEIL AUX ACTIONS DES OPÉRATEURS.....	16
action 3 METTRE EN PLACE UN PLAN DE COMMUNICATION	18
action 4 UN RÉSEAU D'INFORMATION AUTOUR DE CHAQUE CENTRE DE SERVICES	19
Le '+' DÉVELOPPER L'INTERCONNAISSANCE ENTRE ACTEURS SOCIAUX	20
action 5 ANIMATION DES PARTENAIRES - expériences et évaluation	21
En synthèse, l'orientation 1	22
orientation 2. STRUCTURER ET MULTIPLIER LES MOYENS D'ACCÈS AUX SERVICES	23
action 6 FORMER LES AGENTS D'ACCUEIL SUR L'OFFRE DE MOBILITES.....	24
action 7 PROPOSER UN TEMPS SAISONNIER DÉDIÉ À L'INSCRIPTION AU TRANSPORT SCOLAIRE	25
action 8 ACCOMPAGNER LES SERVICES DE MOBILITÉ SOLIDAIRE	26
Le '+' STRUCTURER UN RELAIS MOBILITÉ – e-application.....	28
action 9 DÉVELOPPER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE	29
action 10 METTRE EN OEUVRE L'e-ADMINISTRATION DU PLAN 2022	32
Le '+' CRÉER UN PORTAIL D'ACCÈS AUX DROITS	33
Le '+' MOBILISER LES DONNÉES POUR DES e-SERVICES.....	33
En synthèse, l'orientation 2	34
orientation 3. CONFORTER LE NIVEAU DE SERVICES PAR LE PARTENARIAT	35
action 11 ACCOMPAGNER L'INITIATIVE ASSOCIATIVE	37
action 12 DES CENTRES DE SERVICES ACCUEILLANT LES RELAIS EMPLOIS & FORMATION	39
action 13 DES CENTRES DE SERVICES ACCUEILLANT L'ACCÈS AUX DROITS.....	41
Le '+' L'INFORMATION JURIDIQUE.....	43
action 14 APPLIQUER LA POLITIQUE LOCALE DU COMMERCE	44
action 15 ETABLIR UN PARTENARIAT AVEC LE GROUPE LA POSTE.....	45
action 16 TESTER UNE OFFRE MULTISERVICE	47
action 17 RENFORCER L'OFFRE DE SOIN	48
action 18 DÉVELOPPER LES PRATIQUES SPORTIVES ET L'ACCÈS À LA CULTURE	50
En synthèse, l'orientation 3	51
en conclusion. LES ACTIONS	52
LES OUTILS	53
1. LES OPÉRATEURS ET PARTENAIRES DE LA CHARTE DE SERVICES	
2. SYNTHÈSE DES ACTIONS DU SDAASP POUVANT ÊTRE MOBILISÉES	
3. MOBILISATION DES MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT	
4. BOUQUET D'EXPERIENCES	
INFORMATIONS & DONNEES	
GLOSSAIRE - SOURCES ET RÉFÉRENCES	

INTRODUCTION

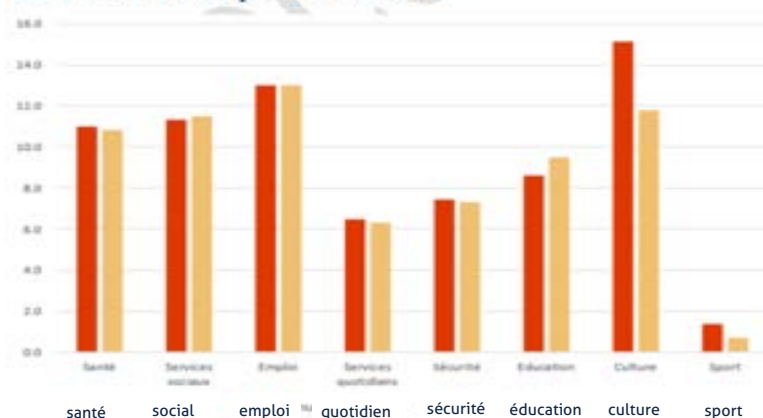
SERVICES & ACCESSIBILITE

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe).

LES SERVICES AU PUBLIC* SONT CEUX DE LA PROXIMITÉ ET DU QUOTIDIEN :



L'accessibilité par domaine – source : SDAASD Maine et Loire



*santé (médecins, pharmaciens, professions médicales, services de soins, ...) / social (MDS, CAF, CPAM, aide à domicile...) / emploi (pôle emploi, mission locale, structure d'insertion...) / mobilités, réseaux, numérique (transport en commun, téléphonie mobile, couverture haut et très haut débit) / quotidien, marchand ou non (poste, boulangeries, coiffure...) / sécurité (centre de secours, gendarmerie...) / éducation-formation (écoles, collèges...) / équipements culturels (théâtre, cinéma...) / sport (salles)

Les **opérateurs de services** sont donc des organismes **publics, privés ou associatifs** ; voir des formes hybrides ou coopératives nouvelles. > voir le [Glossaire](#) pour plus de définitions.

La notion d'accessibilité d'un service **renvoie à la facilité pour un usager de disposer de ce service** ; elle peut se décomposer en sept dimensions :

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



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

L'État encourage la création de **MSAP** : ces **Maisons de services au public permettent de structurer la présence d'opérateurs de service** autour d'un premier accueil d'information et d'orientation.

La société 2020 n'a plus grand-chose à voir avec celle des années 80/90

71 %
de couples de bi-actifs

30 km distance moyenne
entre résidence et travail
mais 18 km pour les cadres...
... 40 km pour les ouvriers

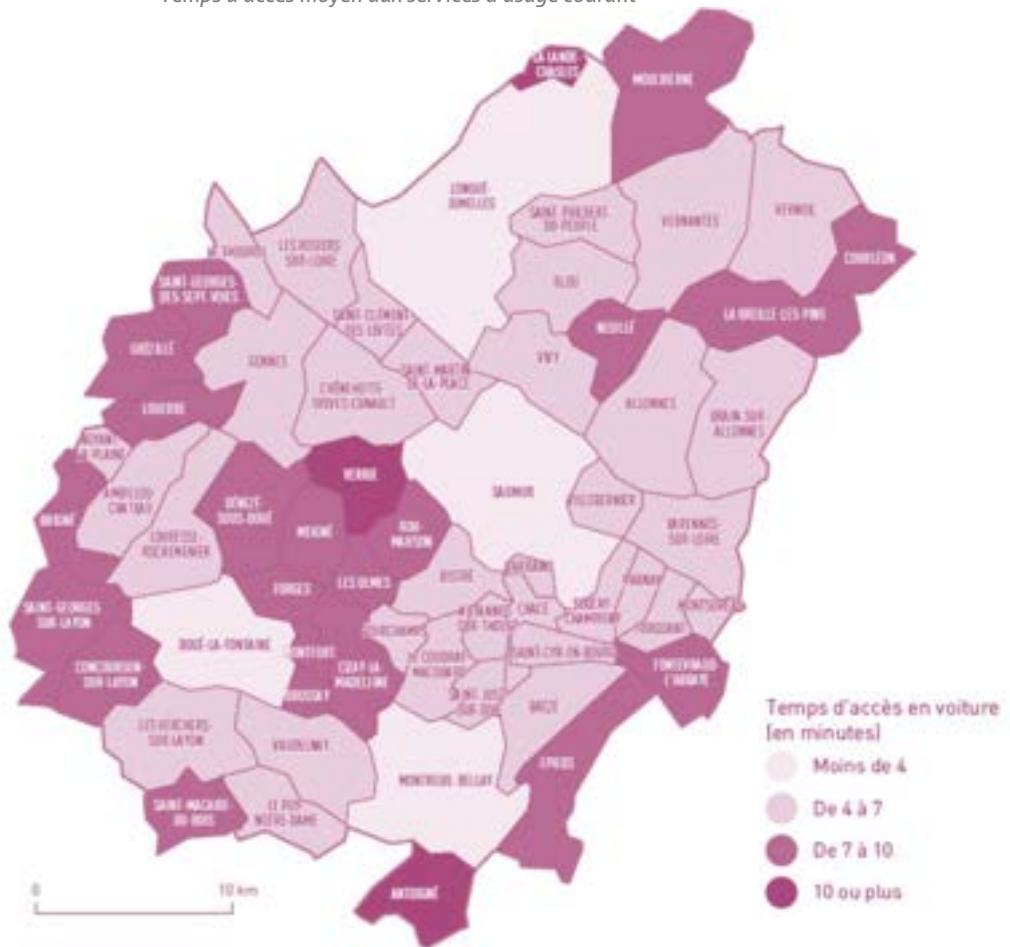
20 % de non mobiles
physiquement ou
psychologiquement

- 1 journée
sur 2 concordante pour les bi-actifs

37 %
des actifs qui ont
des horaires standards*

60 % salariés
horaires variables au
cours de leur semaine
de travail.

- Temps d'accès moyen aux services d'usage courant * -



© AURA - Novembre 2017 - sources : Insee - BPE 2013, Distancier Métric
* cf. glossaire.

- clefs géographiques – dont communes déficitaires en services au public -

	Nombre d'habitants	Taux d'évolution annuelle de la population	Densité par habitants au km ²	Indice de jeunesse	Revenu fiscal moyen
Saumur val de Loire	100 424	0.27	81.4	0.91	22 364
Communes déficitaires	11 172	1.43	32.9	1.21	21 895
Maine et Loire	800 191	0.65	11.7	1.12	24 305

Source : SDAASP / données INSEE / DGI 2014

DES BESOINS DE LA POPULATION EN ÉVOLUTION FACE À UNE RATIONALISATION DES SERVICES PAR LES OPÉRATEURS PUBLICS ET PRIVÉS

Le schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Maine et Loire, adopté en 2018, a défini les enjeux et problématiques - *extrait du SDAASP ci-après.

Des territoire(s) en redéfinition : les échelles et les lieux où les services doivent être organisés et rendus, ont fortement évolué en lien avec l'accroissement de la mobilité. Le territoire n'est plus celui où la personne dort, mais aussi celui où elle travaille, fait du sport, étudie, se cultive... C'est un territoire consumériste qui se détache des limites administratives communales. Le numérique accentue cela : dans l'absolu, il est possible de s'exonérer de sites locaux en présentiel pour rendre le service. *On est passé d'une logique de proximité géographique à une logique d'accessibilité aux services.* Ces évolutions doivent être prises en compte pour définir les maillages, les lieux des points d'accueil en fonction des services.*

> Saumur Val de Loire est d'autant plus confrontée à cette question qu'elle se situe en limite de trois départements, et que ces bassins de vie INSEE se recoupent avec les pôles voisins. Ce qui rend d'autant plus complexe l'organisation de territoires de service.

Les mobiles et non mobiles : Le besoin en mobilité depuis un siècle ne fait qu'augmenter. Cette évolution crée aussi une société à 2 vitesses : les mobiles (géographiquement, socialement, économiquement ...) et les non mobiles. On peut reprendre la formule de Martin Vannier « La mobilité est la grande question du XXI^e siècle comme l'avait été le travail au XX^e siècle. Elle redéfinit toute la société, ses inégalités, ses injustices... ». Il s'agit sans doute d'associer deux manières de réaliser les services : l'une fluide et efficace, capable de s'adapter aux évolutions des pratiques de vie, l'autre allant à la rencontre des plus fragiles, rendant un service sur place et sur mesure.*

> Saumur Val de Loire est marquée par la fragilité socioéconomique de sa population et par son vieillissement ; et **11,1% de sa population est située dans des communes déficitaires en services.** Les communes les plus éloignées des pôles sont à près de 20 minutes d'un service pour l'emploi ou l'insertion sociale. (données SDAASP)

L'analyse des *besoins sociaux* de la Ville de Saumur apporte une clef de lecture pour la Ville.

Les stratégies d'optimisation de tous les acteurs. Une autre difficulté est que quasiment dans le même temps, chaque structure (publique ou privée) fait les mêmes calculs, et arrive au même raisonnement de rationalisation qui peut se traduire par l'abandon d'une présence jugée trop coûteuse en moyens à mobiliser au vu du flux de personnes touchées. C'est un des problèmes majeurs qui *alimente aujourd'hui l'effet de délaissement d'une partie de la population, de déclassement de territoires.* Sans remettre en cause l'architecture globale, faut-il imaginer une solution alternative pour ces territoires en déprise ?*

> Saumur Val de Loire peut s'appuyer sur une irrigation du territoire par ses pôles : une MSAP existe à Montreuil-Bellay, une autre est en création à Allonnes et en projet à Gennes-val-de-Loire. Les communes de Longué-Jumelles, Doué-en-Anjou et Saumur ont développé des espaces de services dédiés, et renforcent leur mairie principale pour en faire le lieu d'information vers les opérateurs déjà bien représentés dans leur commune. Des réponses par l'itinérance ou par la diversification d'activité sont aussi à encourager.

PRINCIPES RETENUS POUR LE SAUMUROIS

On voit ainsi la complexité des organisations à mettre en place, la multiplicité des canaux de distribution à gérer et coordonner en même temps (présentiel, services à domicile, services en ligne) qui se confrontent à la raréfaction de la ressource publique.

Principe 1 – Des actions avec des partenaires

Consulter la liste des opérateurs

- ▶ **L'Agglomération** met en œuvre les orientations d'aménagement du territoire inscrites au schéma de cohérence territoriale approuvé en 2017, et les traduit dans les plans locaux d'urbanisme et les politiques sectorielles qu'elle anime – ref. *extrait des statuts* en fin de document.
- ▶ Les **communes** travaillent **avec les opérateurs, l'État et l'Agglomération** à constituer, avec eux et avec leur appui technique et financier, un maillage de services répondant durablement aux besoins des publics.

1.1 L'INTÉRÊT À AGIR EST PARTAGÉ, AVEC DES NIVEAUX D'INTERVENTION DIFFÉRENTS :

Chaque opérateur de services a sa propre logique d'intervention, son objectif de résultat et la limite de ses moyens.

La proximité, et donc l'organisation des services au public, est un rôle porté par les communes.

L'Agglomération n'a pas de compétence directe en matière d'accessibilité des services au public (*extrait de l'intérêt communautaire*). Par contre, elle agit en matière de mobilité, de politiques du logement ; elle porte différents équipements d'intérêt communautaire comme les piscines ou le réseau des bibliothèques « L'Imagin'R ». Elle planifie l'aménagement de l'espace à travers les documents d'urbanisme comme le Schéma de cohérences territoriales approuvées en 2017 et l'élaboration des plans locaux d'urbanisme. Elle est donc à même d'apporter une approche de cohésion territoriale.

1.2 L'ACTION DOIT ÊTRE MENÉE EN MODE COLLABORATIF :

L'extrême variabilité du contexte des services au public, emmené par la transition numérique et énergétique des territoires, invitent à pouvoir s'adapter. Et rien de mieux dans ce cas que d'agir en **partenariat avec tous les opérateurs, publics et privés, des services au public**.

En tenant compte des domaines abordés dans le SDAASP et eu égard au contexte socioéconomique du territoire, les opérateurs et les collectivités ont donc identifiés ensemble les actions en cours ou à développer pour améliorer l'accès des services au public. Le travail a donc été mené sur une année.

L'Agglomération, au côté du Département et de l'État, a donc souhaité accompagner l'intervention des communes et des opérateurs de service en apportant une lecture de cohésion territoriale des actions qu'ils souhaitent engager au titre de leur compétence.

Principe 2 – IRRIGUER EN PROXIMITÉ À L'APPUI DES PÔLES

Les services au public sont l'un des éléments de composition et de rayonnement des villes du territoire. L'organisation territoriale – reflétée dans les documents d'urbanisme – est la base de l'amélioration de l'accessibilité.

Saumur Val de Loire - fonctionnement urbain et territorial



2.1 Les centres urbains : Saumur, pôle majeur et 5 pôles d'équilibre

En référence à la carte ci-avant

Les centres urbains des polarités du Schéma de cohérence territorial approuvé le 23 mars 2017 rassemblent le développement résidentiel et économique, ainsi que les équipements. [Extrait du PADD ci-contre]

L'organisation fonctionnelle de la Communauté d'Agglomération s'appuie déjà sur ces pôles : ainsi, chaque commune référencée « pôle » au SCoT a un délégué territorial siégeant au Bureau afin de bien relier les choix communautaires à l'attente d'organisation du rayonnement de ces communes dans leur bassin de proximité.

Ces pôles sont un premier maillage structurant pour les politiques communautaires, et pour l'organisation des centres de service :

- ▶ **La Ville de Saumur** – pôle majeur du territoire – au sein du pôle saumurois référencée au SCoT,
- ▶ **Les centres urbains des 5 pôles d'équilibre** : Doué la Fontaine, Gennes-Les Rosiers, Montreuil-Bellay, Longué, Allonnes.

Extrait du PADD du SCoT :

- La mise en évidence d'un véritable « pôle » saumurois rassemblant la ville-centre Saumur et les communes conurbanisées Distré, Chacé, Varrains : [...] Les équipements et services « supérieurs », le développement économique et le tertiaire, ainsi que les fonctions urbaines et notamment le commerce, doivent servir le rayonnement du pôle saumurois et avoir un effet d'entraînement sur l'ensemble du territoire.
- [...] Au-delà du pôle de Saumur, les pôles de Longué-Jumelles, Doué-la-Fontaine, Montreuil-Bellay, Gennes/Les Rosiers, pour développer et renforcer la solidarité territoriale ... et structurer le potentiel d'affirmation et de développement du nord/est du Grand Saumurois en prenant appui sur Allonnes. [...]

2.2 Les « bassin de vie »¹ identifiés par l'INSEE, définissent le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants (services aux particuliers, commerce, enseignement, santé, sport, loisirs et culturel, transport).

L'Agglomération a souhaité permettre de compléter ce maillage en identifiant **6 relais de proximité** : ces communes sont, compte tenu de leur poids démographique, de leur desserte, et de leur disposition socioéconomique à même d'accueillir des services marchands et non marchands, pour irriguer l'offre en proximité, de manière complémentaire et non concurrentielle :

- ▶ Sont identifiés **5 sites de proximité** : il s'agit d'une ou plusieurs commune-relais à même de structurer des services au public de manière complémentaire à l'échelle de micro-bassin de vie : 'Fontevraud-l'abbaye-Montsoreau', 'Bellevigne-les-Châteaux', 'Vivy-Brain-sur-Allonnes', 'Vernantes-Vernoil' ; et c'est aussi le 'quartier prioritaire de la politique de la ville' à Saumur qui regroupe près de 3300 habitants, et des problématiques d'accès aux droits qui justifient cette attention.

2.3 Les services au public sont des éléments de composition de la revitalisation urbaine ; Les pôles sont tous engagés dans la revitalisation de leur centre urbain.

- ▶ Les services au public sont intégrés dans la démarche de recomposition des espaces et de leur fonctionnalité, au même titre que les commerces. Il en est de même du quartier prioritaire de la politique de la ville avec le nouveau programme national de renouvellement urbain.
- ▶ Les documents d'urbanisme en révision (PLU et PLUi du territoire) intègrent cette dimension « services » au même titre que celle des commerces dans les choix de développement et d'organisation de l'espace.

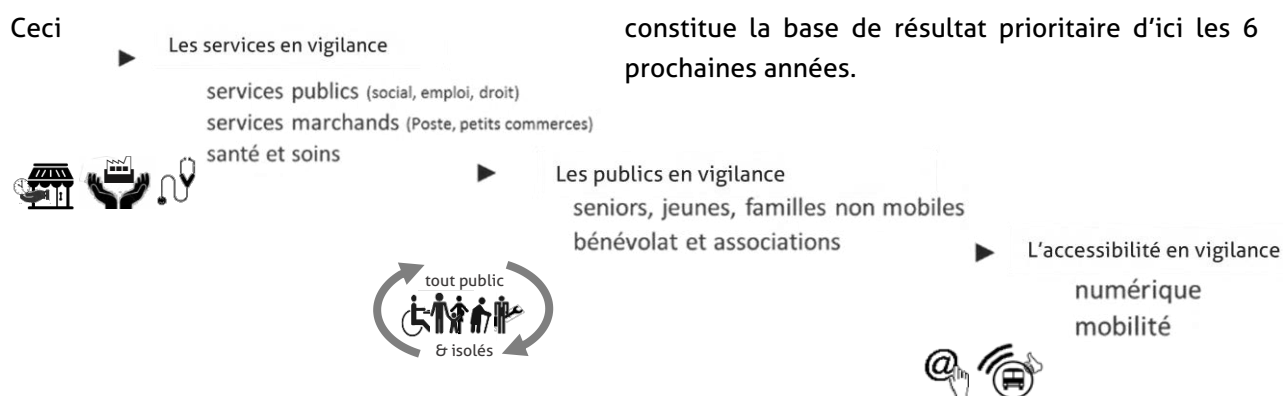
¹ Voir en annexe 1 *le descriptif des bassins de vie* sur l'aire de l'agglomération Saumur val de Loire

Principe 3 – DES RÉSULTATS CIBLÉS POUR LES 6 ans

3.1 Tous les PUBLICS SONT CIBLÉS.

Néanmoins, **L'ATTENTION EST PORTÉE VERS LES PUBLICS LES PLUS FRAGILES** et/ou les plus isolés, afin d'envisager des solutions qui leur soient aussi adaptées. La capacité du monde associatif sera aussi un facteur d'adaptabilité au plus près des besoins.

De même, tous les services du quotidien sont concernés. Néanmoins, l'attention est portée sur la couverture des services les plus essentiels, faisant face à des évolutions de pratique qui contraignent leur présence dans la durée. Aussi, on sait que l'outil numérique et les capacités à se déplacer seront primordiaux pour l'avenir.



3.2 Trois priorités : MAILLAGE, ACCÈS, SERVICES

L'organisation territoriale – reflétée dans les documents d'urbanisme – est la base de l'amélioration de l'accessibilité. Le plan d'actions est une réponse aux besoins des habitants des territoires. Ces actions recherchent des résultats communs :

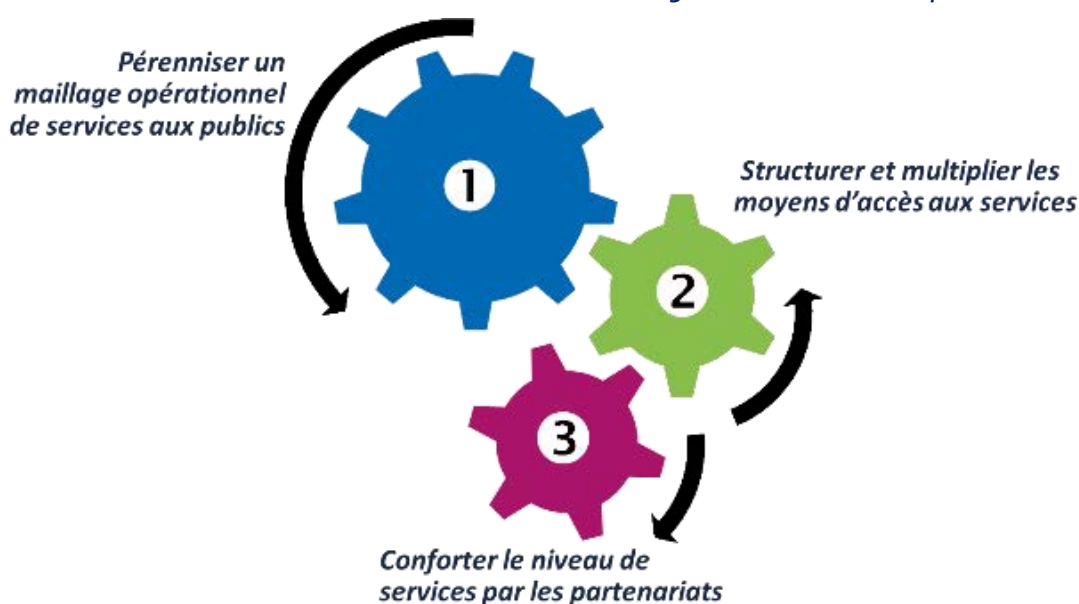
Pérenniser la présence des opérateurs in-situ

Consolider le maillage territorial de services

Informier et accompagner les nouvelles pratiques de services

Développer les outils numériques de service

Encourager les initiatives et expérimentations



3.3 Une réalisation partenariale

Le plan d'actions est **une base qui invite à l'expérimentation et l'innovation** entre les opérateurs et les collectivités ; il est susceptible d'évoluer pour parfaire son efficacité.

Ce que dit le contrat local d'engagement – extrait -

ARTICLE 1 – OBJET
 [...] Est annexé à ce contrat une Charte territoriale des services au public. Elle constitue un document-cadre exposant les trois orientations et le plan d'actions. Elle est réalisée en partenariat avec les communes polarités du territoire, et avec les principaux opérateurs de services signataires du SDAASP. [...]

Les **MOYENS** ne sont pas contractuels. Ils sont mobilisés par chaque opérateur, dans le cadre de leur budget propre, des politiques sectorielles ou des appels à projet. Voir annexe 3.

Ce que dit le contrat local d'engagement – extrait -

[...] 2.5 – MOBILISER LES MOYENS NÉCESSAIRES AU CONTRAT
 Chaque partie signataire s'engage à mobiliser les moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation des actions prioritaires relevant de ses compétences (article 2.3) et à leur déclinaison territoriale (article 2.1)
 Les pôles de services (MSAP ou structures assimilées) bénéficient des actions d'accompagnement mises en œuvre par le Département et l'État dans le cadre du schéma département d'amélioration de l'accessibilité des services au public.
 L'État apporte son soutien au réseau des MSAP ou structures assimilées.
 Le Département apporte l'expertise émanant de ses services, en rapport avec ses compétences, pour mener à bien les actions du territoire.
 L'Agglomération mentionne au titre de l'intérêt communautaire, en compétence facultative, « un soutien financier à la création de maison de services au public ». Ce soutien est organisé comme suit :

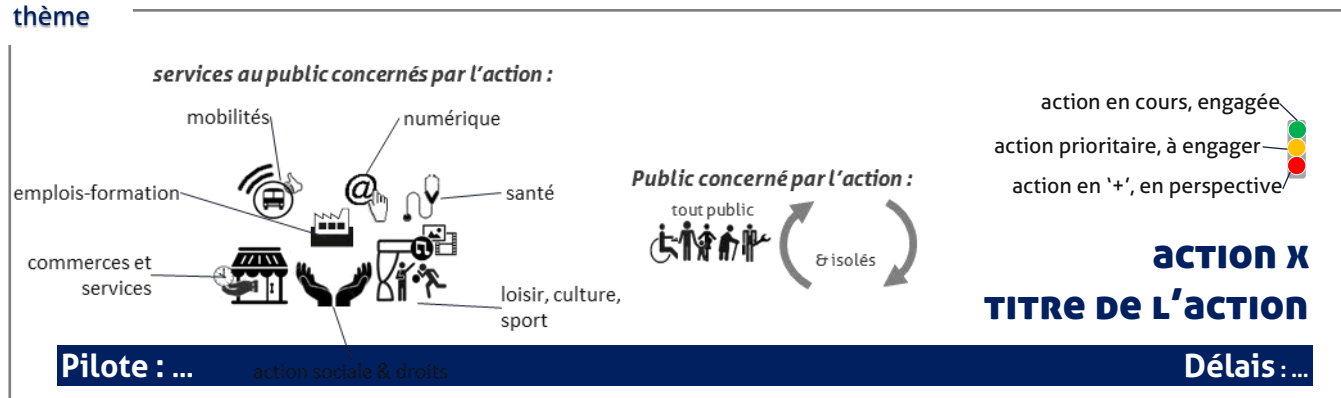
- l'ingénierie du réseau d'animation partenarial et d'accompagnement à la structuration du maillage des services dans une logique d'aménagement du territoire, à raison d'un temps agent dédié à 0,1 ETP par an - évaluable annuellement.
- Les actions de la Charte relevant d'une compétence communautaire sont mises en œuvre par chaque commission et service concernés, en vue de les décliner dans leur politique publique et y affecter le budget nécessaire.
- les MSAP et structures assimilées sont éligibles à certaines politiques contractuelles animées par l'Agglomération sous réserve du processus d'instruction du dossier et qu'elle respecte les préconisations de la Charte annexée. [...]

La **TEMPORALITÉ** de chaque action est affichée :

- En cours > ce sont des actions déjà engagées par les opérateurs
- Priorité > ce sont de nouvelles actions, qui doivent être engagées avant 2020.
- En perspective > ce sont des actions souhaitables, qui seront engagées sur le moyen terme.

Chaque action fait l'objet d'une fiche descriptive :

thème



Descriptif de la fiche avec les partenaires, les modalités et le suivi.

L'évaluation de chaque fiche s'établira lors du comité annuel d'animation des partenaires.

ORIENTATION 1. PÉRENNISER UN MAILLAGE OPÉRATIONNEL DE SERVICES AU PUBLIC

Les partenaires mobilisés

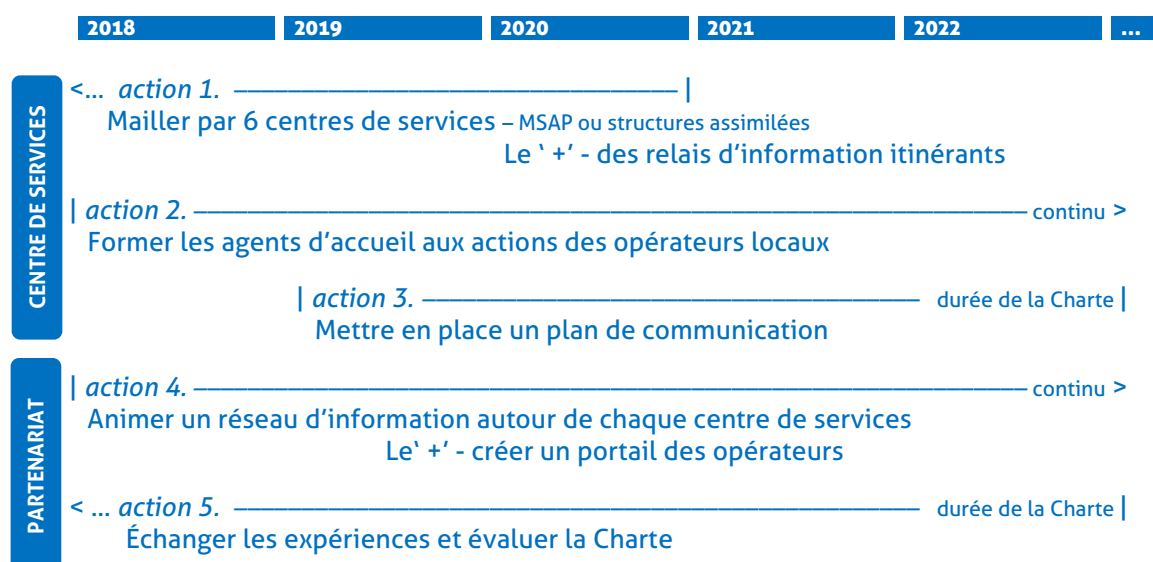
- ▶ Les **communes-pôles** travaillent avec les **opérateurs, l'État et l'Agglomération** à constituer, avec eux et avec leur appui technique et financier, un maillage de services répondant durablement aux besoins des publics.
- ▶ **L'État et le Département** accompagnent la structuration territoriale des services au public par les dispositifs existants, telles que labellisation MSAP, mise en œuvre des actions du SDAASP, la charte de services, entre autres politiques publiques.
- ▶ **Les communes** relaient l'information.

