

Perpignan, le 21 AOÛT 2020

**COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION DE L'INSTANCE DE DIALOGUE ET DE CONCERTATION  
du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)  
le mercredi 5 février 2020 sur le site Christian Bourquin – salle Canigou**

Monsieur le Préfet, après avoir remercié les participants de leur présence, rappelle que le SDAASP a pour objectif d'assurer une meilleure coordination des services au public dans le département. Dans ce contexte, le rôle de pilotage de cette instance est essentiel, notamment pour définir les actions concrètes permettant de répondre aux orientations définies dans le schéma approuvé le 28 décembre 2017.

L'objet de la présente réunion est, d'une part de faire le point des actions déjà entreprises, d'autre part de relancer le dispositif dans le cadre des nouvelles dispositions en faveur de l'accessibilité des services : la création des Maisons France Services, l'amélioration de la couverture mobile, le développement du numérique, la réorganisation des services fiscaux, les actions en faveur d'un meilleur maillage territorial des professionnels de santé.

Madame la Présidente du Conseil départemental rappelle que l'élaboration du SDAASP résulte d'un diagnostic partagé et d'un travail collectif, avec l'ensemble des collectivités et des organismes partenaires du schéma dans le département. Il était donc important de réunir l'instance de pilotage pour présenter un bilan à mi-parcours du SDAASP sur les actions menées, mais aussi de faire le point sur les efforts restant à fournir pour répondre aux attentes de la population.

Madame la Présidente du Département précise que cette réunion est également l'occasion de signer la convention cadre du SDAASP, prévue par l'article 98 de la loi du 7 août 2015. Ce document doit formaliser l'engagement des partenaires du schéma pour la réalisation d'actions en faveur des services de proximité.

Depuis l'approbation du SDAASP, plusieurs actions ont été mises en place dans le cadre des axes thématiques définis dans le dispositif. Ces réalisations répondent à la volonté d'améliorer l'accès aux services publics en matière sociale, en matière de santé ou encore pour les services du quotidien, afin de répondre aux attentes des habitants tout en améliorant l'attractivité du territoire.

**Le plan Très Haut Débit**

*Intervention de Monsieur Stéphane Clercq, Directeur des Systèmes d'Information / Directeur du projet Numérique 66, Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales*

Le plan THD dont le Département est le maître d'ouvrage, est co-piloté avec l'État, la Région et l'Union Européenne. D'un montant de 115Md'€, ce plan vise à desservir l'ensemble des 190 communes concernées par le réseau d'initiative publique (RIP). La communauté urbaine de Perpignan sera quant à elle équipée sur fonds privés (zone AMII).

Sur la zone RIP, le conseil départemental est le maître d'œuvre de cette opération. Il coordonne 4 groupements d'entreprises chargées de la mise en œuvre simultanée du réseau, soit l'installation de 180 000 prises à destination des particuliers et des entreprises. Une demande de financement complémentaire a été déposée auprès de l'État.



Dans ce cadre, des études ont été menées en 2018 en vue du déploiement du réseau sur certaines communes et les premiers travaux ont été lancés dès le quatrième semestre de 2018. En 2019, 3 000 prises ont été installées à destination du grand public et des entreprises. Pour l'année 2020, il est prévu l'installation de 55 000 prises pour le mois de juillet 2020 et 75 000 prises d'ici le mois de décembre.

Par ailleurs, des actions pour promouvoir l'usage du numérique ont été menées pour rendre attractif le réseau. La concertation « Imagine les P.O. », lancée par le conseil départemental a permis d'identifier plusieurs projets, notamment la création de quinze tiers-lieux dédiés au numérique : espaces de co-working, FabLab ou bus du numérique. Dans ce cadre, le conseil départemental envisage de mettre à disposition des animateurs numériques. En parallèle, le développement d'une application sur smartphone, permettant de cartographier sur le département les tiers-lieux, les points numériques et d'indiquer à l'utilisateur comment s'y rendre, est à l'étude.

