

# Schéma des services au public

Le Schéma doit aboutir à une vision partagée des enjeux et des priorités en matière de services par tous les acteurs du département. Il doit aussi permettre la définition d'un plan d'action privilégiant les coopérations et les mutualisations entre acteurs et entre territoires pour identifier, puis répondre aux déséquilibres repérés entre l'offre de services et les besoins des habitants.

Il est copiloté par l'État et le Département, en associant les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale, l'association des Maires de Vaucluse, les grands opérateurs de services (La Poste, CAF, Pôle emploi, MSA, CARSAT, CPAM...) et les chambres consulaires (CCI, CMA).

**Le schéma a été adopté par l'assemblée départementale le 21 septembre 2018.**

## Phases d'élaboration du schéma

- › état des lieux du maillage de 35 services au public sur le Vaucluse,
- › identification des zones en déficit et des initiatives d'accès aux services sur les territoires,
- › concertation territoriale : EPCI, opérateurs de services et usagers, chambres consulaires,
- › enquête usagers du 12 juin au 31 juillet 2017.

Le diagnostic a révélé que le Vaucluse dispose en effet d'un maillage dense et équilibré de pôles de services constitués par une armature structurée de villes moyennes et de centres bourgs qui favorisent et garantissent une offre de service importante aisément accessible pour la majorité des vauclusiens (2,4 minutes en moyenne pour l'accès en voiture à un pôle de services de proximité).


**Cependant des difficultés importantes d'accès aux services persistent sur 2 points majeurs :**

- › Des difficultés liées à certains publics plus fragiles (personnes âgées, personnes en situation de précarité ou jeunes en insertion professionnelle) ont été relevées et doivent être prises en compte afin d'assurer un égal accès aux services pour tous les usagers, et notamment un accès aux services et aux droits sociaux.
- › Des difficultés spécifiques à certains territoires ruraux, présentant des densités de population plus faible, un isolement géographique plus important, une population souvent plus âgée, et en conséquence des déficits marqués de services au public.

## CONTACT

**CONSEIL  
DÉPARTEMENTAL  
DE VAUCLUSE**

rue Viala  
CS 60516  
84909 Avignon cedex 9

 0490161500

## **La concertation: novembre à décembre 2017**

- concertation approfondie des partenaires du schéma,
- organisation de 4 ateliers thématiques sur les territoires avec l'ensemble des acteurs locaux :
  - Carpentras 9 novembre: offres de mobilité,
  - Avignon 7 novembre: médiation et développement des usages et services numériques,
  - Avignon 10 novembre: accès aux services pour les publics fragiles,
  - Apt 14 novembre: maillage territorial des services de proximité.

Le Schéma constitue un espace de concertation privilégié entre les grands opérateurs de services (CAF, Pôle Emploi, CPAM, La Poste, MSA, CARSAT), les collectivités, les chambres consulaires et les acteurs locaux concernés. Cette phase de concertation a permis de dégager le cadre stratégique du plan d'actions du schéma.

## **Le plan d'actions: janvier à mars 2018**

Le plan d'actions, partagé et co-construit avec l'ensemble des partenaires du schéma, est établi pour une durée de 6 ans de 2018 à 2023 et comporte 24 actions centrées sur 4 thématiques prioritaires :

- l'accès aux services et aux droits sociaux pour les publics fragiles,
- l'accès de tous les publics aux services numériques,
- l'accès à une offre de mobilité sur l'ensemble du territoire et pour tous les usagers,
- l'accès aux services de santé et aux services de proximité.

## **La validation du schéma : avril à septembre 2018**

- avis des intercommunalités de Vaucluse,
- avis du Conseil régional PACA,
- avis de la Conférence territoriale de l'action publique PACA (CTAP),
- adoption par l'assemblée départementale,
- arrêt par le Préfet de Vaucluse.



## Notions de service au public et d'accessibilité

### Les services au public

Ils regroupent l'ensemble des services publics et privés, marchands ou non marchands nécessaires aux populations, répondant aux besoins des usagers et indispensables à la vie des territoires. Cela comprend donc des services de proximité (boulangerie, station service, médecin, école, La Poste, la bibliothèque....) jusqu'aux services dits de gamme supérieure (Lycée, urgences, médecins spécialistes...).

### L'accessibilité

Cette notion vaste et complexe renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service. La notion d'accessibilité d'un service comprend plusieurs dimensions :

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

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.

D'autre part les enjeux du schéma consistent à bien prendre en compte les spécificités territoriales du Vaucluse et également les spécificités sociales, notamment les difficultés d'accès aux services liées à des situations de précarité ou de perte d'autonomie. Le schéma s'attache également à anticiper les besoins et les évolutions des pratiques d'accès aux services des usagers.



**CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE VAUCLUSE**

Rue Viala - CS 60516  
84909 Avignon Cedex 09