Pour accompagner ces engagements, les actions du SDAASP sont mobilisées :

- La formation des agents d'accueil des MSAP – action 2 du SDAASP
- La communication sur les MSAP via le plan de communication départementale – action 17 du SDAASP

Les actions dans le temps

Tout ou partie des engagements est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.



Le suivi-évaluation de cette orientation s'effectuera dans le cadre du comité de suivi – co-animé par l'État, le Département, l'Agglomération (action 5).



MAILLER PAR 6 CENTRES DE SERVICES

PILOTE : Communes

Délais : 2020

Saumur, Doué-en-Anjou, Montreuil-Bellay, Gennes-val-de-Loire,
Longué-Jumelles, Allonnes / CSC de Montreuil-Bellay
dans le cadre de l'action 3 du SDAASP.



Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] « 2.1 – APPORTER UNE ORIENTATION DE 1^{ER} NIVEAU

Les signataires s'engagent à organiser et faire vivre 6 pôles de services, localisés dans les centres urbains des communes de : la ville de Saumur, Doué en Anjou, Longué-Jumelles, Gennes-val-de-Loire, Montreuil-Bellay, Allonnes.

Ces pôles de services sont constitués librement entre les communes et les opérateurs, en réponse à un besoin de services.

L'État, le Département et l'Agglomération peuvent les accompagner à leur demande. L'organisation de ces pôles de service peut être celles des Maisons de services au public ou toute autre forme, dès lors qu'elle répond aux critères [...]

Contexte - dans un contexte de rationalisation des services par les opérateurs privés comme publics, les six communes-pôles de l'Agglomération Saumur Val de Loire et les opérateurs de services œuvrent à concentrer les services au public dans une logique de mutualisation. Saumur, Doué en Anjou et Longué-Jumelles ont déjà, chacun à leur manière, structuré des pôles de services thématiques (parentalité, espace jeunesse, etc.) et disposent d'antennes locales d'opérateurs.

Finalité et objectifs - organiser et faire vivre **6 MSAP ou structures assimilées** dans les centres urbains principaux des pôles, en prenant en compte les organisations déjà en place.

> Voir la carte des centres de services [ici](#)

> Voir l'illustration du schéma fonctionnel et zoom sur les centres de services [ici](#).

Partenaires - l'État, le Département et les opérateurs de services.

Description - le centre de services permet de :

- Rassembler des opérateurs,
- Adapter le bâtiment à leurs besoins,
- Recevoir et répondre à la demande ou orienter le public,
- Obtenir la labellisation de la part de l'État.

Un 1^{er} accueil avec agent et lien numérique est mis en place. Cet accueil permet de répondre aux trois principes clefs d'une maison des services au public (voir [action 2](#)). Chaque centre de services définit son projet d'accueil de services répondant à ses besoins, en relation avec les opérateurs, l'État et le Département. Les champs d'actions prioritaires sont les services de l'action sociale, de l'emploi et de l'insertion professionnelle, de la famille et des seniors. Cela peut être étendu à d'autres services, au besoin.

La création des centres s'effectue au choix du maître d'ouvrage, selon deux modes possibles :

- ▶ **Trois espaces labellisés MSAP** réunissant les opérateurs in-situ à Montreuil-Bellay (MSAP existante), Gennes-Val-de-Loire, à Allonnes.
- ▶ **Trois centres de services** à l'appui de leur mairie centrale, coordonnant un réseau d'opérateurs in-situ – parfois regroupés en pôle thématique à Saumur, à Doué en Anjou, à Longué-Jumelles.

Moyens - voir [outil 3](#) – à ce jour, la labellisation MSAP permet de disposer d'une aide au fonctionnement par l'État. Cette aide est forfaitaire.

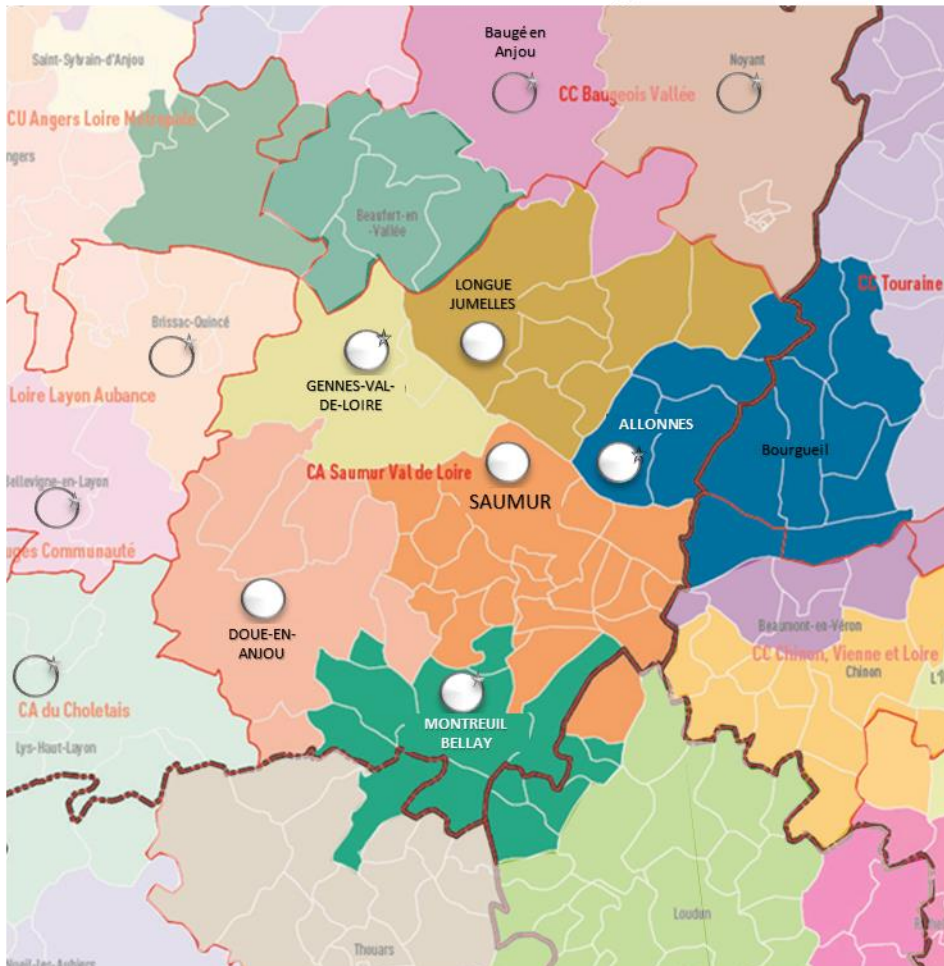
.../...

Suivi et évaluation - État, Département, Agglomération- via le comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : Nombre de centres ou de MSAP réalisés / Nombre d'opérateurs engagés.
- Nombre de permanences effectives / Nombre d'accueils réalisés.

Exemples d'expériences > *outil 4*

Carte des centres de services au public



Maillage des centres de services :

- Centres de services sur polarité (6) dont MSAP :
- ★ existante (1) ☆ en projet (2)
- Autre MSAP du Département

Limites administratives

- Limites départementales
- Limites des intercommunalités
- Limites communales

Fond de carte © aura – mai 2018 territoires de la confluence
Sources : Géofla 2018 et bassins de vie INSEE / SDAASP 49



Bassins de vie définis par l'INSEE sur l'agglomération (7)

- Gennes-Val-de-Loire
- Longué-Jumelles
- Doué-la-Fontaine
- Saumur
- Montreuil-Bellay
- Bourgueil
- Baugé-en-Anjou

Définition : le bassin de vie est le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants (services aux particuliers, commerces, enseignements, santé, sport et loisirs, transports)

Zoom Consulter la fiche :
MSAP
Montreuil-Bellay – existant
Gennes-Les Rosiers
Allonnes
Réseau de services
Saumur
Doué-la-fontaine
Longué



DES RELAIS D'INFORMATION ITINÉRANTS

Pilote : centres de services (MSAP ou assimilés)

délais : 2022

Contexte - Les publics les plus éloignés de l'emploi sont les premiers destinataires de l'information sur les droits, l'emploi et la formation. Toutefois, les difficultés qu'ils rencontrent pour se déplacer et venir à la MSAP freinent fortement leur accès à une information de premier niveau.

Finalité et objectifs - aller vers les publics les plus isolés pour leur livrer l'information et améliorer l'accès aux droits

Partenaires

- Les communes,
- Les opérateurs engagés dans le centre de services (MSAP ou assimilés),
- Les opérateurs de services du territoire de l'emploi, de la formation, de l'insertion professionnel, de l'accès aux droits.

Description - mise en œuvre de permanence itinérante hors du centre de services à temps régulier.

> Expérimentation par la MSAP de Montreuil-Bellay (porté par le CSC) : Le projet est d'organiser des permanences itinérantes et régulières dans toutes les communes rurales de l'ex-canton de Montreuil-Bellay en accueillant le public concerné dans une caravane appartenant au Centre Social aménagée à cet effet, avec accès internet, imprimante et documentation. Sur demande spécifique, il sera possible d'assurer des permanences ponctuelles dans d'autres communes limitrophes du territoire d'intervention du Centre Social.



Moyens nécessaires

- Centres de services : via les moyens internes du centre de service.
- Opérateurs de services : à l'appui de leur moyen interne déjà existant.

Ressources : mobilisation des appels à projets et fonds dédiés – notamment ceux relevant de l'expérimentation - voir [outil 3](#) -



Suivi et évaluation - évaluation dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : bilan annuel des itinérances.

Exemples d'expériences > [outil 4](#)



Exemples à Thiérarche (60), en Ardennes (08), à Ségala ((Tarn)



action 2 FORMER LES AGENTS D'ACCUEIL AUX ACTIONS DES OPÉRATEURS

Pilote : Département et État

Délais : durée de la Charte

dans le cadre de l'action 2 du SDAASP.



Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] « 2.2 – APPORTER UNE ORIENTATION DE 1^{ER} NIVEAU

Pour être reconnu pôle de services, l'organisation mise en place doit disposer des moyens nécessaires à une orientation de 1^{er} niveau :

- la qualité du premier accueil. Ceci engage la présence d'un agent d'accueil coordonnateur formé au numérique et au travail en réseau, des horaires adaptés aux besoins des publics et à défaut suppléés par une information numérique.
- la présence d'opérateurs de service, in situ ou en réseau : Le pôle de service ne peut se suppléer à l'opérateur qui garantit son engagement dans la durée dans l'organisation choisie, par sa présence physique (siège, antenne ou permanence). L'existence de bornes actives ou de visio-conférence ne peut suffire à justifier une présence.
- La qualité de la transmission d'information : Les opérateurs donnent un contact direct pour l'orientation des publics à la MSAP ou structures assimilées. Ils peuvent accompagner la formation des agents d'accueil.

[...] Les champs d'actions prioritaires des MSAP sont les services de l'action sociale, de l'emploi et de l'insertion professionnelle, de la famille et des seniors. Cela peut être étendu à d'autres services, au besoin. [...]

Contexte - les agents d'accueil sont chargés de conseiller et orienter le public vers des opérateurs locaux.

Finalité et objectifs - assurer un niveau d'accueil optimal en permettant à l'agent d'accueil de renseigner le public sur tous les opérateurs qui gravitent autour de la MSAP ou structure assimilée > voir *les 3 clefs de l'orientation*

Partenaires - le Département et les opérateurs de services.

Description - mobiliser les opérateurs locaux pour qu'ils dispensent des formations. Les domaines prioritaires de la formation sont :

- l'action sociale, l'accès au droit,
- l'emploi et l'insertion professionnelle,
- l'offre de mobilité,
- la médiation numérique.

Moyens nécessaires

- Département / État : organisation du calendrier et formateurs ;
- Agglomération/ communes : mise à disposition de salles de formation sur le territoire communautaire ;
- Opérateurs de services : participation aux formations des agents d'accueil, selon le plan de formation établie par le Département et l'État dans le cadre de l'action 2 du *SDAASP*.

.../...

Suivi et évaluation - État, Département, Agglomération via le comité d'animation de la Charte.
 - Indicateurs : Nombre de formations réalisées - Nombre de participants aux formations

PRINCIPE POUR LA CRÉATION DES CENTRES DE SERVICES –actions 1 et 2

- schéma fonctionnel des centres de services - non contractuel, à titre d'illustration -



- LES CLEFS DE L'ORIENTATION DU PUBLIC -

LA QUALITÉ DU PREMIER ACCUEIL

La MSAP doit proposer un accueil généraliste de 1er niveau, permettant d'orienter vers l'opérateur spécialisé et d'apporter un accompagnement d'ordre administratif avec notamment :

- un agent d'accueil coordonnateur identifié, formé au numérique et au travail en réseau
- un équipement numérique et un bureau de confidentialité
- des horaires adaptés aux besoins des publics, et à défaut, suppléés par une information numérique.
- Le conseil approfondi est apporté par l'opérateur, in situ ou en réseau
- Les agents d'accueil disposent d'une formation continue animée par l'État et le Département

L'OPÉRATEUR, GARANT DE L'INFORMATION SPÉCIALISÉE

La MSAP ne peut se substituer aux opérateurs, dans leur domaine.

- Les opérateurs participent au réseau d'animation locale décrit au à l'action 2. Leur présence MSAP leur permet de développer l'interopérabilité.
- Les opérateurs garantissent un rapport de proximité avec l'usager : permanence in-situ, à défaut en visio-conférence ou centre de transmission.
- Les opérateurs actualisent régulièrement leur information et en informent la MSAP. Ils peuvent s'appuyer sur les outils d'accompagnement numérique (action 4)

LE CIRCUIT D'INFORMATIONS

La MSAP organise l'accès à ses informations aux plus près du public. Elle relaie l'information que lui apportent les opérateurs partenaires du territoire.

- La MSAP définit ses relais d'information les plus appropriés lors de sa création, en s'appuyant sur les relais privilégiés identifiés au §1.1 (en référence au schéma issu du SDAASP – ci-dessous)
- La MSAP ne peut se suppléer à l'opérateur qui garantit son engagement dans la durée auprès de la MSAP



action 3 METTRE EN PLACE UN PLAN DE COMMUNICATION

Pilote : Agglomération - service communication

Délais : 2020

Contexte - le stade premier de l'accessibilité à un service est sa connaissance. Il est donc indispensable de diffuser l'information.

Finalité et objectifs - offrir à la population un panorama clair des offres et services pour le territoire

Description

- Tous les signataires s'inscrivent dans le plan de communication départemental.
- L'Agglomération réalise une communication commune des centres de services constitués. Cette communication prendra la forme dans un 1er temps d'une plaquette,
- Par la suite, communication relayée par chacun dans le cadre du développement des sites internet et autres réseaux d'information numérique.

Moyens

- plaquette « les centres de services » cible population - MO Agglomération :
Prestation externe estimée à 5000 € TTC + information et lien sur le site internet existant
- relais par voie de presse et sur les sites internet de chaque opérateur et centre de services.

Partenaires - État, Département, Opérateurs.

Suivi et évaluation - État, Département, Agglomération- dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : plaquette réalisée - moyen de communication mis en place – lieux de diffusion de la plaquette.



action 4 UN RÉSEAU D'INFORMATION AUTOUR DE CHAQUE CENTRE DE SERVICES

Pilote : Centres de services – MSAP ou assimilée

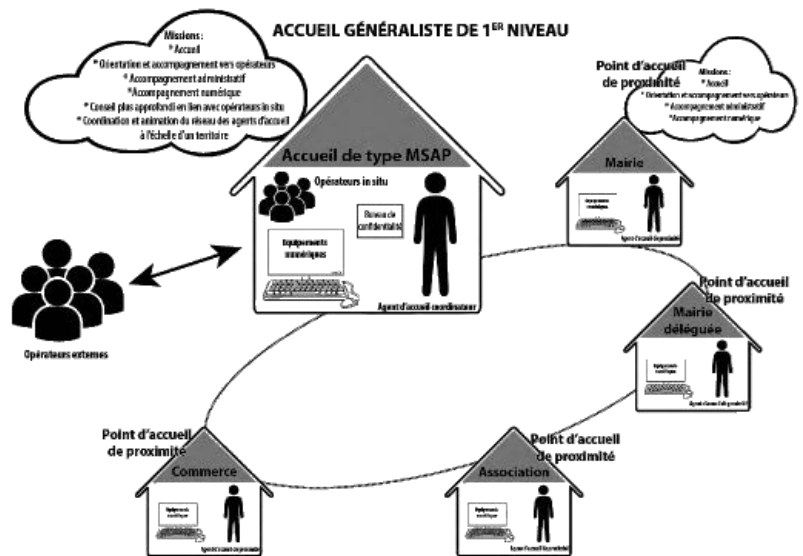
Délais : 2020

Contexte - les signataires du contrat local d'engagement s'engagent à faire vivre 6 MSAP ou structures assimilées sur les communes-pôles. Pour faire vivre ces structures, il convient d'organiser en réseau des relais.

Finalité et objectifs - Assurer l'accessibilité des MSAP ou structures assimilées (centres de service)
Garantir un niveau d'information et d'orientation de proximité

Description - Sont identifiés comme les relais privilégiés de l'information des MSAP ou structures assimilées (schéma ci-contre) :

- Les Mairies, CCAS et centres sociaux ;
- les pôles spécialisés de services : espace parentalité, espace famille, etc. ;
- Des lieux complémentaires d'accès au public : bibliothèques, dernier commerce, réseau associatif.



Partenaires

- Communes,
- CCAS,
- Centres sociaux,
- Associations.

Moyens nécessaires - à définir par

chaque structure gestionnaire du centre de services (MSAP ou structures assimilées) – inclus dans les moyens généraux de fonctionnement de la structure

Suivi et évaluation - État, Département, Agglomération- dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : Nombre de réseaux existants - Nombre de participants au réseau ; bilan qualitatif interne des MSAP ou structures assimilées.



services concernés



tout public

Le '+' DÉVELOPPER L'INTERCONNAISSANCE ENTRE ACTEURS SOCIAUX

Pilote : Département – MDS / Agglomération

Délais : 2022

Contexte - les MDS, CCAS, CSC et EVS du territoire pratiquent déjà cette relation et interconnaissance, en interne. La transmission de cette interconnaissance entre partenaires et vers les MSAP relais d'information est posée.

Finalité et objectifs - mettre à disposition de tous, à l'échelle communautaire les informations de base pour une bonne orientation des publics, concernant l'accès aux droits sociaux, la prévention, la formation et l'emploi.

Partenaires

- L'Agglomération et les communes pôles centres de services,
- La Maison des solidarités du Département de Maine et Loire,
- La CAF de Maine et Loire, la MSA et la CPAM,
- Les CSC, CCAS et EVS du territoire,
- Les opérateurs de services du territoire de l'emploi, de la formation, de l'insertion professionnel, de l'accès aux droits.

Description

- Construire des outils facilitant l'interconnaissance entre les opérateurs de services en lien avec la MDS et les actualiser,
- Relayer cette connaissance vers les MSAP, vers les opérateurs et les acteurs des CCAS : formations notamment.

Le + : créer un portail actualisable de l'offre des services des opérateurs, sous réserve d'une ingénierie de suivi.

Moyens nécessaires

- MDS : mise à disposition d'outils didactiques, accompagnement aux formations éventuelles, valorisation d'expertise sociale – coanimation de la démarche
- CA SVL : animation de la démarche – service « politique sociale » et « insertion emploi »

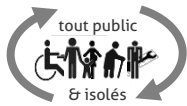
Ressources : Mobilisation des appels à projets et fonds dédiés – notamment ceux relevant de l'expérimentation - voir [outil 3](#)

Suivi et évaluation

- service « politique sociale »

Évaluation : État, Département, Agglomération- dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : création d'outils – bilan d'utilisation.



action 5 ANIMATION DES PARTENAIRES - EXPÉRIENCES ET ÉVALUATION

Pilote : Agglomération

Délais : durée de la Charte



Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] « 2.4 – PARTICIPER AU RÉSEAU D'ANIMATION DES PARTENAIRES

Le suivi du schéma et de la mise en œuvre du plan d'actions sera assuré par réseau d'animation locale des partenaires. Il se réunira au minimum annuellement sous la présidence de l'Agglomération Saumur Val de Loire, en présence du Préfet ou de son représentant et du Président du Conseil Départemental ou de son représentant.

Il est composé des signataires du contrat local d'engagement. Il peut être élargi à tout autre partenaire utile à la mise en œuvre des objectifs de la Charte des services au public du territoire.

Il sera chargé de dresser un bilan des réalisations du présent contrat ainsi qu'une évaluation. Il proposera des échanges d'expériences et de pratiques. Il permettra une meilleure connaissance des services existants dans le territoire. [...]

Contexte - La permanence des engagements des partenaires signataires tiendra par la réciprocité des intérêts et bénéfices que chacun obtient.

Les opérateurs et communes ont souligné l'intérêt du travail collectif mené pour l'élaboration de la Charte, et souhaite la pérenniser sous la forme d'un réseau partenarial à même de monter en connaissance et compétences sur le territoire, et d'être force de proposition vers les décideurs.



Finalité et objectifs - monter en connaissance et en expérience – suivre et évaluer les orientations et actions de la CLE et de la Charte.

Description - animation du réseau des partenaires, outil de suivi-animation du contrat local d'engagement et de sa Charte.- article 2.4 du contrat local d'engagement. Il se réunit annuellement, et a pour objet :

- Des échanges d'expériences et de pratiques > *outil 4* ;
- Le partage de connaissance sur les services existants dans le territoire ;
- Un bilan des réalisations à l'appui duquel les actions peuvent être réévaluées.

Membres - les signataires et des opérateurs du territoire.

Moyens nécessaires - l'Agglomération anime le réseau local des partenaires – L'État et le Département l'accompagnent, dans le cadre du suivi-animation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

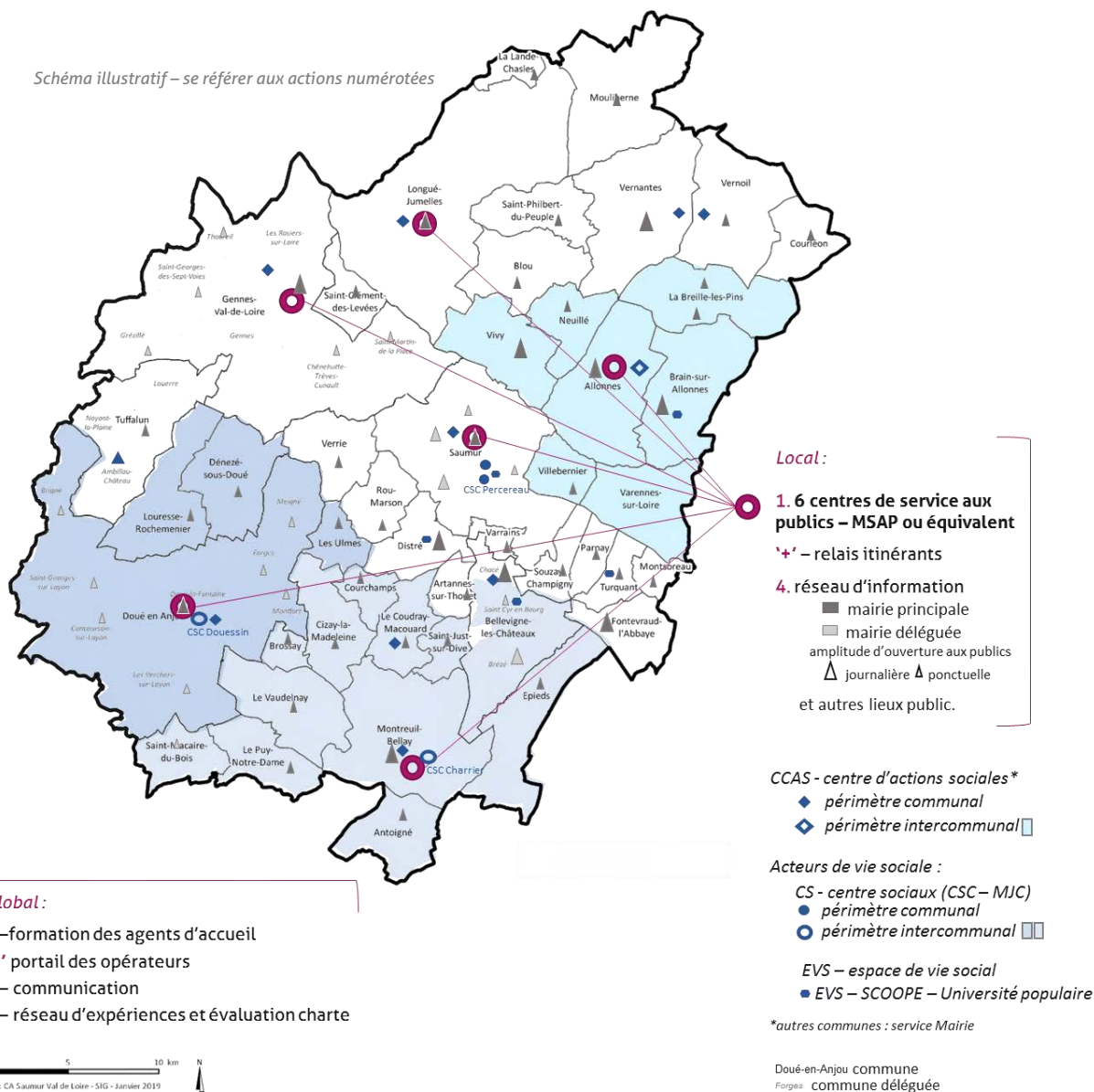
Moyen de l'Agglomération : 0,1 ETP par an + lieu d'accueil et réception.

Suivi et évaluation - évaluation via le comité de suivi de la Charte. Indicateur : évaluation des fiches actions de la Charte – nombre d'échanges d'expériences – ressources d'évaluation « usagers » des opérateurs de service.

LE MAILLAGE : centres de services et partenariat

tout ou partie de l'engagement est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.

Schéma illustratif – se référer aux actions numérotées



EXPÉRIENCES ET INITIATIVES LOCALES

ICI, DES EXPÉRIENCES À CONFORTER :

La **MSAP** de Montreuil-Bellay portée par le CSC Rolland Charrier.

AILLEURS, DES IDÉES QUI INSPIRENT : outil 4

L'itinérance pour informer et orienter les publics
Des lieux uniques et associations d'acteurs



ORIENTATION 2. STRUCTURER ET MULTIPLIER LES MOYENS D'ACCÈS AUX SERVICES

Déposer son enfant chez l'assistante maternelle, consulter un médecin, s'informer sur ses droits, faire ses courses : ces déplacements fréquents voire quotidiens continuent à être réalisés majoritairement en voiture malgré l'investissement des pouvoirs publics. À l'enjeu environnemental se superpose des enjeux sociaux pour les personnes non-véhiculées qui se retrouvent pénalisées dans la vie quotidienne. La mobilité et l'accès numérique sont essentiels ; beaucoup reste à entreprendre en partant des besoins des habitants et en chassant les idées reçues. Il n'appartient pas à cette Charte de définir les politiques de mobilité ou du numérique. Par contre, les engagements notés font référence au Projet de territoire 2028 adopté par l'Agglomération en janvier 2018.

Ce que dit le contrat local d'engagement – extrait -

[...] « 2.3 – CONTRIBUER AUX ACTIONS PRIORITAIRES
 Les signataires s'engagent à respecter la Charte locale des services au public selon leur champ de compétence sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire. Ils contribuent à mettre en œuvre les actions prioritaires retenues pour améliorer l'accessibilité des services au public sur le territoire :

- **L'accès aux services :**
 - par la mobilité : l'orientation et l'information des usagers et la communication des offres existantes sur le territoire, et le développement de services solidaires alternatifs
 - par le numérique : l'accès et l'accompagnement aux usages et le développement des outils selon le plan numérique 2022 [...]

Les partenaires mobilisés

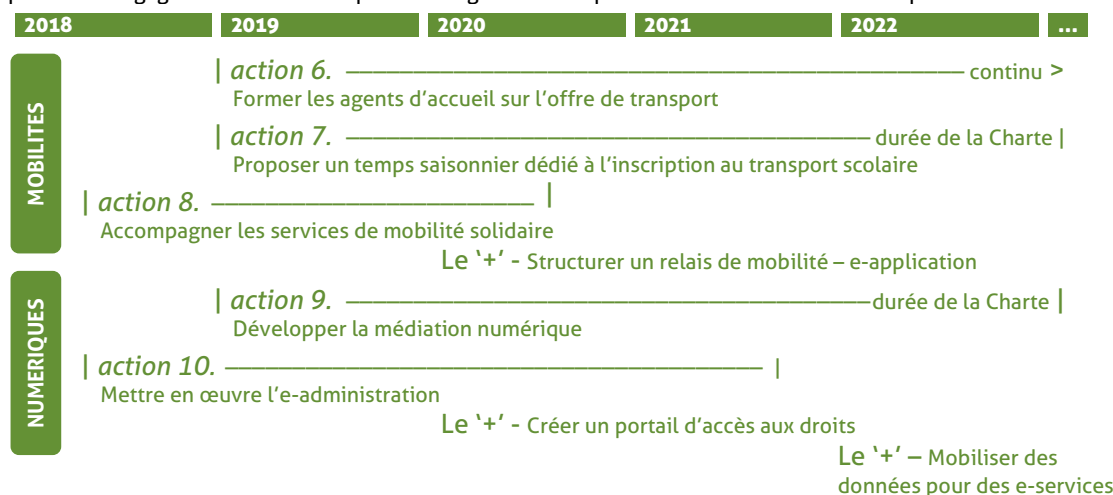
- L'Agglomération - également autorité organisatrice des mobilités ;
- Les opérateurs de transport ;
- Le Département avec la plateforme mobilité-insertion et Anjou Numérique ;
- Les CCAS et CSC ;
- Les structures labellisées Espace Public Numérique – EPN ;
- Les collectivités engagées dans le programme action publique 2022.