### **Le dispositif « couverture ciblée » en faveur de la téléphonie mobile**

*Intervention de Madame Léa Hierrezuelo, Cheffe du service Coordination des politiques publiques et de l'appui territorial*

L'amélioration de la couverture mobile est une politique publique prioritaire depuis plusieurs années. Plusieurs programmes ont été lancés pour résorber les zones blanches, notamment en 2015 avec le programme « Zones blanches – centres bourgs ». Un travail en deux temps a été effectué : d'abord, identifier les zones blanches (couvertes par aucun opérateur de téléphonie) sur la base d'une campagne de mesures sur sites, puis construire, sous maîtrise d'ouvrage publique, les pylônes permettant d'accueillir les équipements des opérateurs. Le dernier appel à projets a ainsi permis d'équiper les communes d'OMS et de PRUGNANES, avec un financement de l'État et une conduite d'opération menée par le conseil départemental.

En janvier 2018, le dispositif a évolué avec pour objectif une couverture ciblée : l'idée étant d'amener une couverture de bonne qualité pour les 4 opérateurs. Ces investissements seront réalisés sur leurs fonds propres, avec un délai contraignant (24 mois maximum) sous peine d'astreintes financières.

Sur la base des signalements effectués en concertation avec les élus par l'équipe projet des Pyrénées-Orientales, croisés avec les études radio des opérateurs, 13 communes ont été retenues par la mission France Mobile. Ces communes font l'objet d'arrêtés ministériels (un en 2018 et trois en 2019). Les premiers sites identifiés en 2018 doivent normalement être équipés en juillet 2020. Pour 2020, la dotation de pylônes attribuée aux Pyrénées-Orientales est de 11, il appartiendra à l'équipe projet d'identifier les sites les plus pertinents.

### **L'accueil social départemental**

*Intervention de Monsieur Bernard Le Floc'h, Directeur Général Adjoint des Solidarités, Conseil départemental des Pyrénées-Orientales*

Les actions menées en matière d'accueil social dans le cadre du SDAASP s'articulent avec le Schéma des Solidarités et le Plan de lutte contre la pauvreté. Les services sociaux ont identifié un enjeu fort lié à la dématérialisation des demandes d'allocation (RSA, CAF...), en forte hausse. Ainsi en 2016, 30 % des demandes de RSA étaient dématérialisées, aujourd'hui c'est 85 % des demandes qui le sont. La conséquence est un report de charges sur les travailleurs sociaux, avec un impact financier pour les personnes notamment pour les aides d'urgence.

De manière générale, les services du Département notent des difficultés d'articulation avec les partenaires du conseil départemental de l'inclusion sociale. En ce sens, le Département tend à créer, en lien avec la Direction départementale de la Cohésion Sociale, des réseaux locaux d'accès aux droits.

Cette question de l'accès aux droits reste centrale : les situations de non recours aux droits pouvant entraîner des situations sociales préoccupantes pour les populations en difficultés avec le numérique, qui ont besoin d'accompagnement. Plusieurs pistes sont envisagées :



- le déploiement d'une application permettant de géolocaliser les points numériques et qui permettrait également de savoir où trouver certains services (logement, épicerie sociale...).

- le développement et le renforcement des capacités d'accueil des Maisons sociales de proximité : ainsi 8 services civiques seront dédiés à la médiation numérique.

- la création d'espaces sociaux communs est envisagée. Une expérimentation en ce sens est en cours au sein de la Maison France Services d'Ille-sur-Têt, avec des permanences assurées par des assistantes sociales pour éviter à l'usager de passer d'un espace à un autre.

### **Maisons de Santé pluridisciplinaires**

*Intervention de Monsieur Guillaume Dubois, Délégué territorial pour les Pyrénées-Orientales de l'Agence régionale de santé Occitanie*

Monsieur Dubois confirme que le réseau des Maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) est dynamique dans les Pyrénées-Orientales et que son déploiement se poursuit. Les MSP sont le fruit d'un travail entre l'État, le Département et les EPCI, notamment en termes d'investissements financiers aussi bien de la part de l'État que des collectivités territoriales.