Pour accompagner cette orientation, les actions du SDAASP sont mobilisées :

- L'accompagnement de relais de mobilité locaux, en réseau - action 10 du SDAASP ;
- Le réseau des établissements publics numériques – action 12 du SDAASP ;
- Le développement d'application mobile grâce à l'open data – action 7 du SDAASP ;
- La création de coffre-fort numérique d'accès aux droits – action 14 du SDAASP.

Les actions dans le temps

Tout ou partie des engagements est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.





services concernés



action 6 FORMER LES AGENTS D'ACCUEIL SUR L'OFFRE DE MOBILITES

inscrit dans le cadre des priorités de formation (action 2)

Pilote : Agglomération – service mobilité**Délais : Finalisation 2020**

Contexte - l'offre en transport couvre différents modes, dont les plus connus sont ceux du délégataire de l'Agglomération – Agglobus - ; mais d'autres services existent et se développent sur le territoire. L'Agglomération, autorité organisatrice des mobilités, a débuté le recensement de toutes les offres existantes sur le territoire

Finalité et objectifs - pouvoir relayer une mobilité adaptée vers l'utilisateur selon son besoin de services.

Partenaires - SPL Saumur Agglobus, opérateurs de mobilités existant sur le territoire.

Description - informer et former les agents d'accueil sur l'offre existante sur le territoire - Mobiliser les opérateurs locaux pour qu'ils dispensent des formations vers les agents d'accueil en matière d'offre de transport.

Moyen nécessaire

- Agglomération : mise à disposition de salles de formations sur le territoire communautaire et organisation du contenu de la formation à livrer.
- Opérateurs de services : participation aux formations des agents d'accueil, selon le contenu de formation établie par le service mobilité de l'Agglomération.

Suivi et évaluation - service mobilité de l'Agglomération

- Évaluation dans le cadre du comité d'animation de la Charte.
- Indicateurs : Nombre de formation réalisée - Nombre de participants aux formations.



PROPOSER UN TEMPS SAISONNIER DÉDIÉ À L'INSCRIPTION AU TRANSPORT SCOLAIRE

action 7

Pilote : Agglomération – service mobilité

Délais : en continuité

inscrit dans le cadre des priorités de formation (*action 2*)

Contexte - l'opérateur de transport scolaire est Agglobus – un système d'inscription par internet est mis en place. Mais les publics ont quelques difficultés à l'utiliser.

Finalité et objectifs - assurer un niveau d'accueil optimal à la mobilité

Partenaires - SPL Saumur Agglobus.

Description - proposer un temps dédié à l'inscription dans les centres de services (MSAP ou structures assimilées) : présence de permanences limitées spécifiques, avec formation in situ de l'agent d'accueil.

Moyen nécessaire - Agglobus : mise à disposition d'un agent dans les centres de services – temps saisonnier dédié limité.

Suivi et évaluation - service mobilité de l'Agglomération

Évaluation dans le cadre du comité d'animation de la Charte

- Indicateurs : Nombre de formations réalisées - Nombre de participants aux formations



services concernés



tout public
et isolés

action 8 ACCOMPAGNER LES SERVICES DE MOBILITÉ SOLIDAIRE

Pilote : Agglomération – service mobilité

Délais : 2022

en partenariat avec les opérateurs de mobilité

Contexte - de multiples offres de mobilité solidaire existent sur le territoire, avec un champ d'action de proximité, répondant à des spécificités locales. La plupart des opérateurs sont des acteurs sociaux.

Finalité et objectifs - s'appuyer sur les services de mobilité solidaire pour répondre à un besoin flexible et de proximité.

Partenaires - opérateurs de services de mobilité solidaire.

Description - le service mobilité de l'Agglomération travaille avec les opérateurs de services solidaires de mobilité à :

- Construire une carte commune des offres de mobilité solidaire existantes sur le territoire ;
- Dresser un bilan de leur activité et les perspectives.

Le « + »

- Identifier des outils communs susceptibles d'accompagner leur activité – et de faciliter les connexions d'information entre offres.
- Impulser de nouvelles actions « mobilité » sur les parties du territoire où un besoin est avéré.

> consulter le recueil d'expériences [Frenchmobility](#).

Moyen nécessaire

À minima : temps d'agent du service mobilité – inscrit dans le budget annuel du service « mobilité ».

Le « + » : outils techniques d'accompagnement : gestion des courses, de la facturation, etc...

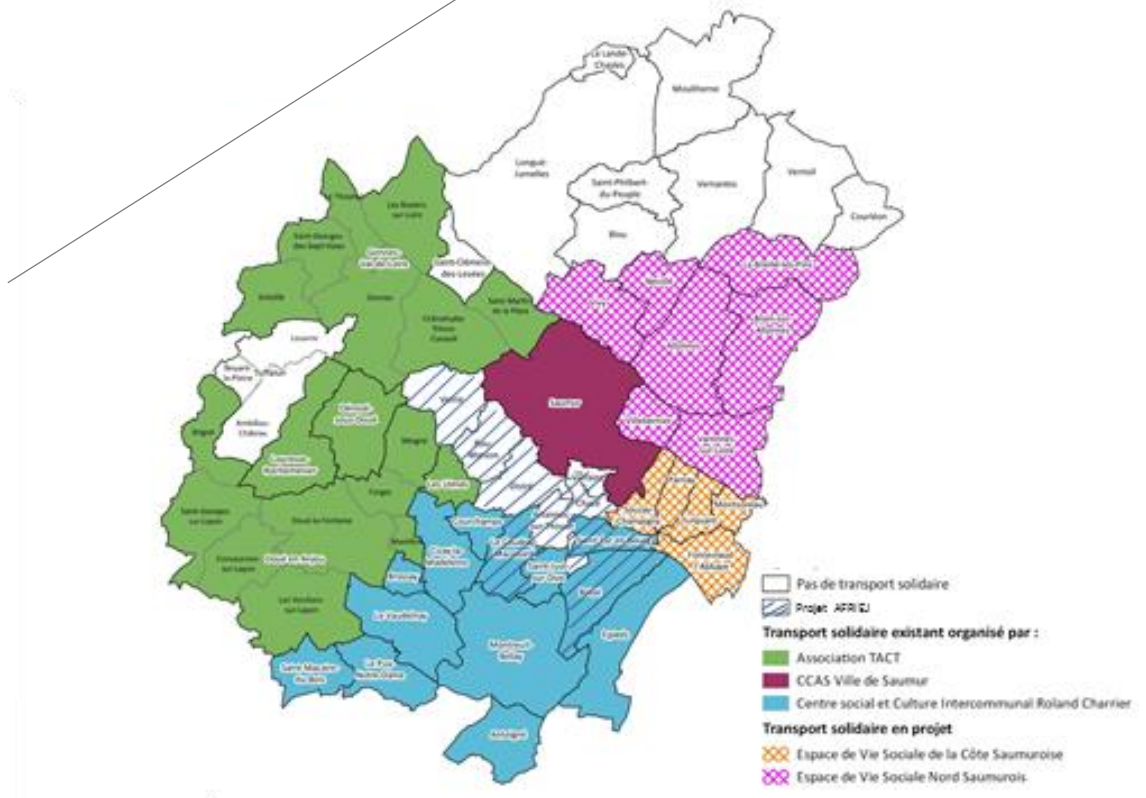
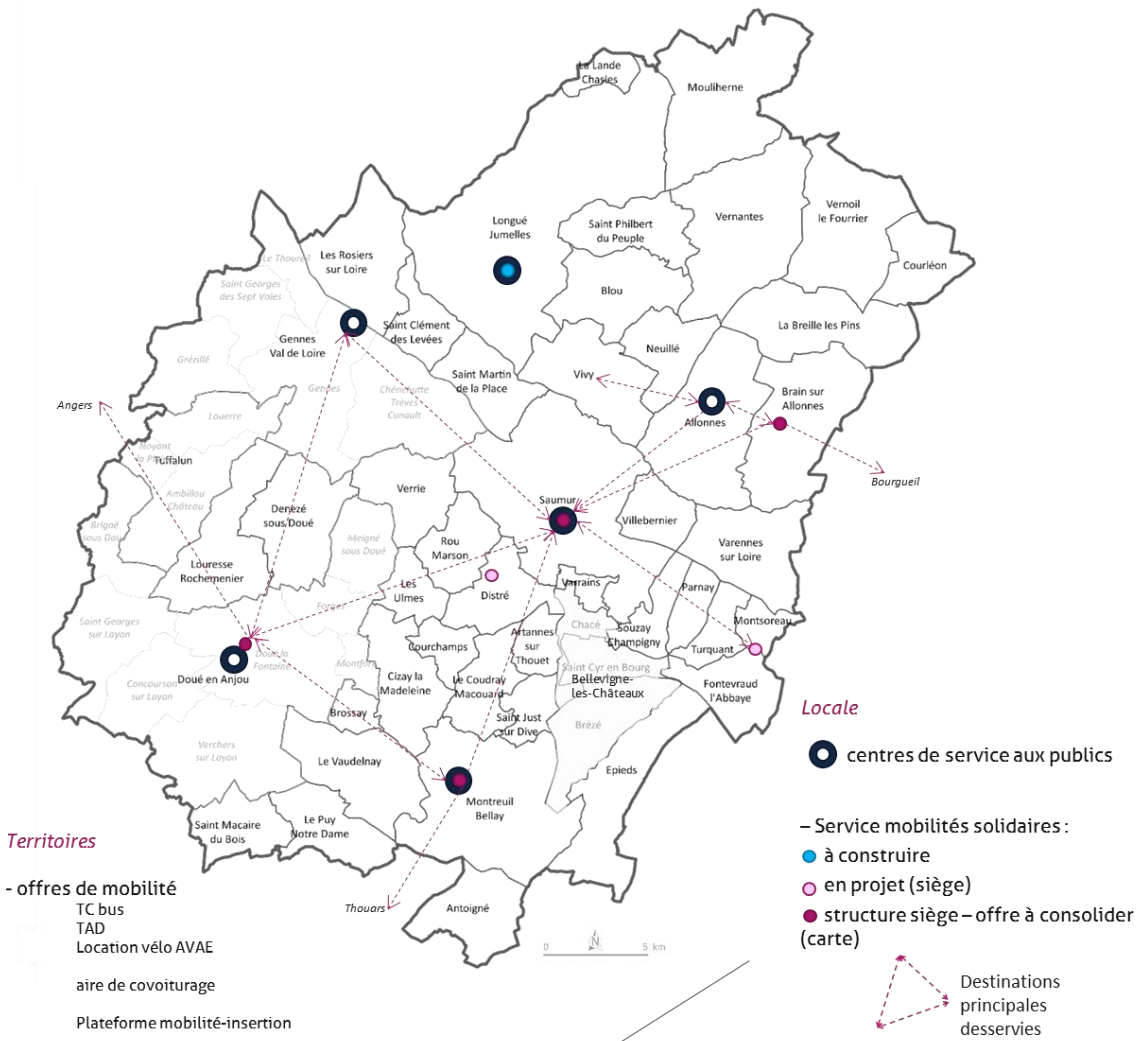
Ressources : Mobilisation des appels à projets et fonds dédiés – notamment ceux relevant de l'expérimentation - voir [outil 3](#)

Suivi et évaluation - service mobilité de l'Agglomération / évaluation via le comité d'animation de la Charte.

Expériences - Plusieurs initiatives existent déjà, portées par les CSC, les CCAS ou les associations du territoire > [outil 4](#).

La *plateforme* France mobilités recense depuis 2019 tous les nouveaux projets de mobilité entrepris dans des zones jusqu'à présent mal desservies.

Carte – T0 – l’offre et services de mobilité – état zéro – non exhaustif et schématique





Le '+'
**STRUCTURER UN RELAIS
MOBILITÉ**

Pilote : Agglomération – services mobilité
en référence à l'action 10 du SDAASP.

Délais : 2022

Contexte - l'offre en transport couvre différents modes, dont les plus connus sont ceux du délégataire de l'Agglomération – Saumur Agglobus - ; mais d'autres services existent et se développent sur le territoire (location vélo, location cyclomoteur, transport solidaire, covoiturage, aide financière à la mobilité...). Pour l'utilisateur, il est difficile de connaître toutes les solutions, car les portes d'entrée sont multiples et les conditions d'accès propres à chacune. Et pour l'opérateur, l'offre qu'il gère ne permet pas de répondre à elle seule à tous les besoins. L'enjeu est de pouvoir combiner les offres et services existants pour une meilleure orientation et réponse en solution de déplacement. Un relais, centrale ou plateforme peut être un outil.

Finalité et objectifs – orienter l'utilisateur vers la solution de mobilité correspondant à son besoin, qu'il soit sans solution de transport ou souhaitant trouver une alternative à sa voiture particulière. - rendre lisible, fluide et accessible les mobilités (offres et services) – tout opérateur –.

Partenaires - opérateurs de services de mobilité, SPL Saumur Agglobus,

Description - Cette plateforme s'adresse à tous les publics (à la différence de celle du Département, répondant aux personnes en insertion sur prescription d'acteurs sociaux).

- Recueil des informations et conditions d'accès aux différentes offres de mobilité – mise à jour ;
- Réponse et orientation des publics : sur appel ou sur rendez-vous – support papier et numérique ;
- Accompagnement à la pratique de mobilités par des formations pour les publics plus sensibles ;

Cette plateforme dans sa fonction secondaire d'observatoire des mobilités, permettra également d'identifier les manques pour faire des propositions d'évolutions des offres de mobilités.

Moyen nécessaire

- 1- Mise en commun des informations – mises à jour – conception et financement : prestataire ;
- 2- Fonctionnement du relais – moyen humain et structure.

Ressources : Mobilisation des appels à projets et fonds dédiés notamment ceux relevant de l'expérimentation - voir outil 3

Suivi et évaluation - service « mobilité » de l'Agglomération - évaluation par le comité d'animation de la Charte. Indicateurs : réalisation.

Expériences - plusieurs exemples via La *plateforme* France mobilités. Voir l'expérience du CSC de Thouars retenu en 2019 par l'AMI Frenchmobility.
Courant 2019, création des cellules régionales d'appui à l'ingénierie de mobilité dans les territoires peu denses.



services concernés

tout public
& isolés

PRIORITÉ

action 9 DÉVELOPPER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

inscrit dans le cadre des priorités de formation (action 2)

Pilote : Agglomération service ASP

Délais : 2022

en référence à l'action 10 du SDAASP.

Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] « 2.2 – APPORTER UNE ORIENTATION DE 1^{ER} NIVEAU

[...]Les MSAP disposent d'un équipement numérique et d'un bureau de confidentialité ; les structures assimilées peuvent l'organiser directement ou à travers leur réseau de partenaires. Tous offrent au public un moyen d'accès au numérique. [...]

Contexte : Les opérateurs multiplient les bornes et systèmes numériques ; mais les publics ne sont pas tous en capacité d'y accéder. Certaines structures ont développé un service d'accompagnement aux usages du numérique – et sont labellisées « espace public numérique » ⁽¹⁾ carte de localisation des EPN. Les centres de services au public et le réseau des médiathèques de l'agglomération disposent d'accès au numérique.

Finalité et objectifs - accompagner les usagers à utiliser les applications et outils numériques des opérateurs principaux de services

Partenaires - opérateurs de services, structure labellisée EPN, médiathèque, Cybanjou, La Poste.

Description - faciliter l'accès aux outils et applications numériques :

- Informer sur les lieux ressources d'accès au numérique – via l'action 4
- Relayer et communiquer sur les lieux de formation au numérique – via l'action 4
- Former les agents d'accueil des centres de services aux outils numériques des opérateurs de services – via l'action 2
- Développer la médiation numérique, grâce au réseau des EPN : s'assurer d'un partenariat avec les EPN dans tous les centres de services.

Le « + » : Les MSAP ou structures assimilées peuvent être des lieux d'émergence d'initiatives collectives et tiers-lieux : voir les expériences et initiatives locales via l'[outil 4](#).

Moyens nécessaires - action déjà engagée et inscrire dans les moyens des partenaires

- La **MSAP de Montreuil portée par le CSC et les CCAS** sont déjà engagés dans des outils de services numériques.
- Les statuts de **l'Agglomération** adoptés le 2 février 2017 indiquent au titre des compétences optionnelles que « *la gestion des cyber-centres implantés sur le territoire communautaire – appelés à terme à être rattachés aux médiathèques* » est d'intérêt communautaire. Le réseau des **médiathèques** permet ainsi l'accès aux outils numériques, et proposent des outils « *clics et déclics / le numérique facile* » de formation in-situ ou MOOC aux usages des services du numérique, et une médiation numérique.

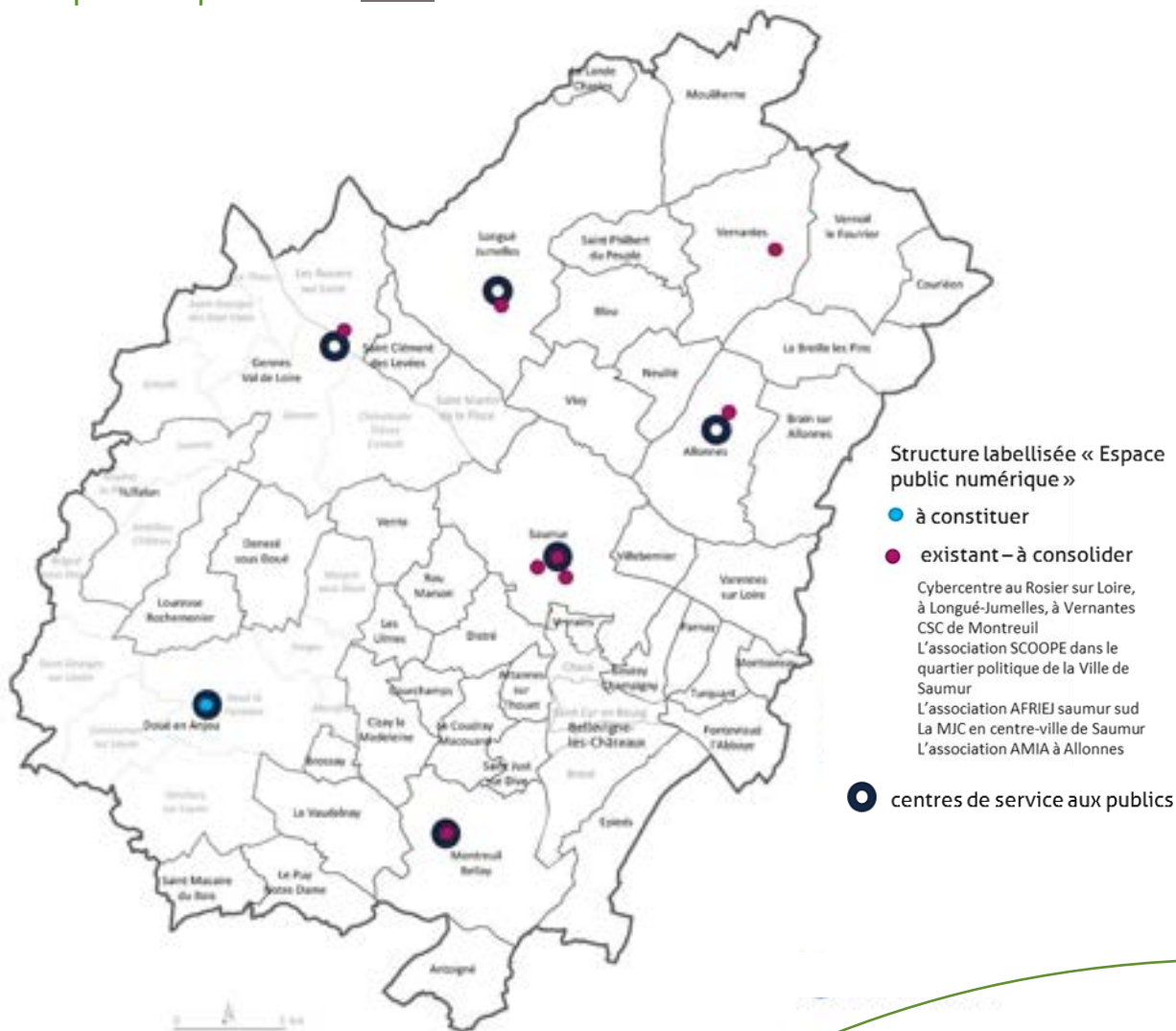
Moyens complémentaires : avec l'appui des **EPN**, d'autres moyens de formations pourront être mis en œuvre, en lien avec les centres de services, les MSAP labellisées, les CCAS et CSC du territoire et le groupe La Poste. Et ce, à destination prioritaire des publics les plus éloignés des services.

.../...

Suivi et évaluation - service « territoires coopération programme » / évaluation via le comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : Couverture en EPN - Nombre de médiation réalisée - Nombre de participants aux formations

Exemples d'expériences > [outil 4](#).



EXPÉRIENCES ET INITIATIVES LOCALES

ICI, DES EXPERIENCES À CONFORTER : Plusieurs initiatives existent, portées par les CSC, les CCAS ou les associations. Le recueil est à engager.

AILLEURS, DES IDÉES QUI INSPIRENT : médiation, télétravail, médiation dans les Postes, etc.

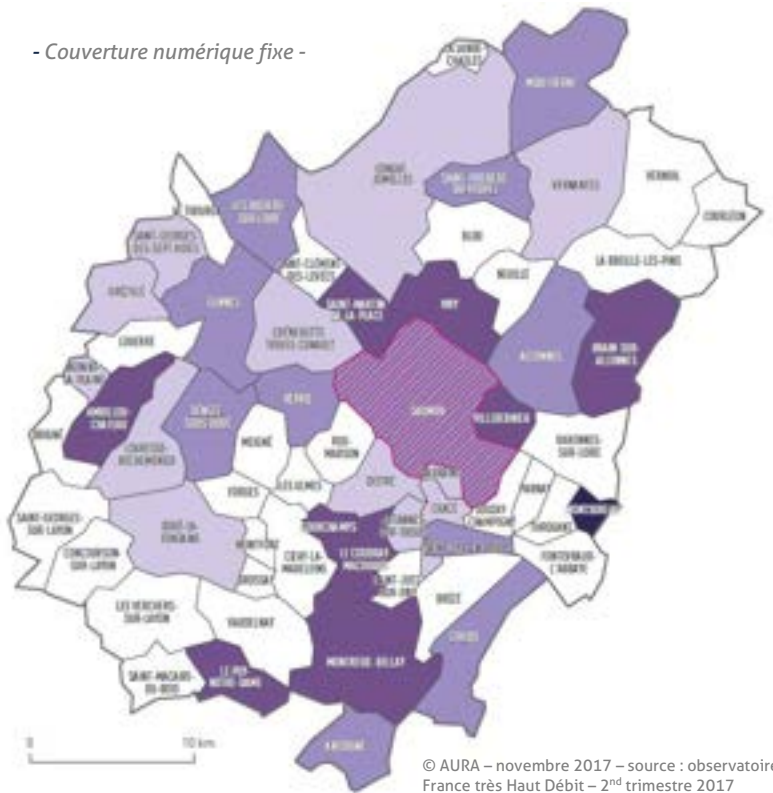


Préalable nécessaire au développement des usages du numérique et à leur accessibilité, les couvertures numériques et téléphoniques (4G) sont en voie d'amélioration. **Anjou Numérique - avec le Département et l'État, et l'Agglomération** – œuvre à la réalisation de l'infrastructure numérique, permettant d'ici à 2022 une couverture territoriale du réseau.

Si 98,6 % des foyers ont accès à internet, seulement 57 % d'entre eux ont accès au haut débit et pour certains des défaillances subsistent. Certaines zones sont très mal desservies en haut-débit et sont excentrées du réseau de fibre optique.

DONNEES

- Couverture numérique fixe -



© AURA – novembre 2017 – source : observatoire France très Haut Débit – 2nd trimestre 2017

Communes disposant au moins partiellement d'une offre THD Câble ou Fibre FttH de 100 M et +

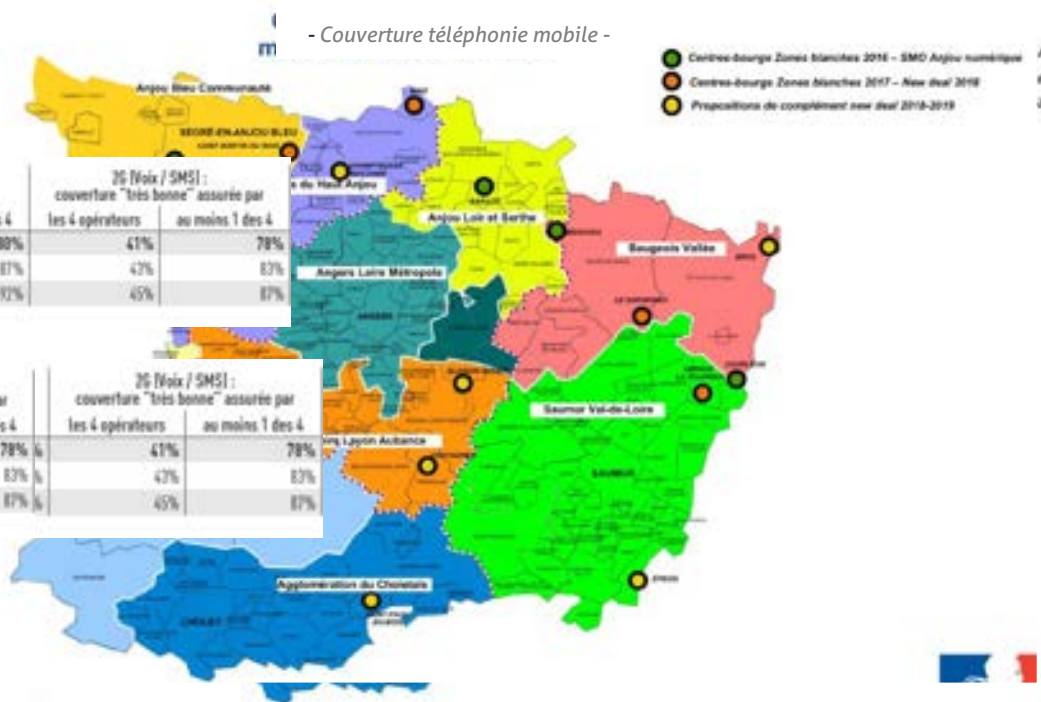


*Seuls les débits descendants en téléchargement du réseau vers l'abonné sont pris en compte.

Part des locaux éligibles à un débit de 30Mbits/s et plus en 2017*

- 0
- de 0,1 à 25%
- de 25 à 50%
- de 50 à 75%
- de 75 à 99,9%

- Couverture téléphonie mobile -



	4G (Internet Mobile) : couverture assurée par les 4 opérateurs		2G (Voix / SMS) : couverture "très bonne" assurée par les 4 opérateurs	
	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4
CA Saumur Val de Loire	14%	80%	41%	78%
Maine-et-Loire	21%	87%	43%	83%
Pays de la Loire	26%	92%	45%	87%

© AURA - source : ANCI, SUVIVIT, 4 opérateurs - ORANGE, SFR, BOUTIQUE et 1902

	4G (Internet Mobile) : couverture assurée par les 4 opérateurs		2G (Voix / SMS) : couverture "très bonne" assurée par les 4 opérateurs		2G (Voix / SMS) : couverture "très bonne" assurée par les 4 opérateurs	
	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4	au moins 1 des 4
	14%	80%	41%	78%	41%	78%
	21%	87%	43%	83%	43%	83%
	26%	92%	45%	87%	45%	87%

© AURA - source : ANCI, SUVIVIT, 4 opérateurs - ORANGE, SFR, BOUTIQUE et 1902



action 10 METTRE EN OEUVRE L'e-ADMINISTRATION DU PLAN 2022

Pilote : Collectivité concernée par le plan 2022

Délais : 2022

Via leur service informatique et communication

Contexte - Selon le programme action publique 2022, l'Agglomération et les communes pôles du territoire, également lieu des centres de services – doivent mettre en œuvre les outils de l'e-administration. La Ville de Saumur a créé un portail « citoyen ». L'Agglomération développe quelques services de billetterie en ligne, et vient de créer un portail des aides possibles (financières et accompagnement).

Et la Ville de Saumur développe les outils de service.

Finalité et objectifs - développer l'accès à l'administration par le numérique

Partenaires - communes, agglomération, Le groupe La Poste.

Description - mise en place d'outils spécifiques à chaque collectivité

Le « + » : Le plan 2022 développe aussi l'ouverture des données numériques : c'est une richesse potentielle pour de nouvelles applications de services. Il s'agira cependant d'être vigilant sur la protection des données (RGPD).

Moyen nécessaire - services informatique et communication de l'Agglomération / action déjà engagée et inscrite dans les moyens des communes concernés dans le plan 2022

Suivi et évaluation - dans le cadre du plan 2022.



services concernés



tout public

isolés

Le '+' CRÉER UN PORTAIL D'ACCÈS AUX DROITS

Pilote : CCAS volontaire du territoire

Délais : 2022

dans le cadre de l'action 14 du SDAASP.

Contexte - Les démarches d'accès aux droits se développent sur internet.

Finalité et objectifs - proposer un stockage sur internet sécurisé de données d'actions sociales et d'accès aux droits des usagers.

Partenaires - UDCCAS, Département MDS de Saumur, État dans le cadre de l'action 14 du SDAASP. Le CCAS de Saumur souhaite s'engager.

Description - à écrire – CCAS ville de Saumur

Moyen nécessaire - réseau sécurisé

Suivi et évaluation - comité d'animation de la Charte



services concernés



tout public

Le '+' MOBILISER LES DONNÉES POUR DES e-SERVICES

Pilote : Tout opérateur de services

Délais : 2022

dans le cadre de l'action 7 du SDAASP.

Contexte - L'ouverture des données offre un champ de services numériques, à même d'accompagner et de faciliter l'information et la pratique des usagers.

Finalité et objectifs - développer des e-services pour faciliter l'information des usagers

Partenaires - Département – Anjou numérique, réseau CybAnjou, EPN, communes, La Poste.

Description - dans le cadre de l'action 7 du SDAASP.

Moyens nécessaires - ouverture des données en conformité avec le RGPD sur les champs de services au public à potentiel.

Ressources : Mobilisation des appels à projets et fonds dédiés – notamment ceux relevant de l'expérimentation - voir outil 3

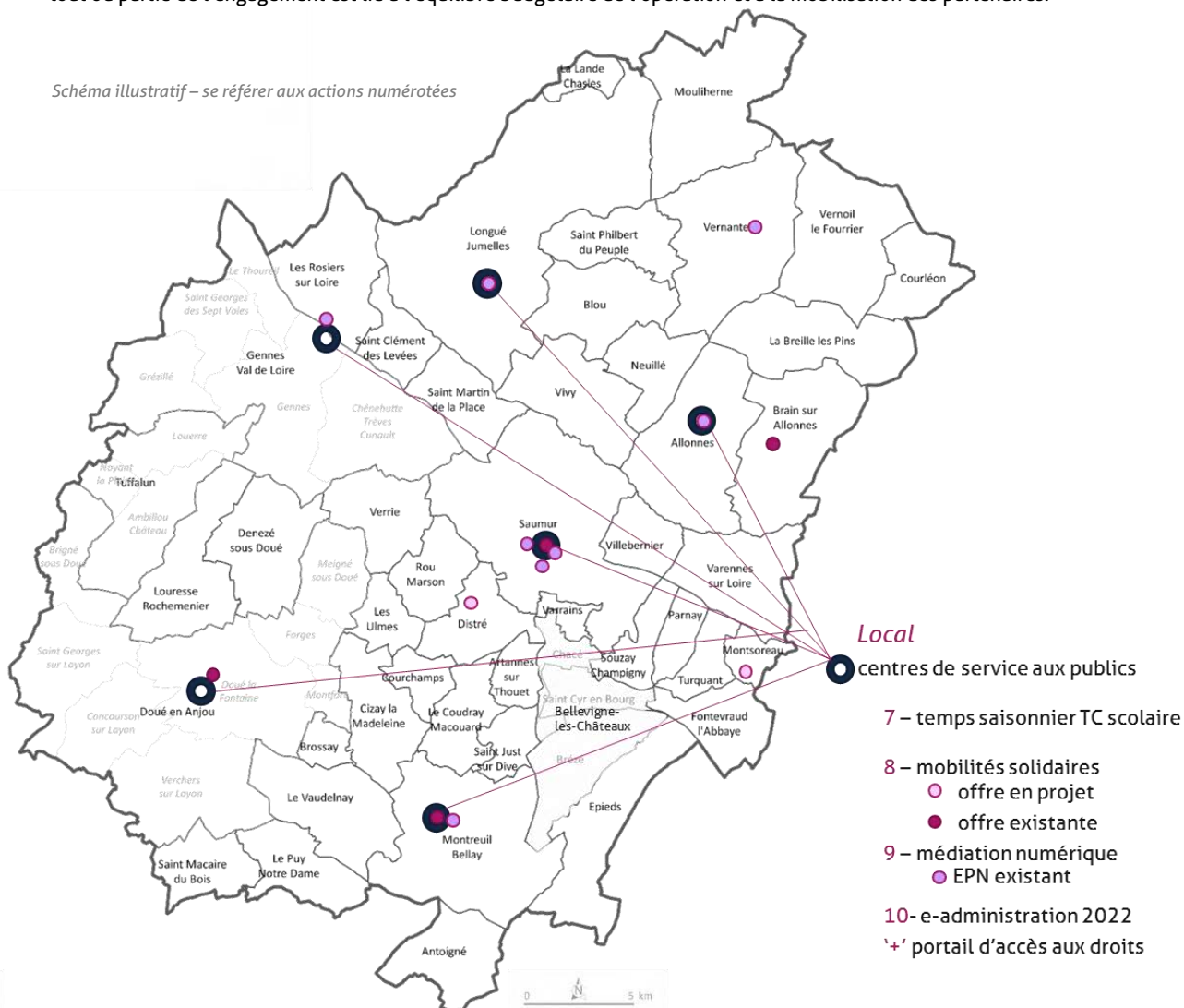
Suivi et évaluation - comité d'animation de la Charte

Exemples d'expériences > outil 4.

L'ACCES : mobilités et usages numériques

tout ou partie de l'engagement est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.

Schéma illustratif – se référer aux actions numérotées



- Local**
- centres de service aux publics
 - 7 – temps saisonnier TC scolaire
 - 8 – mobilités solidaires
 - offre en projet
 - offre existante
 - 9 – médiation numérique
 - EPN existant
 - 10- e-administration 2022
 - '+' portail d'accès aux droits

Global

Actions de la compétence mobilité
Accès et médiation numérique dans
les médiathèques
Plateforme de mobilité insertion

- 6 – offre mobilité : formation des agents d'accueil
- '+' relais mobilité solidaire


EXPÉRIENCES ET INITIATIVES LOCALES

ICI, DES EXPERIENCES À CONFORTER : Plusieurs initiatives existent déjà, portées par les CSC, les CCAS ou les associations du territoire > *outil 4*.

AILLEURS, DES IDÉES QUI INSPIRENT : Mobilité : Partager un véhicule, relier mobilité et emplois, permis solidaires, réseaux de chauffeurs, ... // Accès aux numériques : pour les seniors, médiation, ...portails.

ORIENTATION 3. CONFORTER LE NIVEAU DE SERVICES PAR LE PARTENARIAT

Les signataires du contrat s'engagent à œuvrer pour l'adaptation du niveau de services aux besoins des habitants. Ils s'attachent, par leurs actions, à prendre en compte les besoins de tous les publics, et particulièrement la recherche d'amélioration pour les publics non autonomes ou éloignés des services. Le partenariat public-privé et les expériences associatives sont encouragés.

 **Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -**

[...] « 2.3 – CONTRIBUER AUX ACTIONS PRIORITAIRES

Les signataires s'engagent à respecter la Charte locale des services au public selon leur champ de compétence sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Saumur val de Loire. Ils contribuent à mettre en œuvre les actions prioritaires retenues pour améliorer l'accessibilité des services au public sur le territoire : [...]

- **Le niveau de services au public :**
 - des centres de services ouverts aux opérateurs de l'emploi, de l'accès aux droits, de la formation et de l'action sociale
 - des lieux-ressources pour accompagner les associations
 - le partenariat avec la Poste pour une couverture de services adaptés au maillage territorial
 - l'engagement pour la santé, l'accès aux droits et la parentalité, dans les chartes et contrats existants entre les collectivités et les opérateurs partenaires. [...]

Les partenaires mobilisés

- Les opérateurs de l'insertion, de l'emploi, de la formation et de l'accès aux droits
- Le groupe La Poste et les chambres consulaires
- La Préfecture et le Département
- Les Maisons Départementales de Solidarité (MDS)
- Les CCAS et CSC, et les espaces de vie sociale
- Les centres de services – MSAP ou structures assimilées

Pour accompagner ces engagements, les actions 4, 5, 6, 8 et 15 du SDAASP sont mobilisées.

- L'Agglomération et la Ville de Saumur mettent en œuvre le contrat de ville en faveur d'actions bénéficiant aux habitants du quartier prioritaire de la politique de la Ville. Les partenaires et bénéficiaires du contrat sont donc mobilisés.

Les actions dans le temps

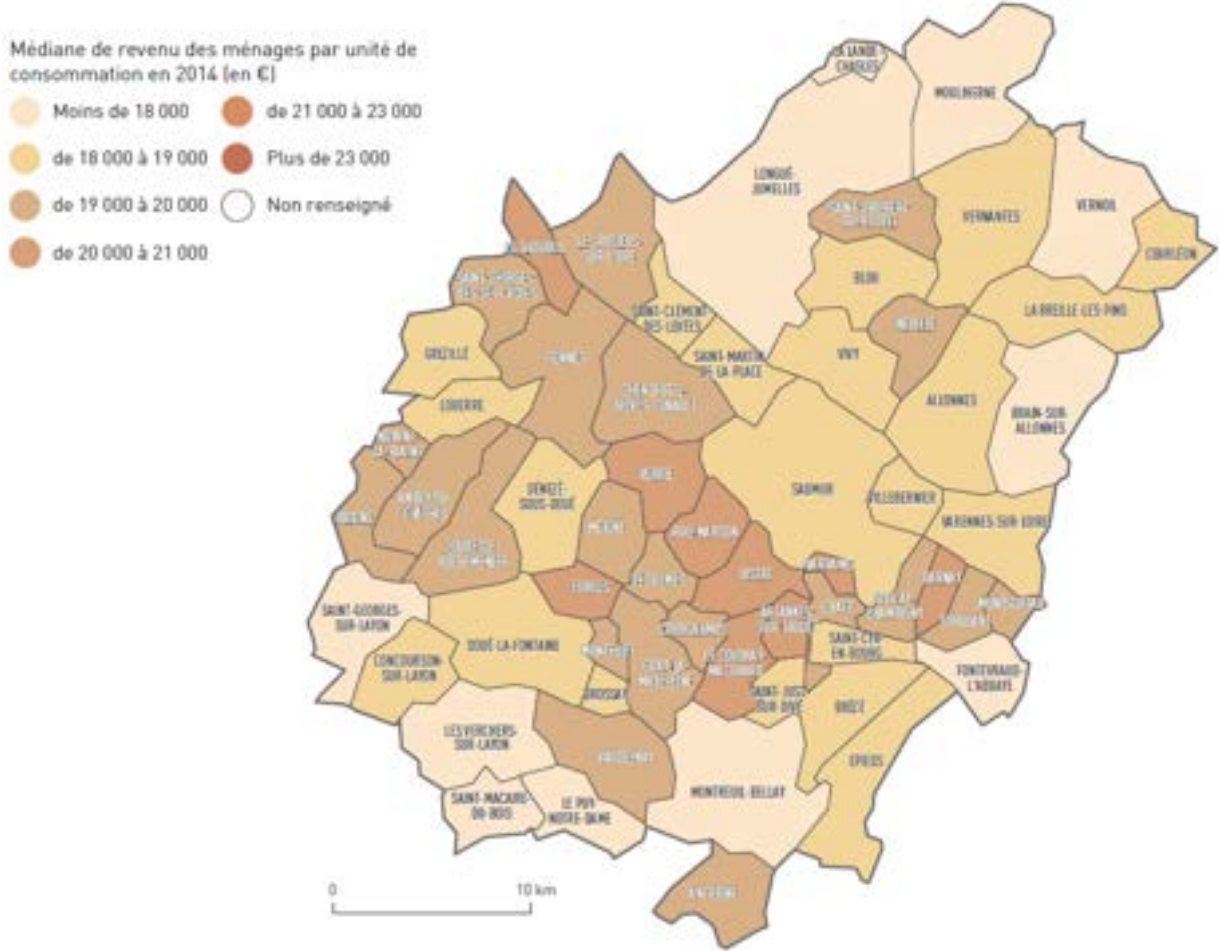
Tout ou partie des engagements est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.

	2018	2019	2020	2021	2022	...
ACCES AUX DROITS	... <i>action 11.</i> _____ Accompagner l'initiative associative					
	<i>action 12.</i> _____ Des relais emploi via les centres de services					
	... <i>action 13.</i> _____ L'accès aux droits dans les centres de services > Le '+' – l'information juridique					
QUOTIDIENS	<i>action 14.</i> _____ continu > Appliquer la politique locale du commerce					
	<i>action 15.</i> _____ Partenariat avec le groupe La Poste					
	<i>action 16.</i> Tester l'offre multiservice					
	<i>action 17.</i> _____ Renforcer l'offre de soin - CLS					
 <i>action 18.</i> _____ continu Pratiques sportives et accès à la culture					

Données sociodémographiques

- Revenu médian disponible -

© AURA - Novembre 2017 - sources : Insee-DGFiP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal, 2014



- allocataires des minimas sociaux -

© AURA - source : CAF du Maine-et-Loire, 31/12/2016

	Allocataires CAF		Allocataires RSA		Prime d'activité		Allocataires CAF / ménages totaux (estimation)
	Total		Total	Part/all.	Total	Part/all.	
CA Saumur Val de Loire	16 903		2 308	14%	3 714	22%	39%
Maine-et-Loire	155 524		15 460	10%	29 824	19%	45%

- niveau de diplôme -

© AURA - source : INSEE RP 2014 - exploitation principale

	Population totale des 15 ans et plus non scolarisés	Sans diplôme ou BEPC, brevet des collèges, DNB	CAP, BEP	BAC	Diplôme supérieur
CA Saumur Val de Loire	74 841	38,6%	27,5%	14,9%	19,0%
Maine-et-Loire	571 579	32,7%	26,8%	16,4%	24,2%
Pays de la Loire	2 667 442	30,4%	28,2%	16,7%	24,8%

Personnes âgées : bénéficiaires d'un droit ouvert à l'allocation personnalisée autonomie à domicile et taux d'équipement en EHPAD*

© CD 49 / ADIL 49 - source : Département de Maine-et-Loire - Direction de l'offre d'accueil pour l'autonomie, 2016 /

	Population totale de 75 ans et plus	Equipement en EHPAD (en accueil permanent)		Bénéficiaires APA (allocation personnalisée autonomie)	
		Nombre de lits	pour 1000 habitants	Total	Taux
CA Saumur Val de Loire	11 486	1 073	93	892	7,8%
Maine-et-Loire**	76 115	10 165	134	4 892	6,4%

* EHPAD : établissement d'hébergements pour personnes âgées dépendantes



action 11 ACCOMPAGNER L'INITIATIVE ASSOCIATIVE

Pilote : Préfecture – DDCS - service vie associative

Délais : 2022

Mobilisation des actions du SDAASP :

- l'initiative associative, par les relais PLAIA - action 6.
- réponse à un service public peu ou pas couvert sur le territoire – action 8

Contexte - Les associations sont des moyens de réponse à la variabilité des besoins de services, à la nécessité de proximité et d'efficacité locale. Elles permettent d'entrer dans le champ de l'utilisateur-acteur. L'État anime déjà la MAIA - Mission d'Accueil et d'Information des Associations - qui vise à simplifier les relations entre les associations et les administrations. Localement, l'État livre une accréditation « PLAIA » pour les structures en capacité de renseigner et d'accompagner les bénévoles dans le cadre de leurs projets associatifs. 5 relais PLAIA sont identifiés sur le territoire (définition et carte ci-après) ; le nord-ouest Saumurois n'est pas couvert (Longuéen-Gennois).

Finalité et objectifs - conseiller et orienter les associations du territoire :

- Faciliter leur émergence face à des besoins de services au public peu ou pas couverts ;
- Accompagner leur création et leur fonctionnement : gestion, ressources réglementaires, etc.

Description - créer des centres de ressources pour accompagner l'initiative associative sur le territoire, il s'agira de :

- Structurer des relais PLAIA en lien avec les centres de service et le réseau PLAIA existant > via l'action 1 portée par les communes centres de services – avec l'appui de la DDCS.
- Relayer la communication des lieux PLAIA via les communes > via l'action 3 portée par l'Agglomération, et l'action 4 portée par les centres de services.
- Relayer d'éventuel appel à projet du Département (action 8) via l'action 5 co-animée par le Département et l'Agglomération.

Partenaires

- Préfecture,
- DDCS - service vie associative,
- Centres de services du territoire – MSAP ou structures assimilées,
- Communes – service vie associative,
- Associations Profession Sport et Loisirs 49.

Moyen nécessaire

- Temps dédié : à définir par chaque structure identifiée relais PLAIA – inclus dans les moyens généraux de fonctionnement de la structure.
- Communication via le plan de communication – action 3 – et les relais d'informations – action 4.
- Ressource mobilisable à moyen terme : appel à projet du Département en vue d'initiatives pour des services peu ou pas couverts identifiés sur le territoire (action 8 du SDAASP).

Suivi et évaluation - référent « politiques sociales » dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateur : couverture du réseau PLAIA sur le territoire
– nombre de relais et bilan des PLAIA.

.../...



Dans le cadre de la convention de

labellisation PLAIA, le point local s'engage à rendre gratuitement les services suivants :

> L'accueil des associations se fait de manière souple et diversifiée : par téléphone, internet, ou sur place. Les associations sont accueillies gratuitement, sans distinction de quelque nature que ce soit.

L'information délivrée concerne l'ensemble des sujets en lien avec le fonctionnement de la vie associative.

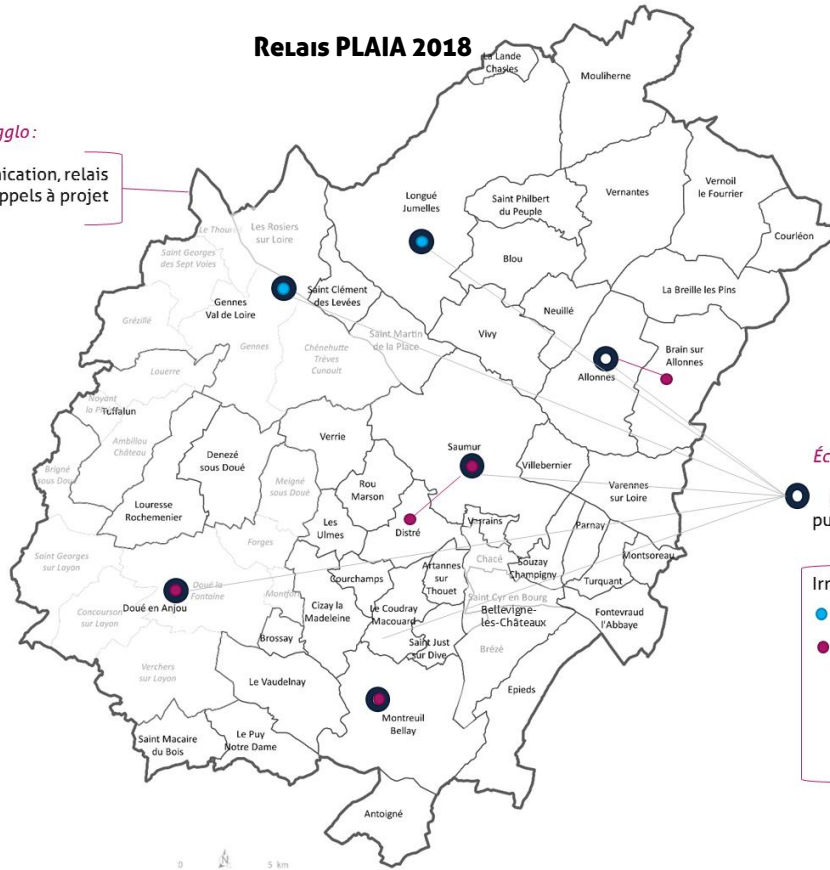
> Le soutien au tissu associatif local se fait sous toute forme jugée nécessaire (mise en place d'actions de formation, réalisation de temps collectifs, mise en réseau...).

> Un accompagnement personnalisé est proposé à toute association désireuse d'être soutenue dans la mise en place d'un projet ou dans la résolution d'une problématique particulière en lien avec son fonctionnement associatif propre.



Échelle agglo :

Communication, relais des appels à projet



Échelle communale :

centres de service aux publics

Irrigation de PLAIA - TO

● À créer

● Existants - à consolider

- AFRIEJ à Distré
- CSC Montreuil
- C. Rostand - Ville de Saumur
- EVS à Brain
- CSC Doué

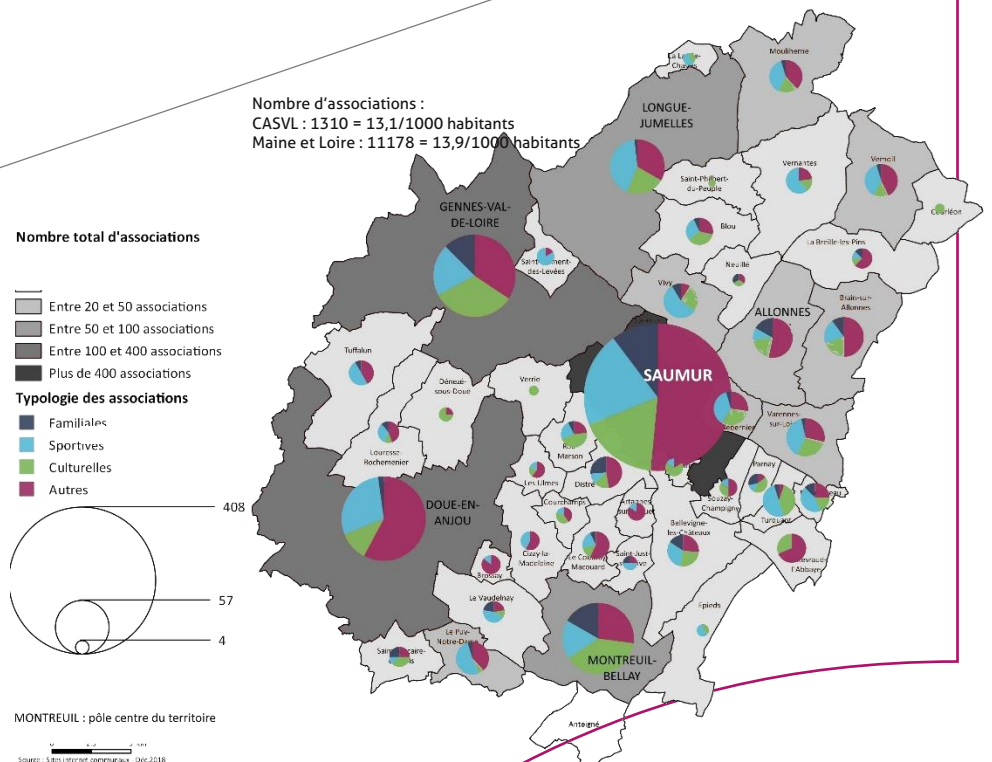
Nombre d'associations :
CASVL : 1310 = 13,1/1000 habitants
Maine et Loire : 11178 = 13,9/1000 habitants

Nombre total d'associations

- Entre 20 et 50 associations
- Entre 50 et 100 associations
- Entre 100 et 400 associations
- Plus de 400 associations

Typologie des associations

- Familiales
- Sportives
- Culturelles
- Autres



MONTREUIL : pôle centre du territoire

Source : Sésam'Associations communales - Juin 2018

Bassin de vie (INSEE)	population	typologie des associations				Total asso	densité association pour 100 habitants
		famille	sports	culture	autre		
BV Allonnes*	5598	9	10	13	36	68	1,21%
BV Doué	14991	7	52	22	94	175	1,17%
BV Gennes-Les Rosiers	9797	16	31	42	45	134	1,37%
BV Longué	17080	7	67	38	46	158	0,93%
BV Montreuil	8236	20	37	40	43	140	1,70%
BV Saumur	44259	59	141	132	280	612	1,38%
Total CASVL	99961	992	843	1576	3754	7165	7,17%

* inclus au bassin de vie de Bourgueil



services concernés



tout public

& isolés

action 12 DES CENTRES DE SERVICES ACCUEILLANT LES RELAIS EMPLOIS & FORMATION

Pilote : agglomération – insertion emploi

délais : 2020

en lien avec l'action 1 et les centres de services (MSAP ou assimilées)

Contexte - L'Agglomération accompagne les politiques de l'emploi et de l'insertion, au côté de l'État et du Département. C'est l'une des priorités du territoire. La constitution des centres de services (MSAP ou structures assimilées) et de leur réseau d'acteurs est l'occasion d'y accueillir les structures labellisées « relais-emploi » et des antennes de la mission locale (carte).

Finalité et objectifs - mailler le territoire en « relais emploi » et lieux ressources emplois-formations adultes et jeunes.

Partenaires

- Les opérateurs de services de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle,
- Les associations « relais emploi » et « insertion par l'emploi »
- La mission locale et les structures « point information jeunesse »
- Les communes
- Centres de services (MSAP ou assimilées)
- Pôle emploi

Description - déployer les antennes et relais emplois dans chaque centre de services

- Mettre en place des Centres de services (MSAP ou structures assimilées) via l'action 1.
- Mobiliser les partenaires de l'emploi et de la formation.

Le « + » : impulser des partenariats entre opérateurs. La présence en un lieu commun des opérateurs de l'insertion professionnelle, de la formation et de l'emploi, est l'occasion de faire germer des actions communes et initiatives.

Moyen nécessaire

- Agglomération : budget annuel destiné à accompagner les associations « relais emploi »
- Centres de services : via les moyens des actions 1 à 4 – mise en place d'un dispositif d'accueil et de lieux de permanences
- Opérateurs de services : à l'appui de leur moyen interne déjà existant.
- Dans le quartier prioritaire de la politique de la Ville, le contrat de Ville est mobilisé.

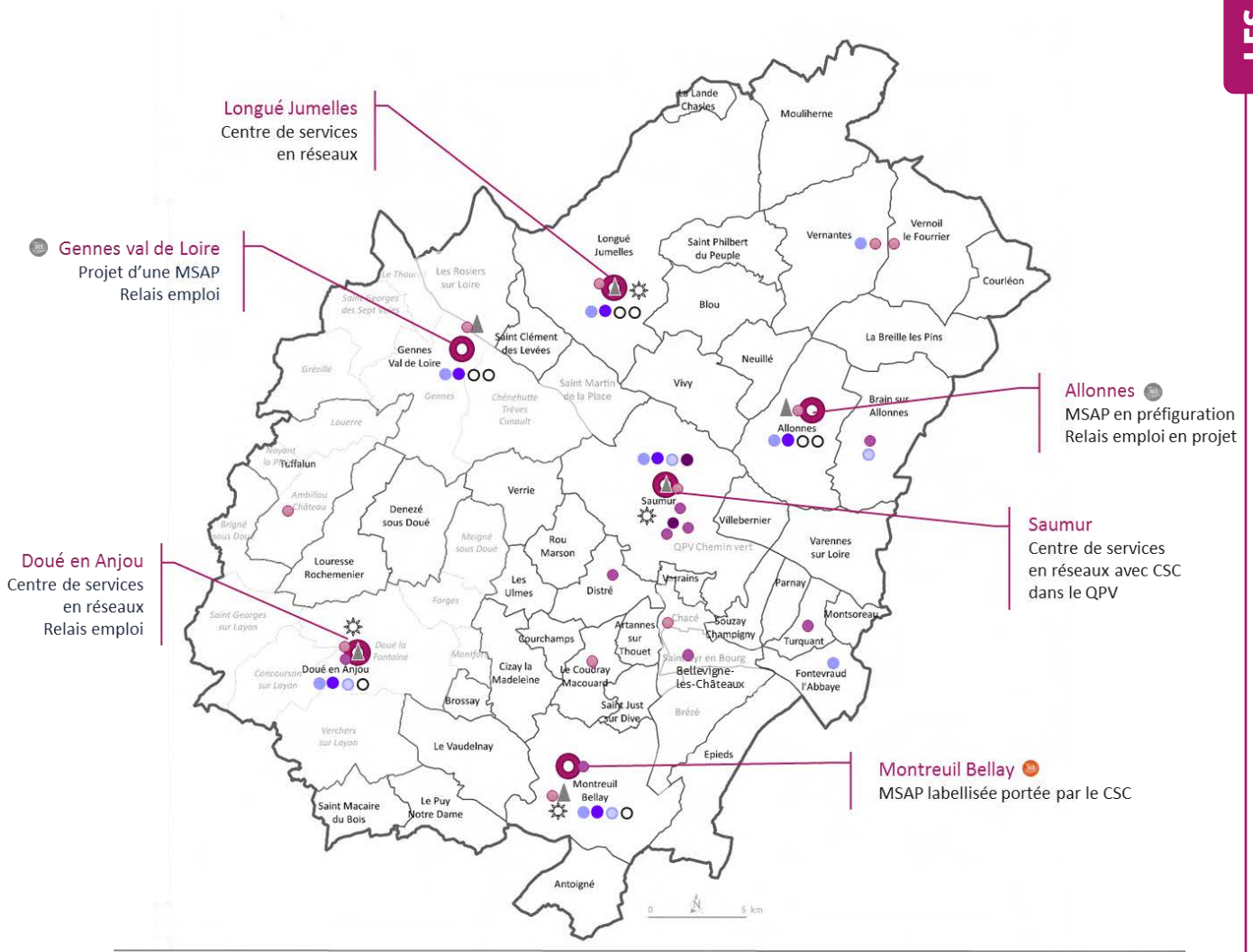
Suivi et évaluation - service « formation-emploi » de l'Agglomération

Évaluation : État, Département, Agglomération- dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : Nombre de permanenciers concernés par centres de services – nombre de projets partenariaux engagés – bilan annuel des opérateurs

.../...

État d'avancement – TO – Centre de services, relais emploi, mission locale et PIJ



- Centres de services dont MSAP labellisée
- existante
- en projet
- dont espace dédié thématique
- Mairie principale du pôle
- CCAS
- AVS (CSC, EVS, MJC, SCOPE)
- Opérateurs (antenne, siège ou permanence)
- Mission locale
- Pij
- Insertion emploi
- Pole emploi

Source : <https://www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas/maine-et-loire-49> et questionnaire communale 2018



action 13 DES CENTRES DE SERVICES ACCUEILLANT L'ACCÈS AUX DROITS

Pilote : centres de services (MSAP ou assimilés)

délais : 2020

en lien avec l'action 1

Contexte - La population saumuroise est identifiée dans plusieurs indicateurs de fragilité socio-économiques. L'accès aux droits est essentiel. Nombre d'actions sont déjà portées par les communes, au côté du Département et des partenaires sociaux. Elles sont à consolider et à poursuivre. La constitution des centres de services (MSAP ou structures assimilées) et de leur réseau d'acteurs est l'occasion d'y accueillir les structures d'accompagnement aux droits.