Au total, neuf Maisons de Santé sont labellisées sur le territoire des Pyrénées-Orientales. Elles sont situées sur les collectivités suivantes : Saint-Paul de Fenouillet, Les Angles, Haute-Cerdagne, Latour-de-France, Ille-sur-Têt, Salses/Tuchan/Fitou, Conflent, Cabestany Avicenne et Cabestany.

Monsieur Dubois réaffirme la nécessité d'un exercice coordonné entre les professionnels de santé et les maires, afin d'aboutir à la création des communautés professionnelles territoriales de santé prévues par la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Ces communautés tendent à regrouper les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser autour d'un projet de santé pour répondre à des problématiques communes.

Des projets de nouvelles Maisons de Santé pluridisciplinaires sont en réflexion dans le département, notamment sur les communes d'Elne, Thuir ou encore de Espira-de-l'Agly.

Madame la Présidente du Conseil départemental rappelle l'intérêt de ces structures qui bénéficient de cofinancements de l'État, de la Région et du Département. Il est essentiel que ces opérations s'articulent autour d'un projet de santé porté par les professionnels de santé du territoire, en coordination avec les collectivités susceptibles d'effectuer les investissements immobiliers.

### **Mise en place des Maisons France Services**

*Intervention de Monsieur Kevin Mazoyer, Secrétaire général de la préfecture*

Les orientations annoncées par le Président de la République le 25 avril 2019 ont conduit le Gouvernement à lancer une réforme à travers la mise en place des Maisons France Services.

Par rapport au dispositif MSAP, les Maisons France Services se distinguent à plusieurs titres :

- **une couverture territoriale plus étendue** : il est prévu l'implantation, à minima, d'une Maison France Services par canton d'ici 2022. A l'échelle du département, c'est un nombre total de 17 Maisons France Services qui doivent être mises en place (12 MSAP actuellement). Cette exigence d'une Maison France Services par canton n'empêche pas d'en implanter plusieurs sur un même canton, si la situation géographique ou démographique le justifie. L'État soutiendra le fonctionnement des Maisons France Services en attribuant une aide annuelle de 30 000 € pour les structures labellisées.

- **une offre de services élargie** : désormais neuf opérateurs nationaux seront présents sur l'ensemble des structures, dont le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Intérieur et la Direction départementale des finances publiques. Les agents bénéficieront d'une formation adaptée et commune à l'ensemble des Maisons France Services.



- *une qualité de services renforcée*, avec en particulier la présence obligatoire d'au moins deux agents d'accueil aux heures d'ouverture de chaque Maison France Services, ce qui permet notamment de proposer des horaires de permanence plus importants et un meilleur accompagnement du public.

Pour bénéficier du label France Services, les structures doivent répondre à une grille d'évaluation de 30 critères obligatoires définie au niveau national. Cette condition est vérifiée par un audit externe diligenté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Quatre Maisons France Services ont été labellisées au 1<sup>er</sup> janvier 2020 sur le territoire des Pyrénées-Orientales.

L'objectif est désormais la montée en gamme des MSAP existantes, ainsi que la création de structures sur les cantons non couverts. A cet effet, de nouveaux partenariats sont à construire avec les collectivités, mais aussi avec les opérateurs comme La Poste ou la Mutualité sociale agricole (MSA). Dans le département, le partenariat avec la MSA sur la Maison France Services de Céret et les réflexions en cours pour la transformation des MSAP postales sont des exemples à retenir.

Monsieur le Préfet souligne que l'agglomération perpignanaise est découpée en six cantons et qu'une réflexion sera engagée sur ce sujet particulier, en croisant la volonté des élus, du conseil départemental et des partenaires, afin d'aboutir à un maillage cohérent répondant aux besoins du territoire. Il convient également de prendre en compte la problématique des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) qui sont une des priorités nationales du dispositif.

Monsieur Robert Olive, Président de la Communauté de communes Roussillon-Conflent, rappelle que sa collectivité porte cette mission de service public depuis déjà huit ans. Le besoin de services de proximité est réel sur les territoires ruraux, comme le démontre la fréquentation de la structure d'Ille-sur-Têt, avec 800 passages par mois. Les communes environnantes sont également en demande d'un tel service, aussi la communauté de communes a souhaité mettre en place une MSAP itinérante. Cependant, la question du financement de ce service suscite l'inquiétude, le montant de l'aide attribuée par l'État étant insuffisant pour couvrir les coûts de fonctionnement du véhicule et le salaire des agents.