Finalité et objectifs - déployer les permanences d'accès aux droits – mailler le territoire grâce aux centres de services

Partenaires

- Les opérateurs de services d'accès aux droits,
- Le CDAD, la CARSAT,
- Les communes pôles centres de services,
- Le plan d'actions de la CAF de Maine et Loire,
- Les Maisons Départementales de Solidarité (MDS) du Département,
- Les CCAS et CSC, et les espaces de vie sociale.

Description - Les MDS, les centres de services, les CCAS et CSC œuvrent ensemble à cette tâche, en lien avec les opérateurs, la CAF et les espaces de vie sociale. Toute initiative favorisant l'accès aux services en ce domaine est encouragée.

- Mettre en place des Centres de services (MSAP ou structures assimilées) via l'action 1.
- Mobiliser les partenaires de l'accès aux droits.
- S'appuyer sur le réseau de la MDS, des CCAS, CSC et EVS

Moyen nécessaire

- Centres de services : via les moyens des actions de l'orientation 1 – mise en place d'un dispositif d'accueil et d'orientation accompagnant les opérateurs de services,
- Opérateurs de services : à l'appui de leur moyen interne déjà existant.
- Dans le quartier prioritaire de la politique de la Ville, le contrat de Ville est mobilisé.

Suivi et évaluation

- service « politiques sociales » de l'Agglomération

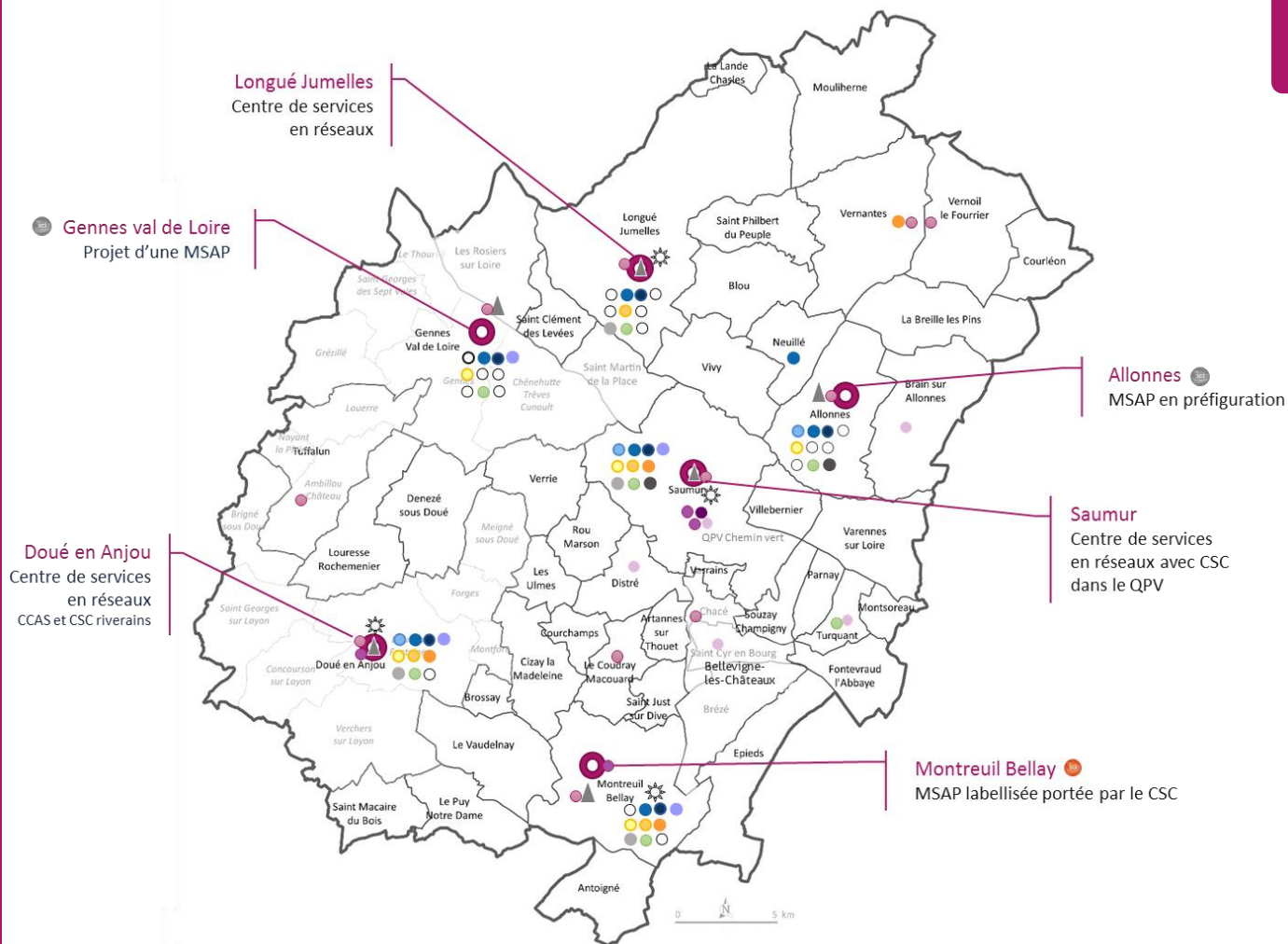
L'action est déjà engagée grâce aux communes et aux opérateurs.

Évaluation : État, Département, Agglomération- dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : Nombre de permanenciers concernés par centres de services – nombre de projets partenariaux engagés – bilan annuel des centres de services

.../...

État d'avancement – TO – Centre de services : accès aux droits



- Centres de services dont MSAP labellisée
- existante
- en projet
- dont espace dédié thématique
- Mairie principale du pôle
- CCAS
- CSC - MJC
- EVS - SCOPE
- Opérateurs (antenne, siège ou permanence)
- MDS
- ADMR
- Justice
- FNATH
- CAF
- CPAM
- Emploi-formation
- MSA
- CARSAT
- Parentalité

Source : <https://www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas/maine-et-loire-49> et questionnaire communale 2018



services concernés



tout public

& isolés

Pilote : CDAD

délais 2020

Via les centres de services et/ou prescripteurs

Contexte - Le Conseil départemental d'accès au droit est un groupement d'intérêt public dont la mission est de permettre à tous de connaître ses droits et ses devoirs. Il est à même d'apporter une information juridique et/ou une orientation via les permanences de professionnels du droit ou de juristes qu'il met en place ou vers des intervenants extérieurs. Le coordinateur du CDAD oriente le partenaire vers l'intervenant le plus adapté aux besoins du public selon son litige (famille, pénal, travail,...)

Deux points d'accès au droit, avec différents intervenants, existent à Saumur (centre J.Rostand et centre Percereau - QPV). L'attente d'orientations des publics est identifiée.

Finalité et objectifs - aller vers les publics les plus isolés pour leur livrer l'information juridique.

Mobilisation de l'action 15 du SDAASP « création d'un réseau de proximité d'accès aux droits »

Partenaires :

- Les communes
- La Maison des solidarités du département de Maine et Loire
- La CAF de Maine et Loire
- Les CSC, CCAS et EVS du territoire
- Les associations caritatives
- La mission locale

Description - développer l'accès au droit, via les services du CDAD, en accompagnant les structures d'accueil du public :

- orientation du centre de services et/ou structure d'accueil du public, vers le service juridique le plus adapté > un n° de téléphone et un mail ;
- information et formation des agents d'accueil des partenaires du territoire, pour une meilleure connaissance de l'opérateur d'accès au droit – 1 journée/an actualisable ;

Si volonté :

- actions éducatives sur le droit – sous réserve du calendrier annuel ;
- tendre vers une permanence d'accès au droit dans chaque centre de services (MSAP ou assimilées)

Moyen nécessaire

- CDAD : à l'appui de leur moyen interne existant et de la disponibilité des juristes permanenciers ;
- Centres de services : accueil dans les locaux via les moyens internes du centre de services ;
- Agglomération : réseau des opérateurs – lien *action 5* ;
- Partenaires : sur volonté d'engagement d'actions.

Suivi et évaluation - service « politiques sociales » de l'Agglomération

Évaluation : dans le cadre du comité d'animation de la Charte.

- Indicateurs : nombre de formations réalisées, nombre d'orientations, actions engagées.



APPLIQUER LA POLITIQUE LOCALE DU COMMERCE

Pilote : Service économie – CA SVL

délais 2018-2024

En partenariat avec les chambres consulaires et les communes

Contexte - Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au public (SDAASP) précise que « face aux fortes mutations que connaît actuellement le domaine des commerces et des services (évolutions des modes de consommation via l'e-commerce, nouvelles attentes en terme de circuit court), le tissu commercial de proximité doit se renouveler. Il s'agit en outre d'un domaine qui relève du secteur privé : les marges de manœuvre en termes de politiques publiques apparaissent donc limitées. Pour autant, des coopérations public/privé émergent, pour soutenir le maintien d'une offre commerciale de proximité et l'adapter au nouveau contexte. »

Finalité et objectifs - Travailler à la mixité entre commerces, services, équipements dans les centres

Partenaires - L'agglomération a adopté fin 2018 sa « politique locale du commerce » précisant par ce document la déclinaison de son intérêt communautaire sur le territoire. Elle la met en œuvre grâce aux entreprises, aux communes, aux chambres consulaires.

Description - L'action 1.1.4 de la politique du commerce rappelle les orientations d'aménagement du SCoT et notamment (extrait) :

« L'objectif est de permettre au commerce de bénéficier de flux de clients potentiels plus important en renforçant la population et les « occasions » de fréquentation. À cette fin les collectivités cherchent à associer quand la configuration le permet « localisation d'équipement » et « commerce de centre-ville ». Particulièrement :

- les activités scolaires et périscolaires qui permettent ainsi aux parents de mutualiser les déplacements pour des besoins quotidiens
- les services liés à la culture, aux loisirs,
- et les services de santé : le maillage de maisons de santé sur le territoire positionnée de préférence dans les centres pour favoriser de nouveaux flux est un enjeu primordial. » [...]

Moyen nécessaire - Pour ce faire, les collectivités s'engagent, dans le cadre de la réalisation d'équipements précités et/ou de leur programme de réinvestissement des centres urbains, à mettre en œuvre les moyens identifiés par la politique locale du commerce – 11.4 et 11.5 et 12.8 [extrait] :

- [...] « Sur la base d'une stratégie prospective de développement du centre-ville, vérifier si les dents creuses, les friches des cœurs de ville peuvent accueillir la création ou le transfert d'activités génératrices de flux
- Organiser les déplacements, les cheminements entre les différentes activités afin de les relier le plus directement possible et les sécuriser
- Définir des linéaires commerciaux dits « premiers » et faciliter leur densification
- En cas de commune sans commerce : proposer une offre différente si le commerce physique n'est pas une activité rentable : distributeurs, casiers, tournées, offre non sédentaire, en lien avec les professionnels des communes voisines » [...]

Suivi et évaluation - comité de suivi de la politique locale du commerce de l'agglomération



services concernés



action 15 ETABLIR UN PARTENARIAT AVEC LE GROUPE LA POSTE

Pilote : Agglomération et communes

délais 2020

en partenariat avec la Poste

Contexte - Les pratiques postales évoluent vers de nouveaux services (notamment colis, banques et numériques), générant une réorientation de la présence postale sur le territoire. En 2018, les communes ont exprimé par délibération du conseil communautaire leur volonté de maintenir la présence postale sur le territoire. Les attentes se rejoignent dans la volonté d'un service au public répondant au mieux au quotidien des habitants et des entreprises, et en flexibilité.

Finalité et objectifs - mettre en œuvre les solutions les plus adaptées pour assurer la pérennité du service postal sur le territoire, en référence au contrat de présence postale 2019-2020.

Partenaires - les communes volontaires, le groupe La Poste, et les opérateurs de services intéressés

Description - Mise en place d'un partenariat avec le groupe La Poste permettant de répondre

- à l'organisation des pôles du territoire (*principe* et *action 1*)
- aux réponses en services pour les habitants les plus éloignés
- aux nouvelles pratiques des habitants : horaire, service, numérique
- à l'accompagnement nécessaire des publics fragilisés.

Pistes de travail : monté en qualité et flexibilité des services, médiation numérique (*action 9*), e-administration (*action 10*), mutualisation de services, confortement de la couverture territoriale, échanges d'expériences et communication.

Moyen nécessaire - constitution d'un groupe de travail réunissant les communes concernées, les élus membres de la CDPPT, l'agglomération et le groupe La Poste :

- Agglomération : 5% ETP pour les partenariats de suivi de la Charte de services
- La Poste : délégué territorial

Plan d'investissement du groupe La Poste : ilot numérique notamment.

Budget annuel des structures. Selon les besoins identifiés, l'action 16 pourra être mobilisée.

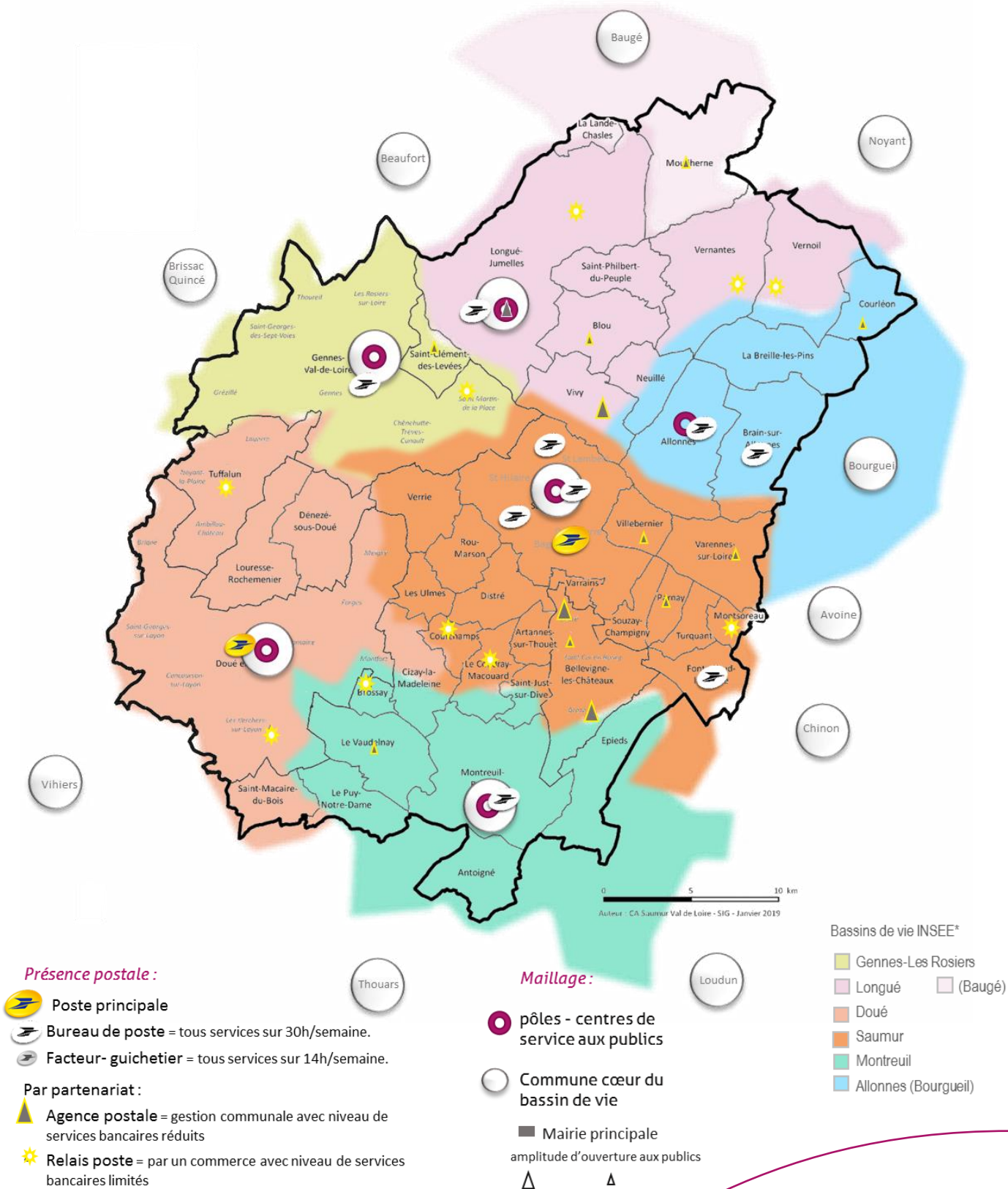
Suivi et évaluation - service « territoire, coopération, programme » -.

Évaluation : comité d'animation de la Charte (*action 5*)

- Indicateurs : couverture en service postal, fréquentation des points de service.

Exemples d'expériences > [outil 4](#).

État d'avancement – T0 – couverture postale du territoire - 2018



Source : La Poste 2017 / INSEE BPE 2017 et bassin de vie 2012

*Définition : le bassin de vie est le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants (services aux particuliers, commerces, enseignements, santé, sport et loisirs, transports)



services concernés



tout public

& isolés

En cours

action 16**TESTER UNE OFFRE MULTISERVICE**

Pilote : commune volontaire

délais 2024

Partenariat CCI – en référence à l'action 4 du SDAASP.

Contexte - Plusieurs communes ne disposent plus de commerce ; d'autres n'ont plus qu'un commerce. Or, c'est souvent un lieu de lien social. L'évolution des pratiques commerciales et de services ouvrent sur de nouvelles approches de l'offre : itinérance, relais, multiservices, circuit-court ... à adapter à chaque contexte.

Finalité et objectifs

- ▶ assurer une desserte en proximité, notamment pour les moins mobiles
- ▶ conforter une activité en y adjoignant une offre en services rémunérateurs.

Partenaires

- Les communes
- Les entreprises et/ou associations – opérateurs privés, public et parapublics
- La CCI
- La Poste et services relais

Description - A l'appui d'une volonté communale, la CCI peut accompagner à la mutualisation de services dans le cadre d'un conventionnement avec la commune :

- Identification des besoins et potentialités commerciales et de services des communes peu ou pas dotées (études)
- Accompagner au montage du projet – faisabilité et partenariats

Moyens nécessaires

Étude : 550 €/HT/jour – prise en charge à 20% CCI (convention avec la commune)

Autres ressources :

Entreprises et/ou associations ;

Département : mobilisation de fonds d'expérimentation pour la 1^{ère} opération ;

Agglomération : mobilisation des moyens de la politique locale du commerce (> [outil 3](#)) – dans la limite du budget décidé.

Suivi et évaluation - service « commerce-artisanat » de l'agglomération

Évaluation : dans le cadre du comité d'animation de la Charte. Indicateurs : nombre de projets réalisés

Exemples d'expériences > [outil 4](#).

En cours : opération expérimentale à Villebernier



services concernés



action 17 RENFORCER L'OFFRE DE SOIN

Pilote : service « politique sociale » via le CLS

délais 2020

En partenariat avec l'ARS

Ce que DIT LE PROJET D'AGGLOMÉRATION adopté en janvier 2017 – EXTRAIT -

[...] « Une des priorités de Saumur Val de Loire est de devenir un territoire attractif, en particulier pour les jeunes et les familles. Cette ambition est à combiner avec la volonté d'améliorer le cadre de vie de la population déjà présente, en particulier les plus âgés. » [...] Le projet de territoire 2028 de l'Agglomération a notamment identifié deux thématiques d'actions :

- Aide à la personne dépendante : par le maintien à domicile grâce à l'habitat adapté et la domotique, par des capacités d'accueil EHPAD et structures personnes âgées.
- Santé et soins : renouvellement des professionnels de santé, coordination, structures plus adaptées, parcours de santé, préventions, etc. [...]

Contexte - Le saumurois est identifié en tant que territoire en fragilité dans les domaines de la santé et du soin, fragilité accentuée par l'accroissement des seniors et par la précarité des publics.

Finalité et objectifs - renforcer l'offre de soins et la couverture en services de santé grâce aux actions des opérateurs

Partenaires

- L'agence régionale de santé ;
- L'Agglomération anime le « contrat local de santé » au côté de l'agence régionale de santé, des communes et des opérateurs, et soutient la coordination autonomie * en référence à l'intérêt communautaire en annexe 4 ;
- Les opérateurs de santé, d'accès aux soins et d'accompagnement des seniors et personnes dépendantes ;
- Les opérateurs d'actions sociales : la CAF, la MSA, la CPAM la MDS.

Description - l'engagement est porté dans le cadre du Contrat local de santé de l'agglomération signé en 2015, et dont l'étude de révision est engagée en 2019.

Moyens nécessaires

- L'Agglomération : ETP dédié à l'animation du contrat local de santé ;
- Opérateurs et ARS : selon descriptif des actions du CLS

Ressources : appels à projets éventuels de l'ARS en direction des opérateurs de santé et de soins. Dans le quartier prioritaire de la politique de la Ville, le contrat de Ville est mobilisé.

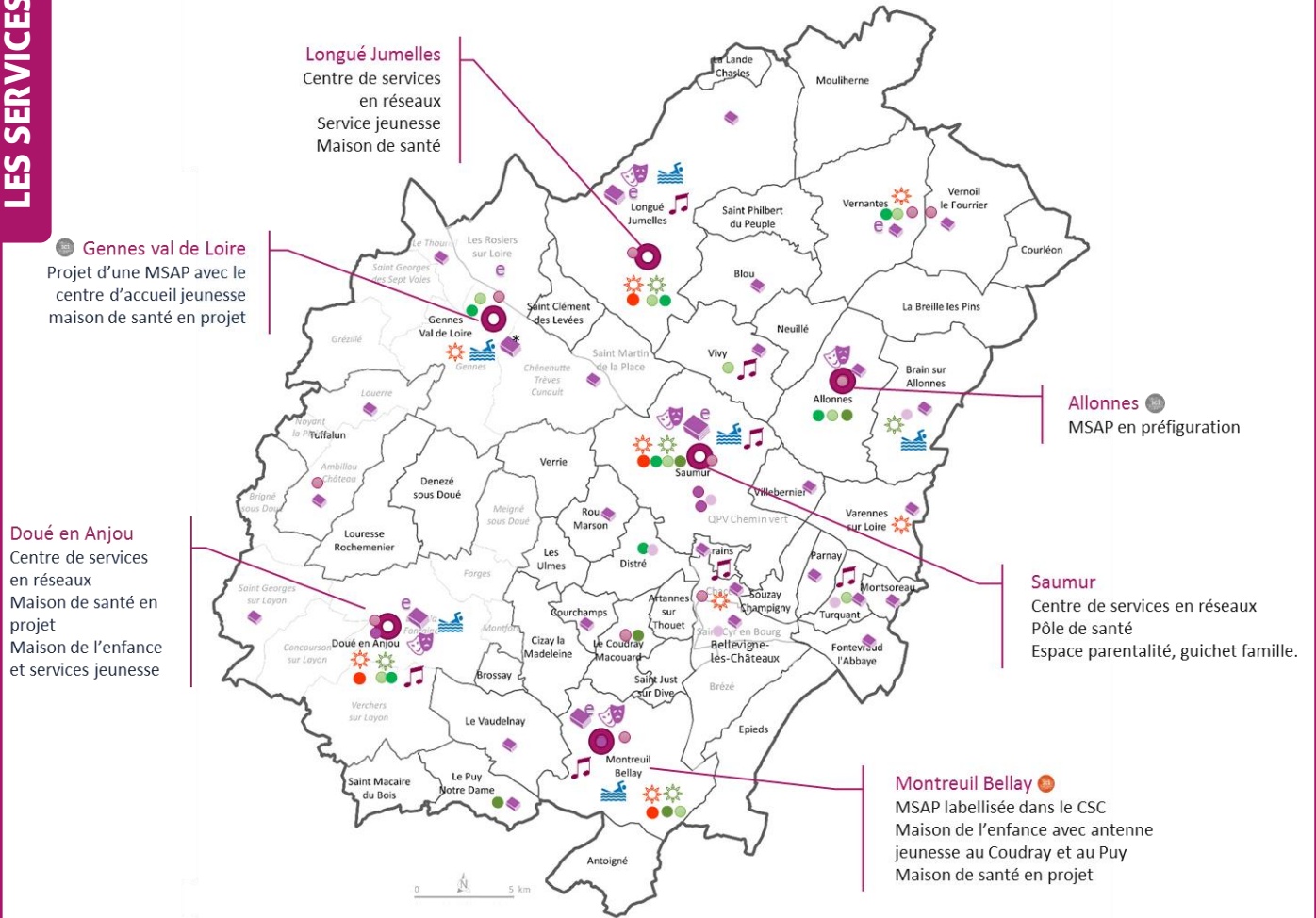
Plusieurs autres fonds sont également mobilisables > voir [outil 3](#)

Suivi et évaluation - comité de suivi du contrat local de santé – service « politique sociale » de l'Agglomération.

Indicateurs : bilan annuel du CLS

Exemples d'expériences > [outil 4](#).

LES SERVICES



- Centres de services dont MSAP labellisée
 - existante ● en projet
 - dont espace dédié thématique
 - ▲ Mairie principale du pôle
 - CCAS
 - CSC - MJC
 - EVS - SCOPE
 - Équipements communautaires
 - Médiathèque*projet
 - espace numérique
 - salle culturelle
 - piscine
 - Services thématiques :
 - CLIC – Coord. Autonomie
 - Maison médicale / centre de soins
 - Musique
 - bibliothèque
 - RAM
 - Prof. Sport et loisirs jeunesse
 - Info « parentalité »
- et aussi dans les communes : bibliothèques en réseau avec les médiathèques, et salles de sport.

nombre de licenciés sportifs (pratique sportive encadrée)

© AURA - source : Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports, 2014

	Licenciés sportifs		Licenciées femmes		Licenciés hommes	
	total	pour 1000 hab	total	pour 1000 hab	total	pour 1000 hab
CA Saumur Val de Loire	18 782	187	6 131	119	12 621	258
Maine-et-Loire	174 518	218	58 614	142	115 717	297
Pays de la Loire	852 581	233	301 588	161	550 234	308



action 18 DÉVELOPPER LES PRATIQUES SPORTIVES ET L'ACCÈS À LA CULTURE

Pilote : services de l'agglomération

délais 2020

réfèrent : services politique sociale, sport et médiathèques

Ce que DIT LE PROJET D'AGGLOMÉRATION adopté en janvier 2017 – EXTRAIT -

[...] « Une des priorités de Saumur Val de Loire est de devenir un territoire attractif, en particulier pour les jeunes et les familles. Cette ambition est à combiner avec la volonté d'améliorer le cadre de vie de la population déjà présente, en particulier les plus âgés. » [...] Le projet de territoire 2028 de l'Agglomération a notamment identifié deux thématiques d'actions :

- Culture : diversité des pratiques (poésie, théâtre, danse, lecture, musique), modernisation numérique et médiation dans les médiathèques.
- Sport-loisirs : développement du Sport-et-Santé et Sport-et-Emploi, prévention et apprentissage fondamentaux (natation) [...]

Contexte - la culture, le sport et toutes les activités de loisirs participent à l'attractivité du territoire. Aujourd'hui, la mise en œuvre d'équipements sportifs et culturels sur l'ensemble du territoire permet une meilleure accessibilité. Les communes ont aussi leur propre équipement ; cela dresse un panel de possibilité.

Finalité et objectifs - mettre les équipements communaux et communautaires au profit des habitants, de leur bien-vivre, et de leur bien-être.

Partenaires

- Les communes ;
- Le plan d'actions de la CAF de Maine et Loire – et contrats enfance jeunesse ;
- Les opérateurs culturels et sportifs ;
- Profession sport et loisirs 49 ;
- L'Agglomération a compétence optionnelle pour la gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire et le développement des politiques sportives et culturelles. en référence à l'intérêt communautaire.



Description

- Sport : mise en œuvre des politiques décidées dans le cadre de la compétence communautaire.
- Culture : le réseau « Imagin'R » des bibliothèques et points lecture du territoire ; les médiathèques sont à terme les lieux des cyber-centres ; en référence au « schéma de lecture publique 2018-2023 ».

Moyen nécessaire - pas de moyen développé autre que ceux déjà inscrits dans le cadre du budget général de l'Agglomération. Dans le quartier prioritaire de la politique de la Ville, le contrat de Ville est mobilisé. Voir les différents financements [outil 3](#)

Suivi et évaluation - services de l'agglomération

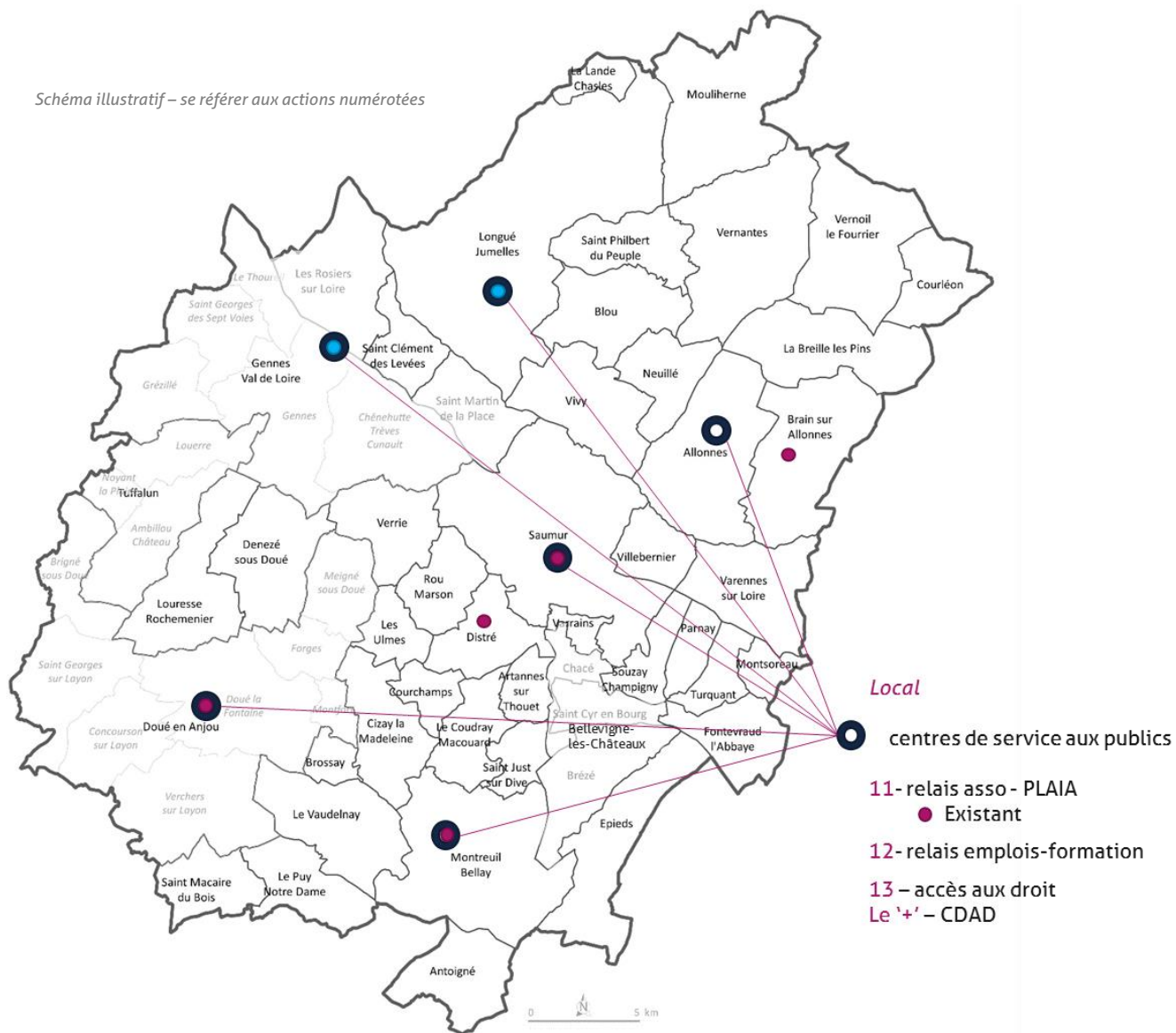
Indicateurs : bilan annuel des services.

Exemples d'expériences > [outil 4](#).

LES SERVICES : accès aux droits, commerces et services marchands, services quotidiens

tout ou partie de l'engagement est lié à l'équilibre budgétaire de l'opération et à la mobilisation des partenaires.

Schéma illustratif – se référer aux actions numérotées



Global

- 14 – politique locale du commerce Le'++' commerce multiservice
- 15 – partenariat La Poste
- 16 – santé – mise en œuvre du CLS
- 17 – compétences liées à la politique sportive et au réseau Imagin'R des médiathèques

EXPÉRIENCES ET INITIATIVES LOCALES

ICI, DES EXPERIENCES À CONFORTER : Plusieurs initiatives existent déjà > [outil 4](#).

AILLEURS, DES IDÉES QUI INSPIRENT : multiservices, accès aux soins, relais-services, guichet famille, ...

en conclusion. LES ACTIONS

La Charte territoriale des services au public est mise en œuvre le temps de la durée du SDAASP.
Elle regroupe :

- 10 actions déjà engagées, à poursuivre et à finaliser d'ici 2022.
- 8 actions prioritaires à engager d'ici 2022 – dont 4 nouvelles (○)
- 6 idées en '+', à concrétiser si volonté d'ici à 2022 – dont 5 nouvelles (○)

	Echéances			PORTEUR	CLE	n° SDAASP	Partenaires	charte ou contrat de référence
	NOUVEAU	lancé	2020 2022					
BASE - l'organisation territoriale				CASVL		1	communes	Scot/ PLUI/ programme CB
orientation 1 - LE MAILLAGE								
CENTRES DE SERVICES								
1 - Mailler par 6 centres de services - MSAP ou assimilées	●			communes-pôles	β→	1	signataires CLE	
Le '+' - des relais itinérants ○			●	centre de services		11		
2 - Former les agents d'accueil des centres de services	●			Département	β→	2	Etat/ opérateurs	
3. Plan de communication ○		●		CA SVL		17	centres de services	
PARTENARIAT								
4 - Réseau d'information autour de chaque centre de services			●	centre de services	β→			
Le '+' - interconnaissance des acteurs sociaux ○			●	Département - MDS/ CASVL		7	signataires CLE	
5 - Animation des partenaires - expériences et évaluation	●			CA SVL	β→	3	signataires CLE	
orientation - L'ACCES								
MOBILITES								
6 - Former les agents d'accueil sur l'offre de mobilités	○		●	CA SVL	β→		opérateurs	
7 - Temps d'inscription TC scolaire	○		●	CA SVL			Agglobus	
8 - Accompagner les services de mobilité solidaire	●			CA SVL	β→		opérateurs	
Le "+" : structurer un relais des mobilités solidaires ○			●	CA SVL		10, 8	Agglobus - opérateurs	
NUMERIQUE								
9 - Médiation numérique			●	CASVL	β→	12, 13	MSAP/ Département SMO / Réseau EPN /Etat ...	
10 - E-administration 2022	●			Collectivités	β→			plan 2022
Le + - coffre-fort numérique d'accès aux droits ○			●	CCAS		14	UDCCAS/ Etat/ Département	
Le + - mobiliser les données pour des e-services ○			●	opérateur		7	Département – anjou numérique, réseau cybanjou, EPN, communes	
orientation - NIVEAU DE SERVICES								
ACCES AUX DROITS								
11 - Accompagner l'initiative associative	●			Etat- DDCS	β→	6, 8	centre de services / PLAIA/ associations	
12 - Relayer l'emploi-formation			●	CASVL	β→		centre de services / relais emploi	
13 - Relayer l'accès aux droits	●			centre de services	β→	15	opérateurs	
Le + : l'information juridique			●	CDAD		15	centre de services	
COMMERCES ET SERVICES POSTAUX								
14 - Appliquer la politique locale du commerce			●	CA SVL/ comunes	β→	4, 8	chambres consulaires	Scot/PLUI/CB/ pol commerce
15 - Engager un partenariat avec La Poste	○		●	CA SVL/ Communes	β→		La Poste	
16 - Tester une offre multiservices	●			communes		4	Département, CCI, Poste	pol commerce
QUOTIDIEN - parentalisé, senior, santé, loisirs								
17 - Renforcer l'offre de soin	●			CASVL	β→	5	opérateurs - ARS	CLS
18 - Pratiques sportives et culturelles	●			CASVL	β→		opérateurs - communes	contrat CAF

LES OUTILS

Table des annexes

1 - LES OPÉRATEURS ET PARTENAIRES DE LA CHARTE DE SERVICES	p.1
2 - SYNTHÈSE DES ACTIONS DU SDAASP POUVANT ÊTRE MOBILISÉS	p.2
3 – MOBILISATION DES MOYENS D’ACCOMPAGNEMENT	p.3
4 – BOUQUET D’EXPÉRIENCES	p.5
INFORMATIONS ET DONNÉES	p.6
- les MSAP en Maine et Loire	p.6
- Les bassins de vie dans l’aire de l’agglomération Saumur Val de Loire.....	p.7
- Description du maillage des centres urbains des 6 polarités	
La Ville de Saumur.....	p.9
Montreuil-Bellay.....	p.10
Doué la Fontaine, centre urbain de Doué en Anjou	p.11
Longué – centre urbain de Longué-Jumelles.....	p.12
Gennes les Rosiers, centre urbain de Gennes-val-de-Loire.....	p.13
Allonnes.....	p.14
- extrait de l’intérêt communautaire relevant des services au public	p.15
GLOSSAIRE.....	p.17
SOURCES ET RÉFÉRENCES.....	p.18

1. LES OPÉRATEURS ET PARTENAIRES DE LA CHARTE DE SERVICES

Opérateurs de services publics, de services marchands, associations et entreprises de l'économie sociale et solidaire.

ASPIRE – association pour l'insertion et la reprise d'emploi

CAF - caisse d'allocation familiale - Accompagnement des familles et des partenaires dans les domaines de la petite enfance, de la jeunesse, de l'animation de la vie sociale, du soutien à la parentalité, du logement et de l'insertion

CAP EMPLOI

CARSAT – caisse d'assurance retraite et d'accompagnement au travail

CASVL – Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire

CCAS : centre communal/intercommunal d'action sociale

CDAD – centre départemental d'accès aux droits

CPAM – caisse primaire d'assurance maladie

CCI – chambre de commerce et d'industrie

CSC - centre social et culturel : Doué-en-Anjou, Saumur, Montreuil-Bellay

CLIC et Coordination autonomie – réseaux des professionnels de santé et d'aide aux seniors

Commune-pôle : commune identifiée au SCoT en tant que site accueillant une polarité urbaine. Ces communes-pôles sont Saumur, Doué en Anjou, Gennes-Val-de-Loire, Longué-Jumelles, Montreuil-Bellay, Allonnes.

État DDCS – direction départementale de la cohésion sociale – délégué départemental à la vie associative

EPN ou cyber centre : établissement public numérique. Destiné à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques, un espace public numérique (EPN) propose des activités d'initiation ou de perfectionnement variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation.

EVS – espace de vie social : SCOPE Saumur, EVS Nord Saumurois, EVS de l'AFRIEJ, EVS « les ligériens de Coeur », EVS « université populaire du saumurois »

Famille rurale – association

Groupe La Poste – société anonyme (État, CDC) qui assure (*lien* pour plus d'info) : le service postal et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire, et contribue à l'aménagement du territoire (contrat de présence postale).

MDS – maison départementale des solidarités

MJC – maison des jeunes et de la culture à Saumur

Mission Locale - pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Elle favorise l'accès des jeunes à l'emploi, à la formation, ainsi qu'aux droits sociaux comme la santé, le logement ou encore la citoyenneté.

MSA – mutualité sociale agricole - Appui aux initiatives et conseils aux associations du milieu rural qui corroborent la politique d'action sanitaire et sociale MSA/49.

MSAP - Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leur démarche administrative : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc. Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie. Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire. Afin d'aller au plus près des habitants, certaines Maisons privilégient des implantations multi-sites, d'autres le service itinérant, ou l'organisation de permanences partenaires (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des espaces de co-working, etc. (*lien* vers le [portail](#) des MSAP)

PLAIA - Point Local d'Accueil et d'Information aux Associations : label accordé par l'État DDCS à une structure à même d'informer et d'accompagner les bénévoles dans le cadre de leurs projets associatifs.

POLE EMPLOI - opérateur du service public de l'emploi.

Professions SPORT et LOISIRS 49 : association d'accompagnement aux pratiques sportives – emplois et réseaux

SCOPE - association saumuroise ayant pour objet l'accompagnement pédagogique de jeunes par des activités et animation sportives et culturelles.

SPL Agglobus – société publique locale de gestion des transports collectifs de Saumur Val de Loire

UDAF - Union Départementale des Associations Familiales

UDCCAS – union départemental des centres communaux d'actions sociales

2. SYNTHÈSE DES ACTIONS DU SDAASP POUVANT ÊTRE MOBILISÉES

Pour précision, consulter le programme du SDAASP.

N°	ACTIONS SDA	DESSCRIPTIF - RESULTAT	PORTEUR	PARTENAIRES
1	Contrat local d'engagement	maillage local avec les moyens pour y parvenir, modalités de travail avec les différents opérateurs, publics non autonomes, utilisation du numérique	Cellule animation du schéma : Département/Etat	EPCI, communes, opérateurs, MSAP
2	Plan de formation adapté aux agents d'accueil	montée en compétence de l'ensemble des personnels d'accueil pour un accueil de qualité et adapté aux évolutions technologiques et d'organisation	Département	CNFPT, CDC, centres sociaux, opérateurs locaux, Préfecture, CD49 (DGADSS – DIAT)
3	Réseau départemental des MSAP et assimilées	assurer sur tous les points du territoire départemental un accueil de qualité pour les administrés / accompagner la transformation numérique	Préfecture	MSAP, opérateurs, Dépt.
N°	ACTIONS SDAASP	DESSCRIPTIF - RESULTAT	PORTEUR	PARTENAIRES
4	Action expérimentale commerce multi-services	Mise en oeuvre de services publics reliés au dernier commerce dans les communes déficitaires	CCI	Ch agri, La Poste, Etat, Dépt
5	La territorialisation de l'accès aux soins	contrat local de santé / médecine de proximité, prévention, télésanté	ARS	Préfecture Dpt. Profes° Santé, CASVL
6	Actions en faveur du monde associatif	Points Locaux d'Accueil et d'Information des Associations (PLAIA) / mission employeur, lien asso-collectivités	Délégué Départemental à la vie associative (DDVA)	associations
7	Soutien dans la mise en place de l'open data	mise à dispo de données en open data pour favoriser le développement d'applications numériques pour l'amélioration des services au public : création d'un outil reproductible via le Département	Département / collectivité pilote	EPCI, communes, réseau cyberanjou
8	Création d'un fond pour l'innovation dans les services publics	appel à projets pour le développement de services au public innovants dans des domaines peu ou pas couverts	Département	Préfecture, CDC, université, Cité des objets connectés
N°	ACTIONS SDAASP	DESSCRIPTIF - RESULTAT	CHEF DE PROJET	PARTENAIRES
9	Développement du transport à la demande	action hors AOM - réseau anjoubus		DTM
10	Relais pour le développement de transport alternatif	relais de mobilités en réseau qui proposent une offre de transport alternative et complémentaire aux réseaux de transports structurants / autoportage, transport solidaire, covoiturage, plateforme, etc. : <i>via un territoire pilote</i>	Département / territoire pilote	EPCI, AOM, opérateurs de transport, MSAP
11	Les ambassadeurs territoriaux de l'accès des services au public	aller vers les publics = réseaux d'habitants avec mission d'utilité sociale, services civiques	EPCI via l'action 1 CLE	Cellule animation du schéma, MSAP, Communes
12	Accompagnement aux usages numériques	appel à projet intitulé « A portée de Clics ! » vers actions d'opérateurs pour publics en difficulté (lien EPN)	Département / SMO numérique / candidat à l'AAP	Préfecture, MSAP, Prescripteurs, réseau Cybanjou, EPCI
13	Action de sensibilisation des travailleurs sociaux au numérique	Organisation d'un séminaire « Accompagnement social et médiation numérique ». / Organisation de formations élaborées avec les travailleurs sociaux	Département	Opérateurs (CAF, MSA...), réseau Cybanjou, Centres sociaux, CCAS, Wetechcare*
14	Aide à la constitution d'un coffre fort numérique pour usagers	stockage sur Internet de documents sécurisés	UDCCAS	CCAS et CIAS, Préfecture, Département
15	Création d'un réseau de proximité d'accès au droit	permanences juridiques dans les MSAP ou structures assimilées	Conseil Départemental d'Accès au Droit du Maine et Loire (CDAD 49)	Préfecture, Professionnels du droit, Associations partenaires du CDAD : CIDFF, CLCV..., MSAP ou structures assimilées, Département

3. MOBILISATION DES MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT



Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] 2.5 – MOBILISER LES MOYENS NÉCESSAIRES AU CONTRAT

Chaque partie signataire s'engage à mobiliser les moyens humains, techniques et financiers nécessaires à la réalisation des actions prioritaires relevant de ses compétences (article 2.3) et à leur déclinaison territoriale (article 2.1)

Les pôles de services (MSAP ou structures assimilées) bénéficient des actions d'accompagnement mises en œuvre par le Département et l'État dans le cadre du schéma département d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

L'État apporte son soutien au réseau des MSAP ou structures assimilées.

Le Département apporte l'expertise émanant de ses services, en rapport avec ses compétences, pour mener à bien les actions du territoire.

L'Agglomération mentionne au titre de l'intérêt communautaire, en compétence facultative, « un soutien financier à la création de maison de services au public ». Ce soutien est organisé comme suit : [...]

- les MSAP et structures assimilées sont éligibles à certaines politiques contractuelles animées par l'Agglomération sous réserve du processus d'instruction du dossier et qu'elle respecte les préconisations de la Charte annexée. [...]

OUTILS DE CONSULTATION – TOUTES THÉMATIQUES :


- ▶ Le portail des aides de l'agglomération Saumur Val de Loire



Exemple d'aides disponibles en 2019 - sous réserve des évolutions :

Attention, non exhaustif les aides financières sont susceptibles de varier

ORIENTATION 1 – LE MAILLAGE

ETAT - La labellisation  Maison de services au public permet de disposer d'une aide au fonctionnement par l'État. Cette aide est relative aux résultats et services rendus = Fonds État d'accompagnement au déploiement des MSAP. La contribution FNADT 2018 s'élève à 25% des dépenses de fonctionnement annuel, plafonnés à 15000 €. Le fonds inter-opérateur intervient dans les mêmes conditions sous réserve de la disponibilité des crédits. Contact : Préfecture.

DEPARTEMENT : accompagnement à l'ingénierie dans le cadre de l'animation du SDAASP

POLITIQUES CONTRACTUELLES LOCALES – investissement - :

Contrat Territoires-Région 2020 : La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire, chef de file, a choisi de proposer une thématique spécifique liée au développement de l'accessibilité des services et de la santé sur son territoire. Spécifiquement sur la partie services, l'objectif de cette orientation stratégique est de maintenir des réseaux de services essentiels structurés sur le territoire de vie, de développer et harmoniser l'offre de services sur le territoire et de renforcer l'accompagnement des e-usages. Dans ce cadre, la construction d'équipements de services structurants (tels que les MSAP) est une action éligible, sous réserve qu'elle respecte les préconisations de l'agglomération en terme d'aménagement du territoire (SDAASP, SCOT, autres schéma et programmes territoriaux...).

Contrat de ruralité : La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire est chef de file.

ORIENTATION 2 – L'ACCES

ETAT – Mobilisation et appels à projet - fonds mobilités et numériques

REGIONS – selon politiques sectorielles mobilités

DEPARTEMENT - ANOU NUMERIQUE

AGGLOMERATION – accompagnement à l'ingénierie dans le cadre de la compétence autorité organisatrice des mobilités (AOM)

ORIENTATION 3 – LE NIVEAU DE SERVICES

ETAT – Mobilisation des fonds et appels à projet

DEPARTEMENT - accompagnement selon le SDAASP mobilisable

AGGLOMERATION – accompagnement à l'ingénierie dans le cadre des politiques sectorielles concernées, et notamment politique locale du commerce (voir le portail des aides).

Contrat de Ville – quartier prioritaire de la politique de la Ville

Fonds petits commerces et services marchands : animé et suivi via la politique locale du commerce de l'agglomération

Mise en œuvre d'une politique de soutien à la modernisation des commerces

LEADER : mise en place d'un règlement d'aide pour le Douessin, Gennois et Longuéen

Ex CA SLD : mise en place d'un dispositif d'aide aux commerces non éligibles à LEADER (Agglo et communes)

FISAC : dépôt du dossier FISAC avant 31 janvier 2019

Fonds santé :

Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux (DETR) Orientation B5 : solidarité, Santé, Sport culture : Maisons de Santé

DSIL Contrat de ruralité - Accès au public des services et des soins Création de maison de santé

Fonds régional pour l'accompagnement de projets locaux de santé : Parce que la charge de travail des professionnels de santé est lourde, et que les collectivités ne disposent pas toujours des expertises précises nécessaires en interne, dans le cadre de sa compétence de développement sanitaire fixée à l'article L4221-1 du Code général des collectivités territoriales, entend les accompagner et les soutenir en cofinçant le recours à un prestataire expert.

Contrat Territoire-Région : Construction d'équipements de services et de soins structurants : Dans sa thématique 5 "Développer l'accès aux services et à la santé", la Communauté d'Agglomération souhaite développer l'accessibilité aux services et aux soins, par le biais du Contrat Territoires-Région. (Sous réserve du respect des critères de l'ARS)

Maisons de santé pluri-professionnelle : La Région des Pays de la Loire souhaite permettre à chaque ligérien d'accéder à des soins de qualité en tous points du territoire. Pour ce faire la Région soutient et accompagne la création de maisons de santé (sous réserve du Respect des critères de l'ARS).

Fonds régional d'aide d'urgence aux collectivités pour le maintien des professionnels de santé : L'objectif de ce fonds est de pouvoir répondre à des besoins d'urgence des collectivités locales visant à maintenir ou renforcer à court terme une présence médicale et/ou paramédicale.

AUTRES FONDS SPÉCIFIQUES THÉMATIQUES :

CAF Mobilisation des fonds spécifiques contrat CAF

MSA Soutien aux projets et mise en réseau dans une démarche de développement local

DDEN (éducation nationale) - Co-financement avec la DRAC de projets d'ateliers de pratique artistique et de classes culturelles (public scolaire)

FDVA Le Fonds pour le Développement de la Vie Associative est un dispositif financier de l'État, de soutien au développement de la vie associative. Chaque année, un [appel à projets régional](#) pour la formation des bénévoles est publié pour préciser les priorités du dispositif et lancer la campagne.

FONDES - Mise en œuvre d'une offre d'appui-conseil et de financements auprès des associations porteuses d'emplois en Maine-et-Loire • www.fondes.fr

IRESA Le réseau de l'économie sociale et solidaire (ESS) de Maine et Loire - appui au développement de projets d'utilité sociale sur le territoire. www.iresa.org

Fondation de France : [lien](#)

L'organisation du **SUIVI-ANIMATION DES ACTIONS DE LA CHARTE** au sein des services de l'Agglomération :



Ce que DIT LE CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] 2.5 – MOBILISER LES MOYENS NÉCESSAIRES AU CONTRAT

[...] L'Agglomération mentionne au titre de l'intérêt communautaire, en compétence facultative, « un soutien financier à la création de maison de services au public ». Ce soutien est organisé comme suit :

- l'ingénierie du réseau d'animation partenarial et d'accompagnement à la structuration du maillage des services dans une logique d'aménagement du territoire, à raison d'un temps agent dédié à 0,1 ETP par an - évaluable annuellement.
- Les actions de la Charte relevant d'une compétence communautaire sont mises en œuvre par chaque commission et service concernés, en vue de les décliner dans leur politique publique et y affecter le budget nécessaire.
- les MSAP et structures assimilées sont éligibles à certaines politiques contractuelles animées par l'Agglomération sous réserve du processus d'instruction du dossier et qu'elle respecte les préconisations de la Charte annexée. [...]

En l'occurrence, au sein des services de l'agglomération :

- L'animation générale du CLE et de la Charte et sa coordination est assurée par le service « Territoires, coopération, programme » en lien avec le vice-président « aménagement du territoire ».
- Les services « proximité », « mobilité », « politiques sociales », « insertion-emploi-formation », « commerce-artisanat », sont mobilisés, chacun pour leurs actions respectives, et conformément aux orientations des élus des commissions et des décisions budgétaires annuelles.

Le suivi général de la Charte est porté par le réseau d'animation des partenaires (action 5), présidé par l'Agglomération, et auxquelles sont associés les vice-présidents concernés en tant que de besoin.

4. BOUQUET D'EXPERIENCES

Cette page propose des liens rapides vers diverses expériences, associant le niveau de services à l'utilisateur et l'accessibilité par de nouvelles formes de mobilités ou du numérique :



Ce que dit le CONTRAT LOCAL D'ENGAGEMENT – EXTRAIT -

[...] 2.4 – PARTICIPER AU RÉSEAU D'ANIMATION DES PARTENAIRES

Le suivi du schéma et de la mise en œuvre du plan d'actions sera assuré par réseau d'animation locale des partenaires. [...] Il proposera des échanges d'expériences et de pratiques. [...]

ORIENTATION 1 – LE MAILLAGE

Centre de services :

- La MSAP de Montreuil-Bellay portée par le CSC Rolland Charrier.
- Centre social et espace public numérique = MSAP à Chemillé
- Lieu unique services publics et associatifs au Montarnais (50)

Services publics itinérants :

- le *camping-car* à Thiérache Sambre et Oise, 02 (17000 hab)
- permanence itinérante pour une MSAP en Ardennes (08)
- Centre social du *Ségala*
- La MSAP vient à vous – *Argonnes*.
- Albret Communauté : *itinérance* depuis 10 ans

ORIENTATION 2 – L'ACCES

MOBILITÉS

- La *plateforme* France mobilités recense depuis 2019 tous les nouveaux projets de mobilité entrepris dans des zones jusqu'à présent mal desservies.

Trajets courts :

- Louer son vélo partout – Thouarsais *T'velo*
- Location longue durée de vélos à assistance électrique par le GAL Sud Mayenne
- Aller à l'école : un exemple de *vélo-bus* à *Saint Fort*

Partager un véhicule :

- service d'autopartage de véhicules électriques par le Pôle Métropolitain du Mans
- Partage entre habitants de véhicules privés > le service *Ma chère auto* du PNR Pilat – 42

Relier mobilité et emplois :

- Pays de Morlaix, 29 (120 000 hab) Mutualisation de l'emploi saisonnier entre producteurs et service de transport assuré par la *Plateforme de mobilité ART du Pays de Morlaix*
- Tinchebray-Bocage (Orne, 5000 hab) : En plus du *service d'auto-partage* (2 véhicules, 40 utilisateurs par mois), un service de transport solidaire balisé sur 1 jour - Un agent prend le véhicule partagé, se rend chez la personne et la conduit.

Permis solidaires :

- à *Ploeren* (56), une *bourse* aux permis de conduire portée par la MSAP en Gironde
- Le permis citoyen du CCAS de Saumur : favoriser l'insertion professionnelle des jeunes de 18 à 30 ans avec une prise en charge, par le CCAS, d'une partie du coût du code et du permis de conduire ; en contrepartie, le jeune s'engagera dans des heures de bénévolat.

Réseaux de mobilité solidaire :

- des réseaux de chauffeurs bénévoles pour les publics non mobiles : via l'association TACT, le CSC de Montreuil, le CCAS de Saumur, l'EVS de Brain, et d'autres en projet.
- *écosyst'M* = un service de mobilité solidaire avec monnaie locale aidée à l'origine par la CDC en Corrèze
- un groupe facebook pour le covoiturage en Thouarsais et en Saumurois

numériques

Portail :

- Le *portail citoyen* de la Ville de Saumur
- Le portail des aides de l'agglomération Saumur Val de Loire
- *portail famille*
- *Achetez en Baugeois* : achat en ligne dans les commerces locaux

Accès aux numériques :

- *Médiation* par les tablettes en Ardèche
- MSAP et médiation numérique à *Marvejols* (48)
- À *St Egreves* via le CCAS
- La MSAP numérique en projet à Allonnes : avec accompagnement, borne interactive et vulgarisation informatique
- L'association SCOPE à Saumur accompagne les usages numériques, et vient d'être reconnue EPN.

(Télé) travailler :

- espace de *co-working* à Asnières sur Vègre avec le collectif Village Factory et d'autres exemples *ici*
- tiers lieux *Save* et Garonne
- à *Chemillé* (49) d'un lien entre CSC et EPN
- en *Brenne*, en un seul lieu une Maison de services au public, un cyber-espace et un espace de *co-working*
- au *Pilat*, du télétravail intégré à la MSAP

ORIENTATION 3 – LE NIVEAU DE SERVICES

Relais-services et Postes :

- Saumur – des Mairies annexes également relais de services
- mutualisation entre MSAP et bureau de *Poste* dans le Lot (46) – MSAP-Poste d'Ingrandes (49)

Commerces de proximité

- *épicerie itinérante* sur l'ex Canton du Grand Lucé et d'autres *ici*
- *multiservices* à Baladou (46)
- la revitalisation commerciale des centres : Gennes-Val-de-Loire, Doué en Anjou, Montreuil-Bellay
- Villerbernier : accompagnement d'un restaurant-service – opération expérimentale
- multiservices à Râblais sur Layon
- *Achetez en Baugeois* : achat en ligne dans les commerces locaux
- une *épicerie itinérante* au Grand Lucé

Accéder aux soins :

- un exemple de transport solidaire sur le Pays de Château-Gontier avec l'association MOBIL IT
- téléconsultation en Alsace
- Saumur – quartier prioritaire : un pôle de santé grâce à un lieu commun proposé par la Mairie

Parentalité - jeunes

- Saumur – espace parentalité et guichet famille : un lieu commun pour les partenaires CAF, hôpital, MDA, médiation 49, ASEA-CAVA, MDS.
- Longué : un service animation jeunesse facilitateur des projets des associations et des partenaires.
- un *exemple d'halte-garderie itinérante* et d'autres formes alternatives *ici*

Animations, loisirs et culture :

- À *Saulx* (91), une association culturelle est devenue un animateur essentiel de la vie sociale et culturelle de la commune
- Dans le *département* du Nord (59), l'éducation citoyenne passe par le sport

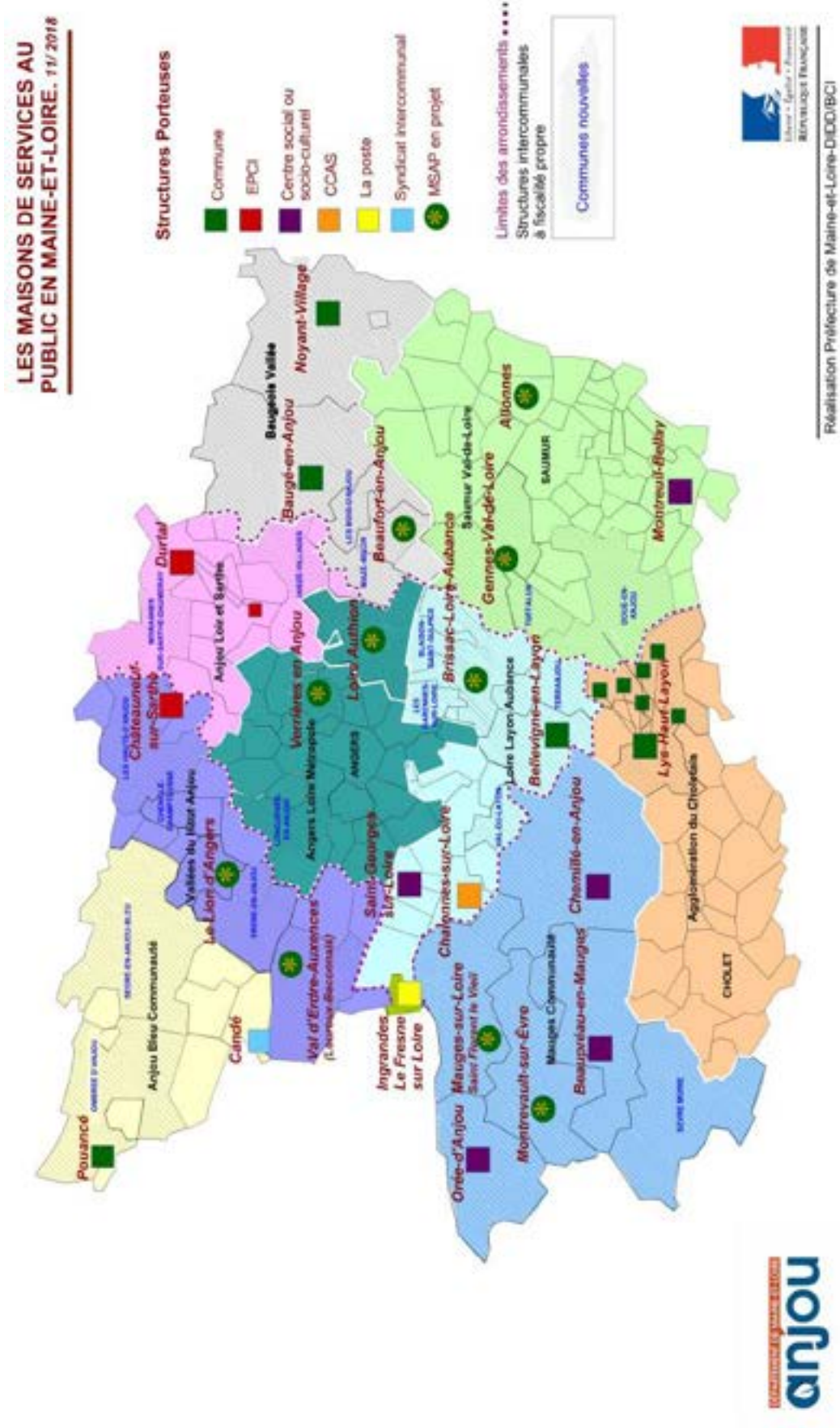
Les centres de ressources :

- Réseau rural 2014 2020 – LEADER : <https://www.reseaurural.fr/centre-de-ressources>
- Bouquet d'expériences des MSAP – CDC > [lien](#)
- Commissariat général à l'égalité des territoires – MSAP > [lien](#)

INFORMATIONS & DONNEES

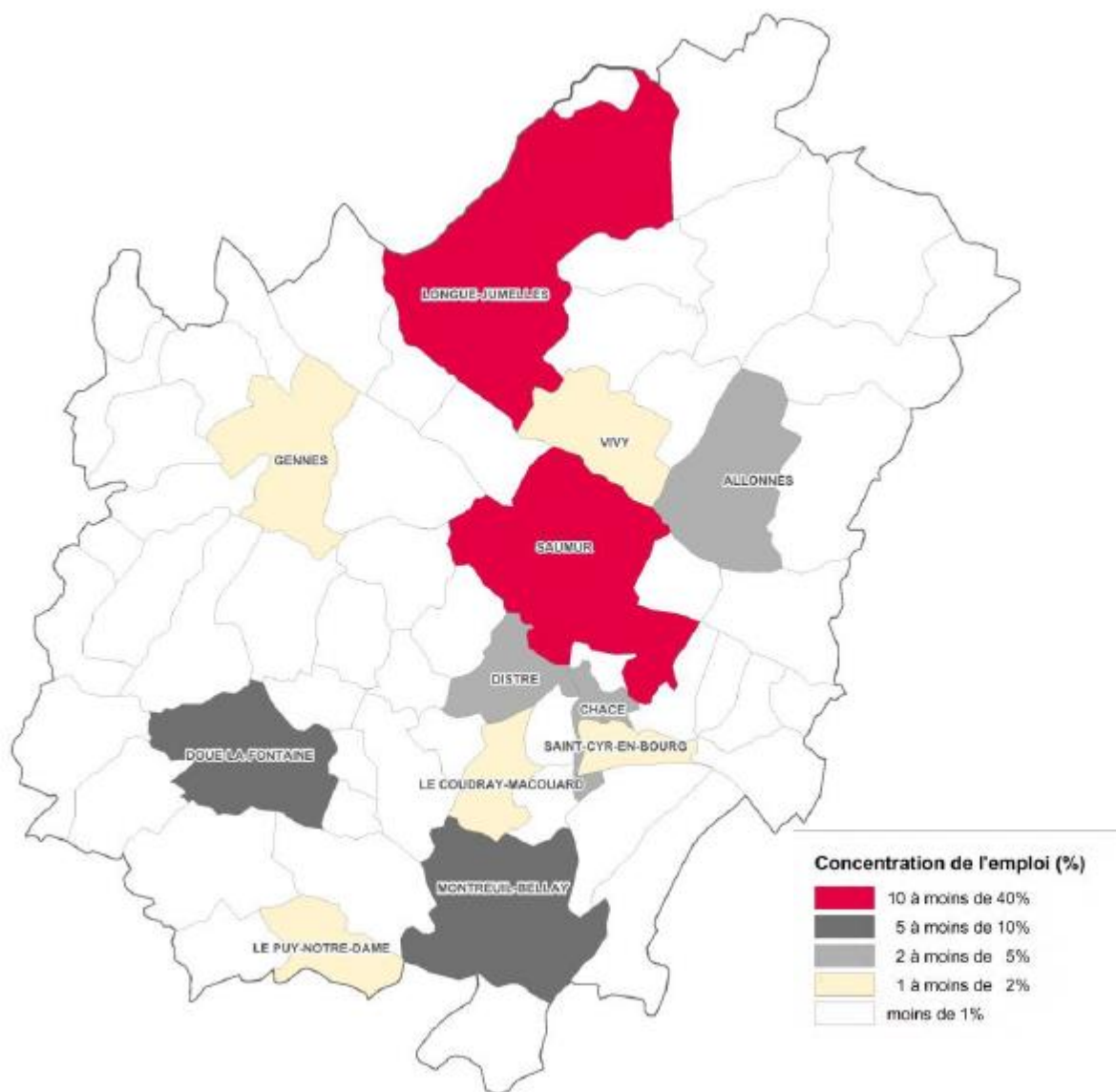
Voir aussi : l'analyse des besoins sociaux de la Ville de Saumur

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC - 2018

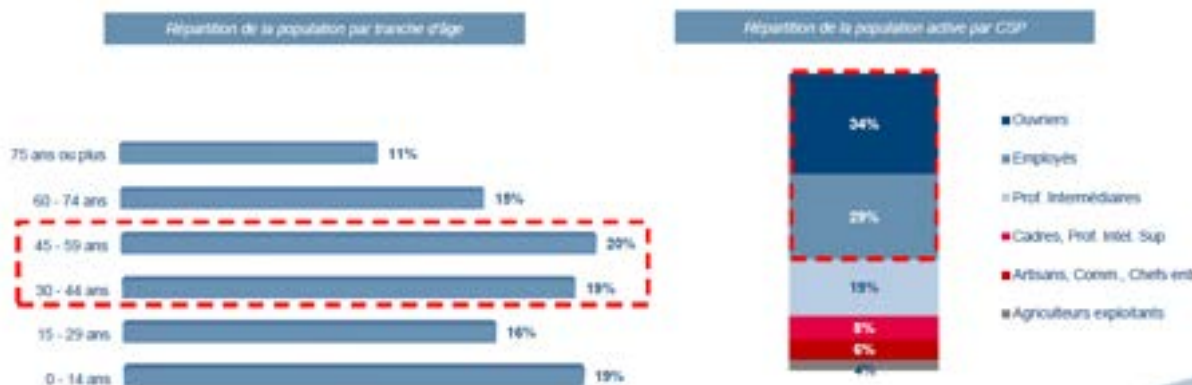


LES BASSINS DE VIE DANS L'aire de l'AGGLOMÉRATION Saumur Val de Loire

Concentration de l'emploi – données CCI

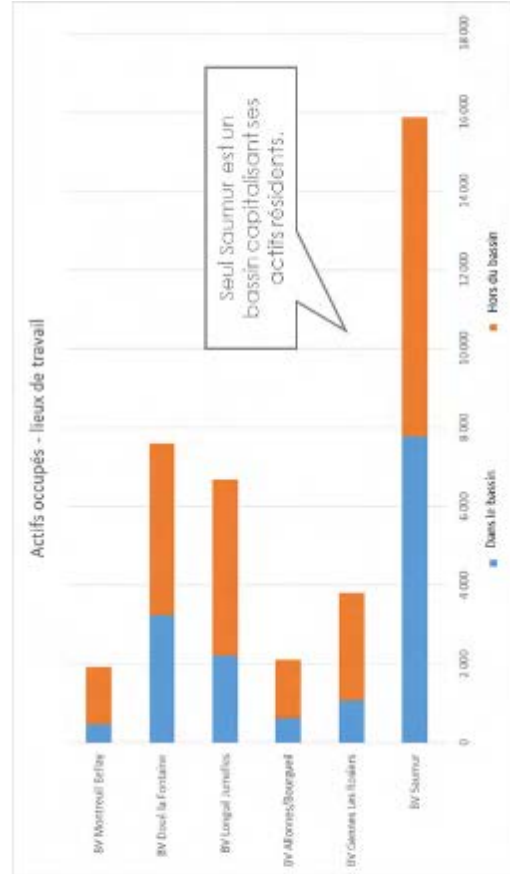
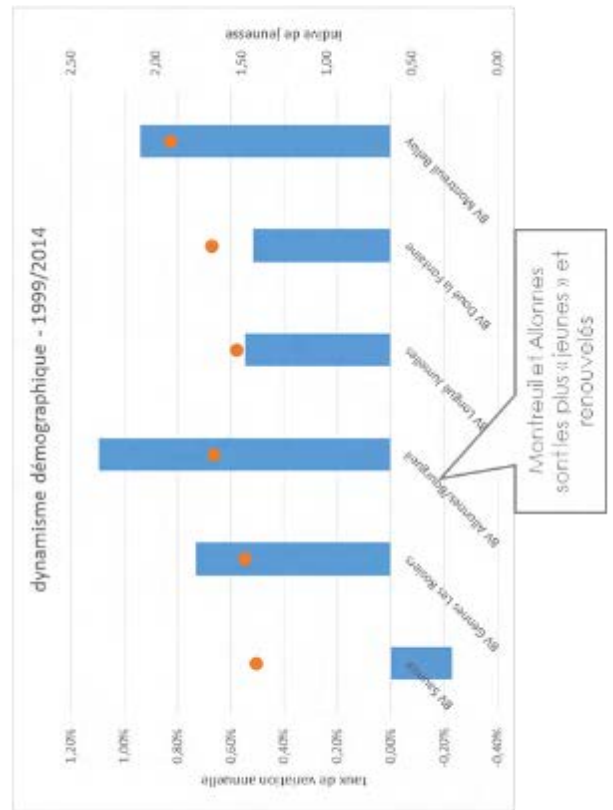
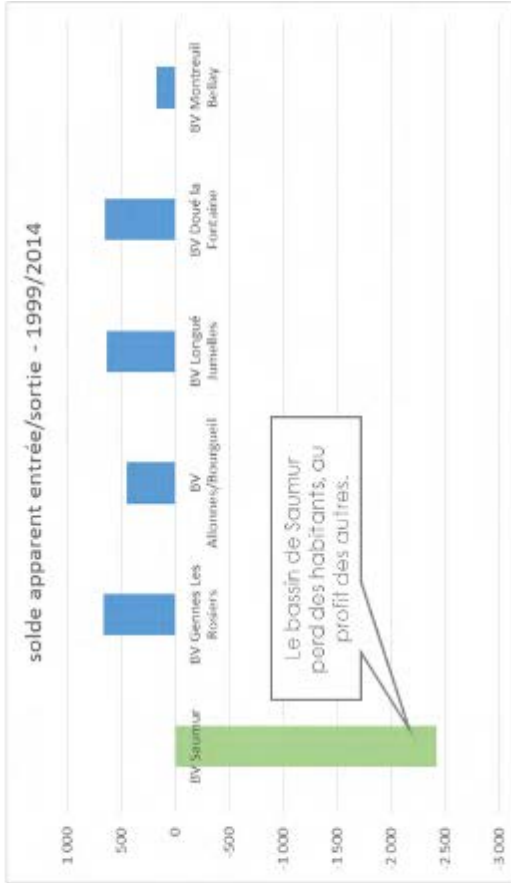
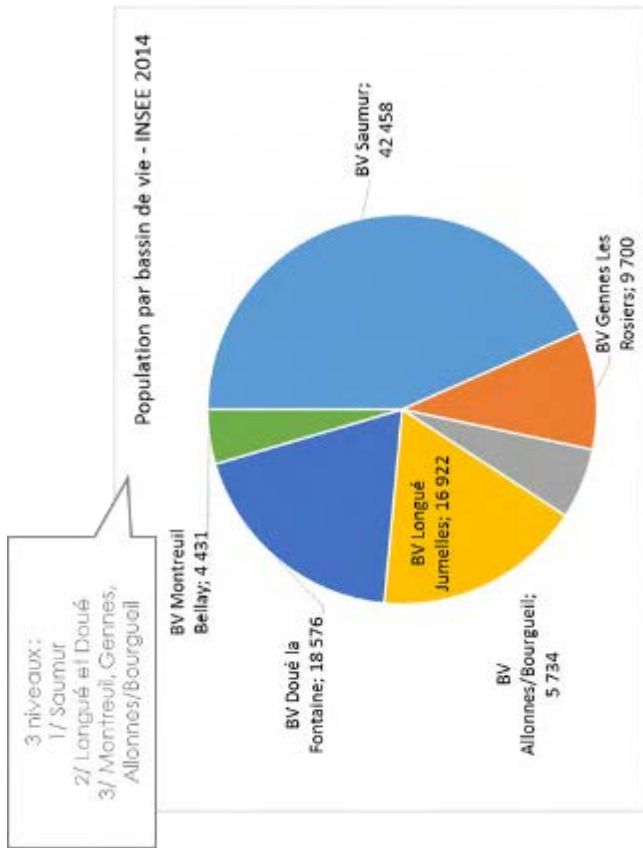


Structuration de la population

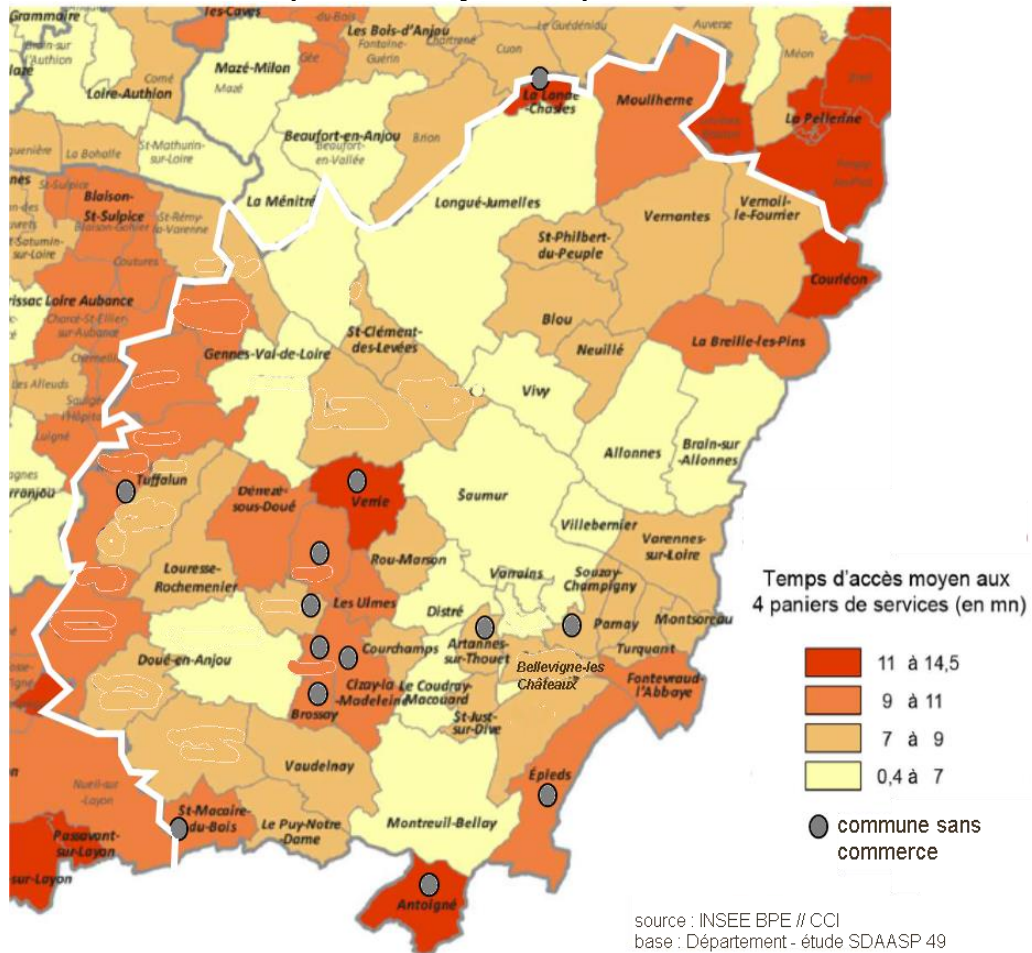


© CCI de Maine et Loire – politique locale du commerce de l'Agglomération Saumur Val de Loire - diagnostic
 Source : CCI de Maine-et-Loire – Observatoire de l'entrepreneuriat 2013 / INSEE & Fichier SIRENE

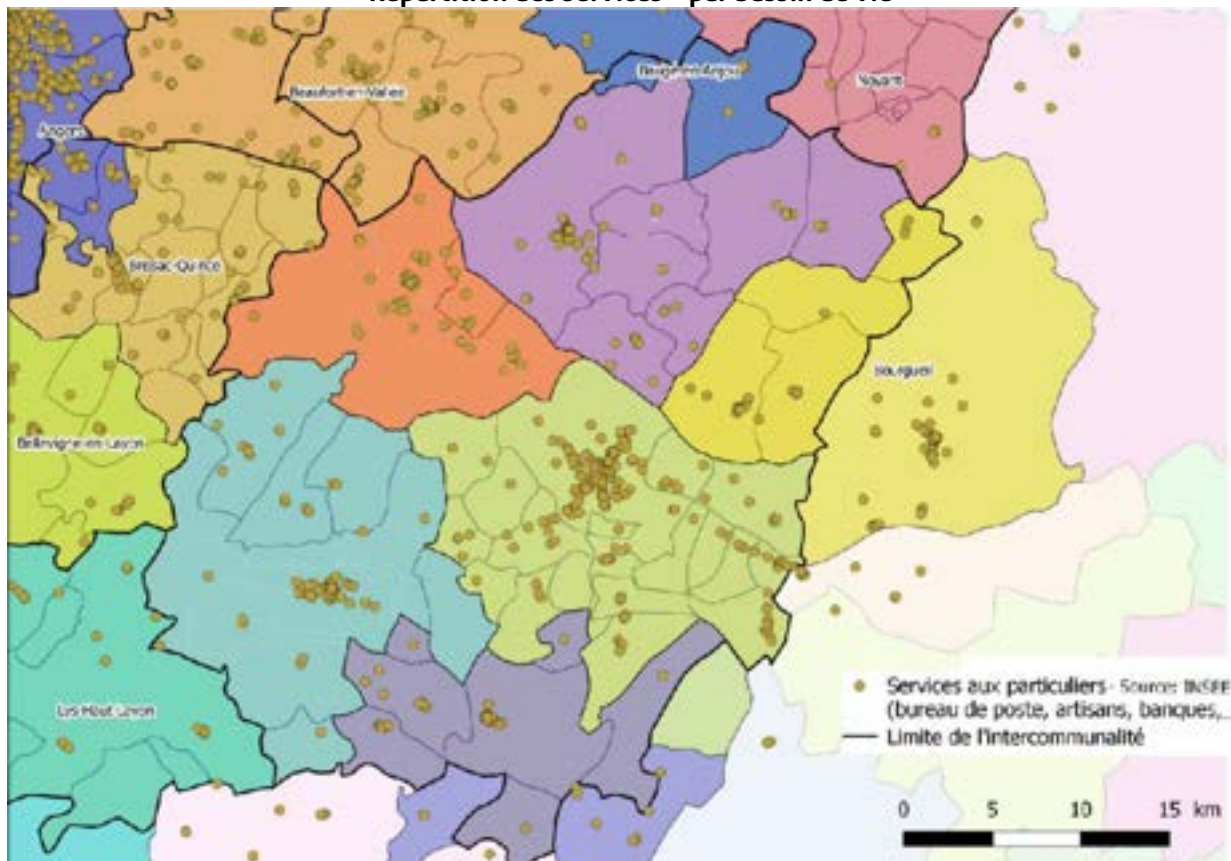
Dynamique sociodémographique des bassins de vie



Temps d'accès moyen aux 4 paniers de service



Répartition des services – par bassin de vie

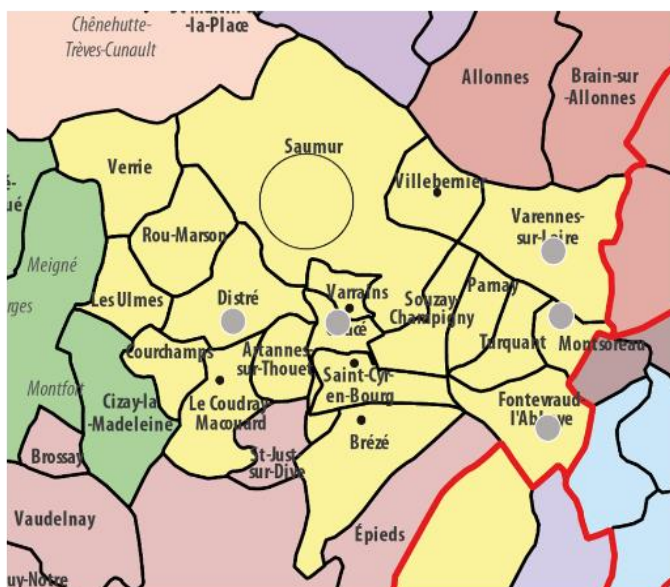


LA VILLE DE SAUMUR

rayonne sur un bassin de vie large, incluant des communes de part et d'autre de la Loire, et jusqu'aux départements limitrophes.

De plus, en tant que pôle urbain majeur, elle répond par les opérateurs présents à tous les habitants de l'Agglomération. Ce sont par exemple, les titres d'identité biométrique dont le service est assuré en Mairie de Saumur.

Zoom bassin de Saumur



- Un bassin de vie INSEE de 44 500 hab.
- La polarité principale de l'agglomération
- Niveau d'équipements élevé
- Un grand nombre d'opérateurs qui ne se connaissent pas toujours

Compte tenu du rayonnement de la Ville, l'Agglomération apporte un appui pour relayer vers toutes les communes de l'Agglomération le réseau de services présents sur la commune de Saumur.

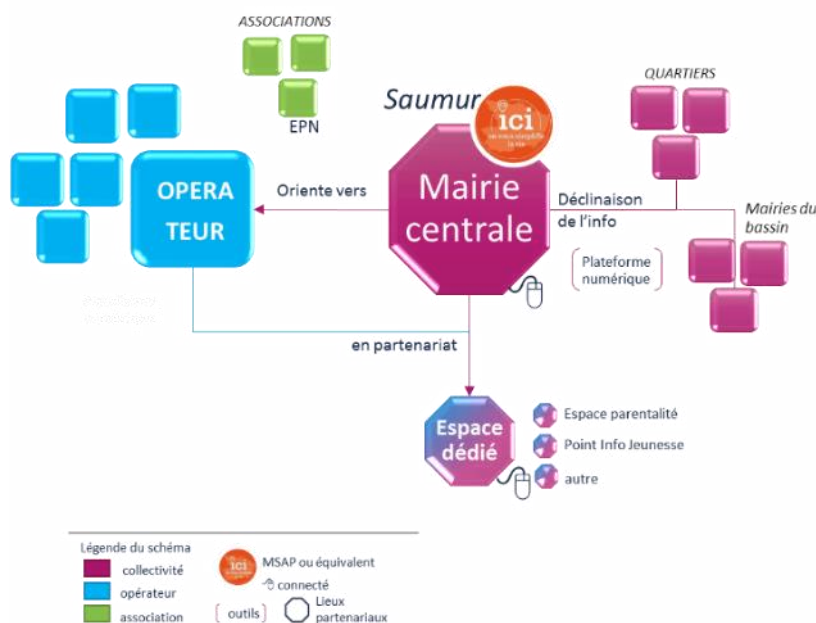
❖ ORGANISATION DU RESEAU DE SERVICES « SAUMUR »

La commune de Saumur structure un réseau de services au public, à l'appui :

- de sa **Mairie centrale, qui est le point d'entrée 1^{er} niveau**. L'étude de réaménagement du hall d'accueil et la définition des horaires d'accueil est engagée, afin d'en faire un lieu d'accueil de 1^{er} niveau. La Ville a commencé le recensement de tous les services rendus.

- des **antennes et/ou regroupements d'opérateurs** : Il existe déjà l'espace parentalité et le point info-jeunesse. Ces espaces dédiés développent tous les outils d'une MSAP labellisée : opérateurs in-situ, bureau de confidentialité et lien numérique. Un partenariat entre les opérateurs et la Ville est établi.

Évolution : Dans le cadre de sa compétence « solidarité », la Ville souhaite développer la médiation numérique (action 5 du plan d'actions).



❖ RELAIS À L'ÉCHELLE DU BASSIN ET DE L'AGGLOMÉRATION

Des relais d'informations seront organisés :

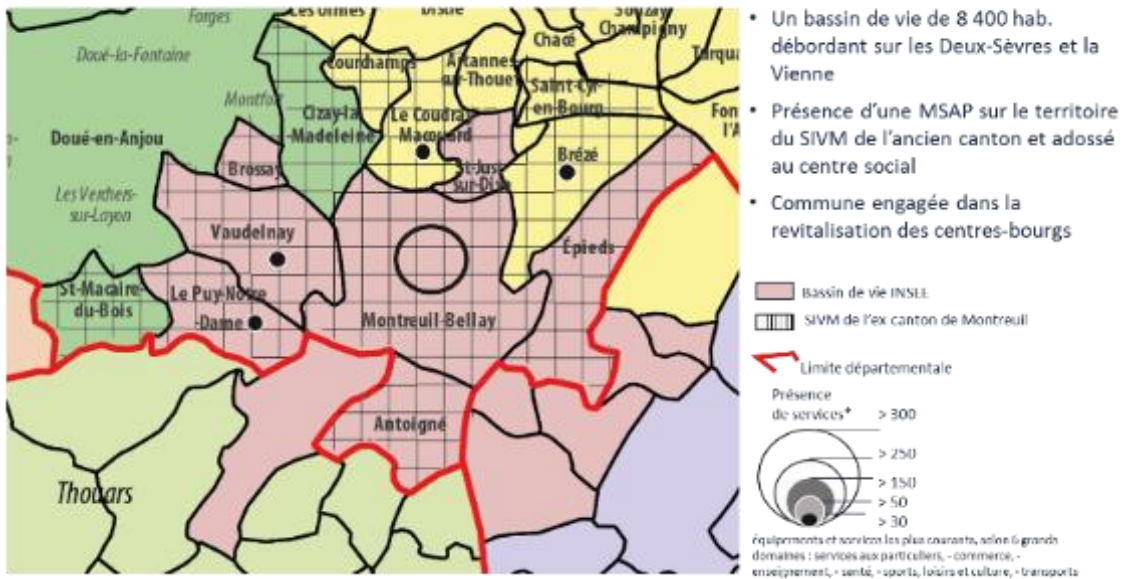
- via les centres de quartiers (CSC) et Mairie annexes
- via le développement d'outils numériques tels que les démarches en ligne.

Le bassin de Saumur peut aussi appuyer son offre sur les services présents à **Bellevigne-le-château, Distré, Varennes-Montsoreau-Fontevraud**, ce qui permet de relayer un niveau de services complémentaires pour les habitants de l'Est de l'Agglomération.

MONTREUIL-BELLAY

rayonne sur un bassin de vie rural, et hors périmètre départemental, ce qui ajoute de la

Zoom bassin de Montreuil-Bellay



difficulté d'information de la MSAP.

❖ **ORGANISATION DE LA MSAP « MONTREUIL-BELLAY »**

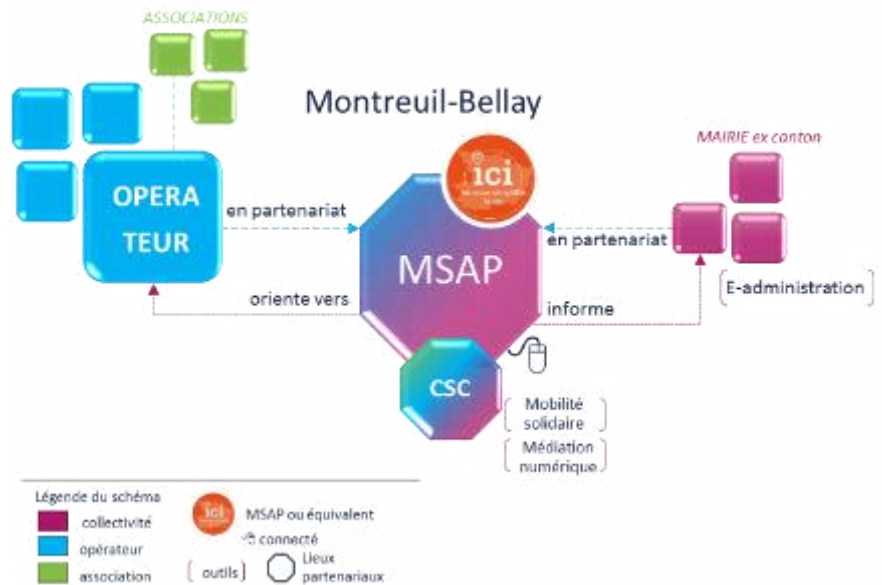
Le CSC Rolland Charrier accueille la MSAP labellisée, depuis 2017.

C'est une action du CSC. Le CSC est financé par les communes du SIVM de l'ex-canton de Montreuil-Bellay (en carreau sur la carte).

La MSAP travaille en lien avec les opérateurs et mobilise le bénévolat et l'associatif. Le CSC qui accueille la MSAP impulse des services d'accompagnement tels que la mobilité solidaire ou la médiation numérique.

Évolution : La demande est croissante au fur et à mesure que le lieu est identifié par les publics. Le 1^{er} bilan pointe donc plusieurs enjeux :

- pérenniser la présence des opérateurs : les publics sont croissants, mais certains opérateurs ont retiré leur permanence régulière au profit de consultation locale sur rendez-vous.
- rayonner sur les communes alentours – peut-être par des relais itinérants.
- affirmer le rôle d'information de 1^{er} niveau, en ayant capacité de présence des opérateurs.



❖ **RELAIS À L'ÉCHELLE DU BASSIN**

La MSAP relaye l'information vers les Mairies des communes du SIVM. De plus, un relais d'information large existe via le [portail internet](#) national ou le [site internet](#) du CSC.

Un mode d'informations vers les communes hors département, incluse dans le bassin, serait à rechercher.

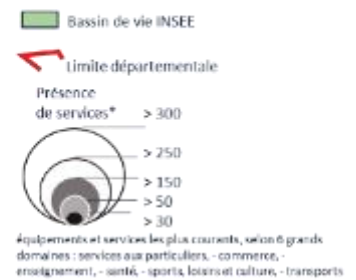
**DOUÉ-LA-FONTAINE,
CENTRE URBAIN DE
DOUÉ-EN-ANJOU**

La commune nouvelle créée le 1^{er} janvier 2017 englobe la quasi-totalité du bassin de vie. Doué-la-Fontaine, centre de Doué en Anjou, rassemblent la majeure partie des services.

Zoom bassin de Doué-la-Fontaine



- Un bassin de vie de 15 000 hab. avec une commune nouvelle au cœur du bassin de vie
- Concentration et diversité de services sur Doué
- Multiplicité d'opérateurs sur des sites distincts
- Commune engagée dans la revitalisation des centres-bourgs



❖ **ORGANISATION DE LA MSAP « DOUE »**

Doué-en-Anjou privilégie une organisation à l'appui de la Mairie centrale – à Doué la Fontaine. L'étude de réaménagement du hall d'accueil est engagée, afin d'en faire un lieu d'accueil de 1^{er} niveau.

Le défi donné par les élus est le maintien du niveau de services présents physiquement sur la commune. L'opération de revitalisation du centre-ville inclut aussi l'intégration des services au public dans la politique d'aménagement et d'urbanisme. Prioritairement, la commune accompagne les opérateurs à maintenir leur antenne locale (dernièrement, le réaménagement de la Chambre d'agriculture).

Doué renforce l'offre de services en partenariat avec les communes de son bassin de vie: l'espace enfance-jeunesse avec le CSC, la permanence MDA, la petite enfance avec crèche et RAM.

Ces espaces dédiés développent tous les outils d'une MSAP labellisée (cf. 1.1) : opérateurs in-situ, bureau de confidentialité et lien numérique.

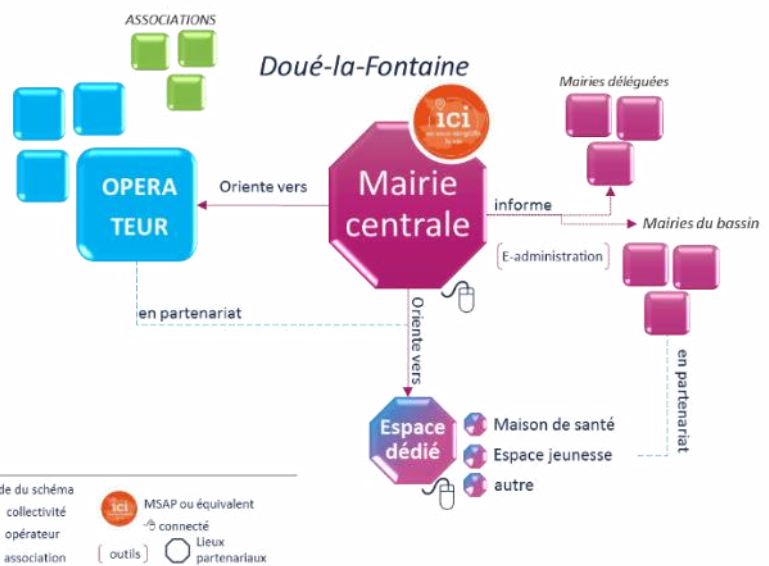
Évolution : D'autres fédérations thématiques pourront, selon les opportunités, être accompagnées.

❖ **RELAIS À L'ÉCHELLE DU BASSIN**

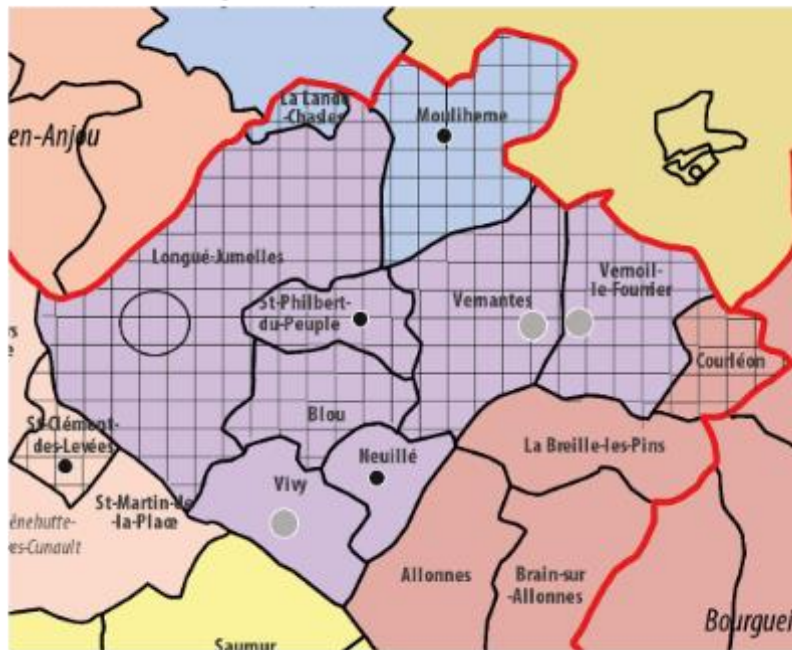
LA MSAP organise le relais d'information :

- via les centres de quartiers et Mairie annexes de la commune nouvelle
- via le développement d'outils numériques d'e-communication.

Le bassin de Doué peut aussi appuyer son offre sur les services présents à Tuffalun, ce qui permet de relayer un niveau de services complémentaires pour les habitants à l'ouest de l'Agglomération.



Zoom bassin de Longué-Jumelles



- Un bassin de vie de 16 000 hab.
- Commune engagée dans la revitalisation des centres-bourgs
- Un pôle administratif du Longuéen qui regroupe déjà des services et quelques opérateurs dans le centre, une maison de santé, un projet de médiathèque
- Un pôle de service à Vernantes-Vernoil avec la CARSAT et la maison de santé



LONGUÉ – PÔLE URBAIN DE LONGUÉ-JUMELLES

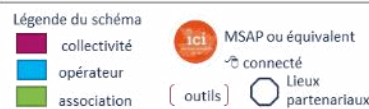
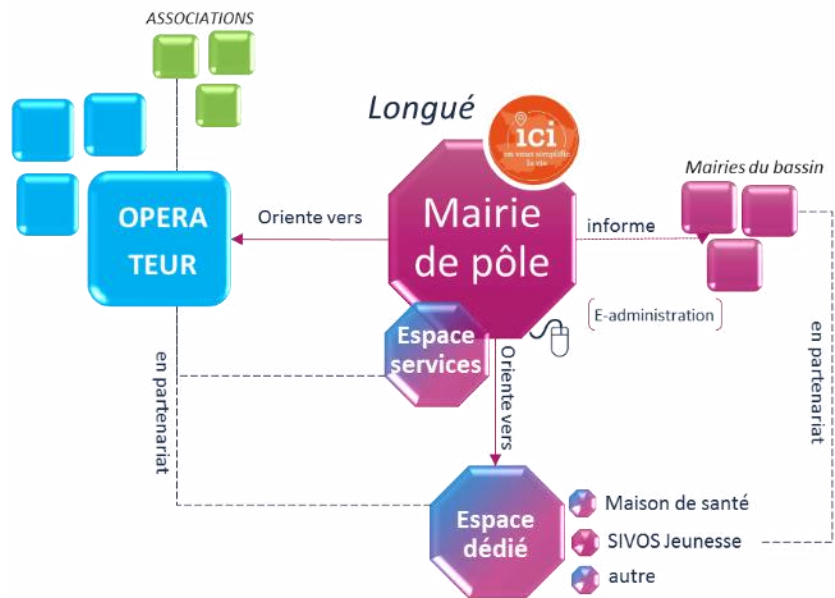
❖ **ORGANISATION DE LA MSAP « LONGUE »**

Longué-Jumelles privilégie une organisation à l'appui de l'espace service relié à la Mairie de Longué.

Le 1^{er} accueil est situé à la Mairie ; et l'espace de services, attenant, propose les outils de la MSAP aux opérateurs in-situ, un bureau de confidentialité et lien numérique.

Sont déjà présents le SIVU petite enfance et la mission locale. Une discussion est en cours avec des opérateurs comme la CAF ou la MSA. Le projet est en maturité.

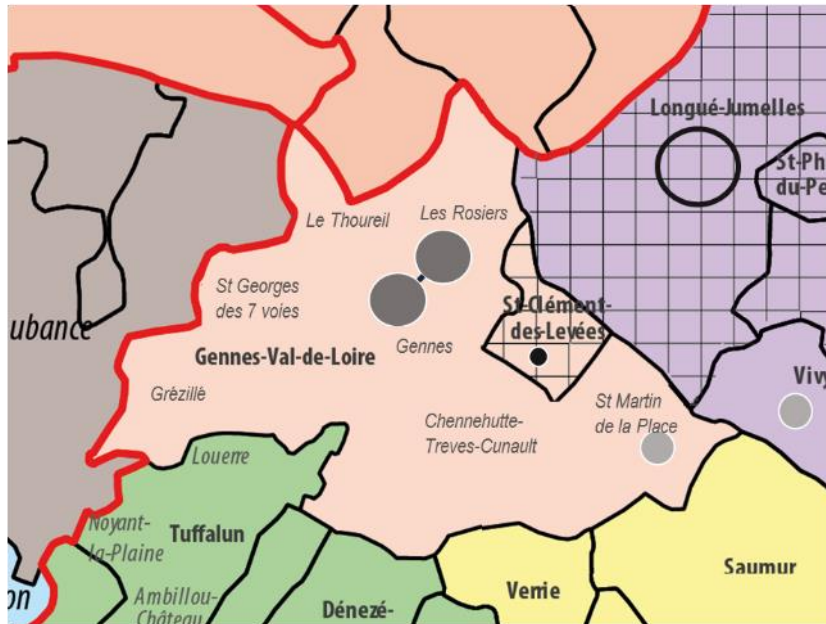
Évolution : Prioritairement, la commune est à l'écoute des besoins des publics et des opérateurs, pour structurer et organiser ces services communs sans y suppléer. La méthode s'appuie sur celle déjà produite pour l'animation-jeunesse ou pour la santé : la commune a été animatrice, génère du lien, accompagne le projet, et permet aux opérateurs de renforcer leur présence en rapport avec les besoins de leur public.



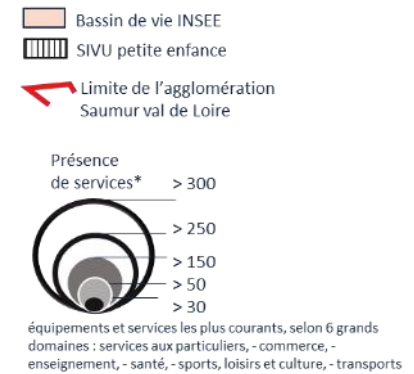
❖ **RELAIS À L'ÉCHELLE DU BASSIN**

Des relais d'information seront organisés : via la Mairie annexe de Jumelles et les communes du SIVU, via la mise en œuvre de l'e-communication. Le bassin de Longué peut aussi appuyer son offre sur les services présents à Vernantes et Vernoil (communes attenantes) et à Vivy, ce qui permet de relayer un niveau de services complémentaires pour les habitants au Nord de l'Agglomération.

GENNES-LES ROSIERS – PÔLE URBAIN DE GENNES-VAL-DE-LOIRE



- Un bassin de vie de 9 700 hab
- Deux centres urbains reliés par un pont – pôle urbain du SCoT : Gennes/Les Rosiers
- accueillant ensemble les principaux services



Les deux centres urbains de Gennes et des Rosiers structurent ensemble un pôle de services en équivalence à celui de Montreuil-Bellay. La commune nouvelle créée le 1^{er} janvier 2018 englobe la quasi-totalité du bassin de vie.

❖ **ORGANISATION DE LA MSAP « Gennes »**

L'intégration du pôle urbain dans la commune nouvelle permet d'engager une structuration progressive des services et de ses deux centralités urbaines :

- la commune s'engagera en 2019 dans le dispositif « Anjou cœur de ville » afin d'accompagner la revitalisation urbaine de ses deux centres.
- la Mairie centrale est positionnée au Rosiers sur Loire.
- L'antenne de l'office de tourisme sera à l'entrée de Gennes
- La mobilité entre les deux centres implique l'aménagement en mode doux du pont de la Loire.



La commune de Gennes-Val-de-Loire étudie la création d'une MSAP labellisée à Gennes. Cette MSAP s'appuie sur un pôle de services réunissant déjà la CAF, la bibliothèque, les services enfance. Le projet est en cours d'étude de faisabilité et d'enquête auprès des opérateurs.

❖ **RELAIS À L'ÉCHELLE DU BASSIN**

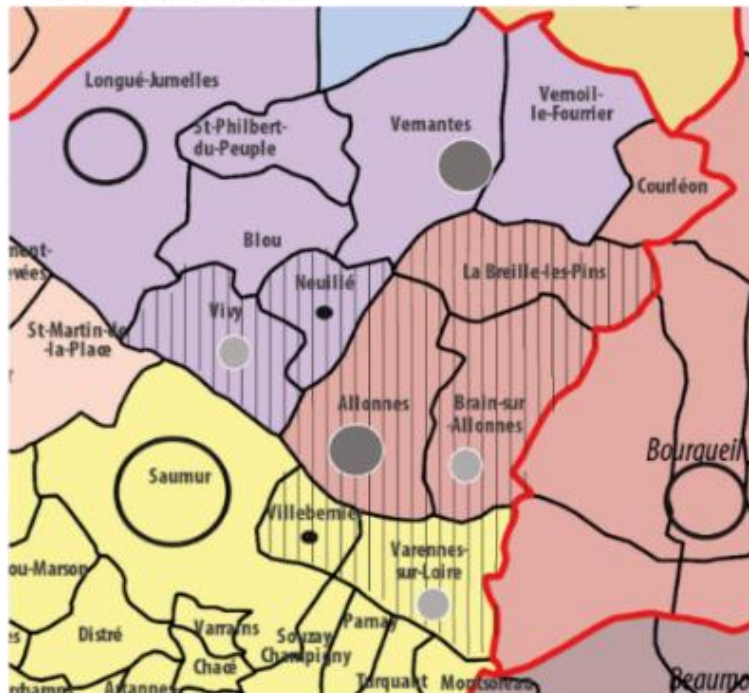
Des relais d'informations seront organisés :

- via la Mairie principale et les Mairies annexe de la commune nouvelle
- via la mise en œuvre de l'e-communication,

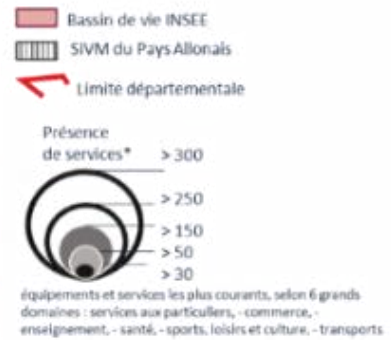
Le bassin de Gennes-Val-de-Loire peut aussi travailler en complémentarité avec l'offre de services de la MSAP de Longué.

ALLONNES

Zoom bassin de Allonnes



- Appartient au bassin de vie de Bourgueil 18 400 hab. dont 5 700 hab. en 49
- Un projet de MSAP à Allonnes et un espace de vie social à Brain
- Risque de désengagement de la Poste



Le bassin d’Allonnes est inclus dans le bassin de vie de Bourgueil (département d’Indre et Loire). Néanmoins, les communes du SMVM Pays Allonnais observent que leurs habitants échangent aussi beaucoup quotidiennement (professionnellement, commercialement, médicalement, culturellement, etc...) avec le bassin Saumurois voire même pour un certain nombre avec le Longuéen. La commune d’Allonnes structure progressivement ses services et équipements au niveau de polarité inscrit au SCOT en 2017 (nombreux programmes en cours, dont espace culturel et revitalisation du centre). Elle est environnée de communes offrant aussi des services, et de trois pôles : Longué, Saumur, Bourgueil (hors département).

❖ **ORGANISATION DE LA MSAP « Allonnes »**

Les élus d’Allonnes font le choix de se confronter à la réalité de vie sur leur territoire : la commune porte le projet d’une MSAP dans le centre-ville d’Allonnes.

Sont déjà présents la Maison des Solidarités, la Mission Locale, la MSA, la CAF, le Conciliateur, l’ASPIRE. Une discussion est en cours avec la Poste. L’association locale de médiation informatique est invitée à participer au réseau.



❖ **RELAIS À L’ÉCHELLE DU BASSIN**

Des relais d’information seront organisés via la Mairie d’Allonnes et les Mairies du SIVM « Pays Allonnais », via la mise en œuvre de l’e-communication. Autant que possible, cette MSAP s’appuiera sur les services existants comme l’EVS du Nord-Saumurois, les mairies des communes et autres pour assoir, développer et renforcer cette mission d’assistance et de conseil auprès des populations. La commune joue ainsi son rôle de polarité au sens du SCOT ; c’est aussi une nécessité eu égard aux difficultés liées au déplacement et au niveau socio-économique du secteur.

La MSAP d’Allonnes travaillera en complémentarité avec l’offre de services des MSAP de Longué et de Saumur. Il n’est pas exclu d’étendre ses liens d’information de réseaux aux communes riveraines de l’Indre et Loire, et notamment Bourgueil.

EXTRAIT - L'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE RELEVANT DE SERVICES AU PUBLIC

Accusé de réception en préfecture
049-244900361-20170202-2017-016DC-DE
Date de télétransmission : 13/02/2017
Date de réception préfecture : 13/02/2017

Source : Délibérations du conseil communautaire
du 2 février 2017, 23 mars 2017 et 29 mars 2018.

l'agglomération
du Val de Loire
2017-

DETERMINATION DE L'INTERET COMMUNAUTAIRE DES COMPETENCES DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION SAUMUR VAL DE LOIRE

Extrait :

AU TITRE DES COMPETENCES OBLIGATOIRES :

En matière du développement économique : actions de développement économique dans les conditions prévues à l'article L. 4251-17 du CGCT :

- Soutien au financement dans le cadre de la politique d'insertion en s'appuyant sur les structures de l'insertion par l'activité économique du territoire ;
- [...]

Politique locale du commerce et soutien aux activités commerciales d'intérêt communautaire ;

- Politique de coordination en faveur d'un développement harmonieux de l'activité commerciale sur le territoire communautaire.

En matière de politique de la ville : élaboration du diagnostic du territoire et définition des orientations du contrat de ville ; animation et coordination des dispositifs contractuels de développement urbain, de développement local et d'insertion économique et sociale ainsi que des dispositifs locaux de prévention de la délinquance ; programmes d'actions définis dans le contrat de ville :

- Pilotage du contrat de ville ciblé sur le quartier prioritaire « Chemin Vert – Hauts Quartiers » à Saumur ;
- Pilotage du programme de rénovation urbaine de ce même quartier ;
- Suivi du Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CISPD).

AU TITRE DES COMPETENCES OPTIONNELLES :

Action sociale d'intérêt communautaire :

- Coordination et suivi-animation du Contrat Enfance Jeunesse avec la Caisse d'Allocations Familiales, la Mutuelle Sociale Agricole, et les communes signataires ;
- Participation à la gestion, à l'animation et au développement de la coordination autonomie (Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique et réseau gérontologique du Saumurois) ;
- Suivi et mise en oeuvre du Contrat Local de Santé (CLS) ;
- Soutien à la Mission Locale du Saumurois ;

Construction, aménagement, entretien et gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire :

- Création, aménagement, entretien et gestion de l'ensemble des piscines publiques implantées sur le territoire communautaire ;
- Gestion et entretien d'équipements sportifs répondant aux critères suivants :
 1. Niveau de pratique en compétition
 2. Spécificité des équipements
 3. Nombre de pratiquants / adhérents
 4. Capacité à recevoir du public
 5. Image et rayonnement du territoire

Soit les équipements suivants : la salle « Gym'Agglo » à Saumur, le stade d'athlétisme d'Offard à Saumur, et uniquement la spécificité « badminton », en investissement, de la salle implantée à Saint Philbert du Peuple

- Gestion et entretien de l'équipement culturel « Le Dôme », implanté à Saumur ;
- Création, aménagement, entretien et gestion de l'ensemble des médiathèques implantées sur le territoire communautaire ;
- Gestion des cyber centres implantés sur le territoire communautaire (appelés à terme à être rattachés aux médiathèques)

[...]

AU TITRE DES COMPETENCES FACULTATIVES :

Compétence en matière d'établissement et d'exploitation d'infrastructures et de réseaux de communications électroniques prévue au I de l'article L. 1425-1 du Code Général des Collectivités territoriales :

- Actions en faveur du déploiement du très haut débit sur l'ensemble du territoire.

Politiques sportives :

- Prise en charge des cours de natation à destination des scolaires du territoire, ainsi que du transport pour s'y rendre ;
- Développement d'un projet « sport et santé » ;
- Développement d'une politique de soutien au mouvement sportif associatif de haut niveau : accompagnement, projets, recherche de subventions.

Politiques culturelles :

- Animation du réseau des bibliothèques municipales implantées sur le territoire communautaire ;
 - Développement d'une programmation culturelle et d'événements itinérants en dehors du Dôme et dans divers équipements communaux et intercommunaux du territoire.
 - Pilotage de la convention d'animation et de développement culturels, dispositif de soutien culturel aux territoires du Conseil départemental
 - à compter du 1^{er} juin 2018, enseignement musical et instrumental, gestion de l'école intercommunale sise à Saumur, et versement aux associations conventionnées délivrant ses pratiques.
 - réflexion en vue d'un soutien au cinéma labellisé « art et essai »
 - réflexion sur l'initiation aux arts au sein du « Dôme »

SDIS :

- Financement du contingent incendie en lieu et place des communes membres.

Maison de services au public :

- Soutien financier à la création de maisons de services au public (MSAP).

GLOSSAIRE

Voir aussi les sigles des opérateurs et partenaires ci-avant.

Accessibilité potentielle localisée (APL) aux médecins généralistes : L'indicateur APL vise à quantifier la possibilité des habitants français à accéder aux soins (des médecins généralistes libéraux notamment). Il tient compte à la fois du niveau d'activité des médecins pour mesurer l'offre et des sollicitations en matière de soins des habitants, différenciées par âge, pour mesurer la demande. Cet indicateur est local, c'est-à-dire qu'il est calculé au niveau de chaque commune mais il considère aussi l'offre de médecins et la demande des communes environnantes. Il tient également compte du temps qui sépare un patient de son médecin (plus ce temps augmente, plus l'APL diminue). En deçà du seuil de 2,5 consultations/visites accessibles par habitant standardisé, la commune est considérée comme un désert médical.

Application mobile : Une application mobile est un logiciel applicatif développé pour un appareil électronique mobile, tel qu'un assistant personnel, un téléphone portable, un smartphone, un baladeur numérique, une tablette tactile, ou encore certains ordinateurs.

Bassin de vie – INSEE 2012 - : il est le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants (services aux particuliers, commerce, enseignement, santé, sport, loisirs et culturel, transport).

CDPPT Commission départementale de présence postale et territoriale – groupe La Poste/élus.

Coffre-fort numérique : c'est un système d'archivage électronique hautement sécurisé pour indexer et retrouver des fichiers numériques sensibles : documents administratifs, factures, relevés, contrats, photos, etc. ...

E-administration : L'administration électronique ou administration en ligne désigne l'utilisation des techniques de l'information et de la communication (TIC), et en particulier d'Internet, dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques » par les administrations publiques. Elle vise à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne.

MaaS : de l'anglais « Mobility as a service » inscrit dans la loi d'orientation pour les mobilités de novembre 2018 ; il s'agit de concevoir sur un territoire une application mobile réunissant toutes les solutions de mobilité multimodale (transports en commun, vélos, taxis, autopartage...) sur une plateforme unique, qui doit permettre de trouver le meilleur itinéraire, payer son trajet, Valider son ticket, débloquer un vélo ou une voiture partagée.

MSAP : Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.
(source : CGET- site MSAP)

Open data = données ouvertes (en anglais open data) : c'est une information publique brute, à laquelle l'accès est totalement public et libre de droit, au même titre que l'exploitation et la réutilisation. Ces données offrent de nombreuses opportunités pour étendre le savoir humain et créer de nouveaux produits et services de qualité.

Opérateurs de services : organismes publics, privés ou associatifs ; voir des formes hybrides ou coopératives nouvelles.

Plateforme de services en ligne : En informatique, une plate-forme est un environnement permettant la gestion et/ou l'utilisation de services applicatifs.

PLU(i) : plan local d'urbanisme (intercommunal)

Polarité ou **pôle** : par extension en aménagement du territoire, lieu cumulant des facteurs de densité, de diversité, de mobilité et d'activités, à même de démultiplier son attrait vis-à-vis de communes riveraines moins dotées. Ce peut être tout ou partie d'une commune, souvent son centre urbain.

Réseau *Imagin'R* : réseau des médiathèques, bibliothèques et points lecture de l'Agglomération

SCoT – schéma de cohérence territorial

SDAASP : schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Le maillage doit préciser les polarités et leur bassin de vie, les points d'accueil de proximité, les réseaux à créer ou renforcer pour organiser ce maillage.

Revenu disponible des ménages par unité de consommation : Le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité (nets des cotisations sociales), les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs. Les Unités de Consommation (UC) sont un système de pondération attribuant un coefficient à chaque membre du ménage et permettant de comparer les niveaux de vie de ménages de tailles ou de compositions différentes (1 UC pour le premier adulte du ménage ; 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ; 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans). (©AURA 2018 – portrait de territoire)

Services au public : santé (médecins, pharmaciens, professions médicales, services de soins, ...) ; services sociaux (maison départementale des solidarités, CAF, CPAM, aide à domicile...) ; emploi (pôle emploi, mission locale, structure d'insertion...) ; mobilités, réseaux, numérique (transport en commun, téléphonie mobile, couverture haut et très haut débit) ; service marchand ou non quotidien (poste, boulangeries, coiffure...) ; sécurité (centre de secours, gendarmerie...) ; éducation-formation (écoles, collèges...) ; équipements culturels (théâtre, cinéma...) ; équipements sportifs (bassin de natation, salle de sport...).

Services courants (INSEE) : 22 équipements forment le panier de vie courante : banque, école de conduite, salon de coiffure, restaurant, police ou gendarmerie, bureau de poste (ou relais), supermarché, boulangerie, librairie-papeterie, station-service, épicerie-supérette, collège, école maternelle, école élémentaire, médecin omnipraticien, dentiste, infirmier, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales, service d'aide aux personnes âgées, service de garde d'enfants, salle ou terrain multisports.

Tiers-lieu : Les tiers-lieux, appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs. Ils permettent aux actifs de travailler à distance, à proximité de leur domicile et dans le même confort, dans des lieux aussi bien équipés et aménagés que l'entreprise, notamment par la qualité de l'équipement numérique. Ils permettent aussi aux personnes de trouver une solution alternative au fonctionnement traditionnel, de croiser des mondes qui ne se seraient pas rencontrés par ailleurs, de favoriser des échanges grâce aux animations et événements mis en place.

RGPD Règlement général de la protection de la donnée > cf. lien vers la CNIL.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public – avril 2018 > [lien](#)

Contribution de la Communauté d'Agglomération et des communes-pôles au SDAASP – avril 2017

Contribution du conseil de Développement de l'agglomération – février 2019 > [lien](#)

Commissariat général à l'égalité des territoires – MSAP > [lien](#)

Réseau rural Pays de la Loire 2014-2020 LEADER > [lien](#)

Bouquet d'expériences des MSAP – CDC > [lien](#)

Cartes AURA in « Portrait de territoire, chiffres clefs 2018 » – AURA/ Département 49 réseau IAT

Travail partenarial :

- Comité de pilotage de l'accessibilité des services au public – février et septembre 2018
- Conférence des Maires – janvier et décembre 2018
- Commissions thématiques de l'Agglomération – avril, juin, octobre, décembre 2018
- Atelier des opérateurs de services au public et des communes-pôles – 15 juin 2018
- Rencontre des opérateurs de services aux publics partenaires de la Charte – décembre 2018 et janvier 2019
- Rencontre des communes-pôles : entre avril 2017 et février 2019
- Rencontre des services de l'Agglomération : entre avril 2017 et février 2019
- Rencontre du groupe « La Poste » - septembre 2017, avril, juin 2018 et janvier 2018

Réalisé en partenariat avec



DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE
anjou



Réalisé avec le concours du Département de Maine et Loire et l'État
Coordination : ac.moron@agglo-saumur.fr - tel : 02 53 93 50 77

2019 © CA Saumur val de Loire - 11 rue du Maréchal Leclerc
CS 54030 49408 SAUMUR CEDEX