Monsieur René Bantoure, Président de la Communauté de communes du Haut-Vallespir, déplore la disparition des trésoreries, ce qui conduit les collectivités et intercommunalités à pallier le retrait des services de l'État. Il indique que la subvention attribuée par l'Etat est insuffisante, surtout si une itinérance est nécessaire sur le territoire. De plus, il alerte sur le manque de formation des agents qui face à la multiplicité des demandes des usagers, ne parviennent pas à toutes les satisfaire.

Madame Marie-Hélène Glen, Directrice des ressources et appui aux transformations pour le Groupe La Poste, confirme que le groupe s'inscrit dans une démarche de labellisation des MSAP postales en Maison France Services et non dans la volonté de se retirer du territoire.

Monsieur Alain Torrent, Président de la Communauté de communes du Vallespir évoque le projet de création d'une Maison France Services sur Céret et du partenariat constructif avec la MSA. Il souhaite à terme mettre en place une itinérance sur le territoire de sa collectivité qui comporte dix communes, car le besoin de contact physique est important dans les zones rurales. Dans ce contexte, une participation significative de l'État est importante. En réponse, Monsieur le Préfet rappelle que le dispositif France Services repose sur un système de cofinancement. Néanmoins l'État peut soutenir par ses crédits d'investissements le financement d'un véhicule, notamment à travers la DETR.

Monsieur Charles Chivilo, Président de la Communauté de communes Agly-Fenouillèdes, évoque son projet d'itinérance et les difficultés pour le mettre en place. Il insiste sur la nécessité de consulter les collectivités locales en raison du particularisme de certains cantons. En effet, une Maison France Services par canton peut ne pas suffire si le territoire du canton est étendu. La rapidité des évolutions, notamment le développement des démarches en ligne, risque d'aggraver les factures territoriales et sociales.

Madame Fabienne Bardon, Vice-présidente de la Communauté de communes Conflent Canigou, conteste le bien-fondé de l'exigence de deux agents minimum par structure pour répondre aux critères de labellisation France Services. Elle déplore le fait que ce critère ne s'adapte pas aux réalités du terrain. En effet, et selon elle, la MSAP d'Olette fonctionne très bien avec un seul agent.



Monsieur le Préfet rappelle la logique de co-construction du dispositif et l'importance de travailler avec l'ensemble des partenaires, pour aboutir à une couverture cohérente des maisons France Services d'ici 2022.

Monsieur le Secrétaire Général rappelle que la problématique de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches est une préoccupation de l'État : elle se traduit notamment par la mise en œuvre de points numériques en préfecture et en sous-préfecture. L'État est également présent aux côtés des collectivités pour déployer les Maisons France Services, en termes de financement mais aussi de formation des agents d'accueil. La préfecture a ainsi coordonné les formations des agents des lères Maisons France Services en décembre 2019.

Madame la Présidente du Conseil départemental précise que le retrait des services publics fait naître un sentiment d'abandon dans la population et suscite l'inquiétude des élus. La réunion de ce comité de pilotage est donc importante, car il doit permettre aux partenaires de s'organiser pour rendre le meilleur service possible aux usagers. Elle s'interroge notamment sur la difficulté pour les agents d'accueil de maîtriser l'ensemble des procédures, sur une organisation cohérente des permanences, sur l'obligation d'une présence simultanée de deux agents qui peut constituer un frein pour les collectivités. Le Conseil départemental continuera à soutenir les projets d'itinérance sur ses crédits d'investissement, ainsi que les actions d'accompagnement au numérique. Madame la Présidente précise également que les économies réalisées sur l'implantation des services publics devraient pouvoir être réinvesties sur les territoires.

Monsieur le Préfet rappelle que les critères fixés par le Gouvernement ont pour but d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. En ce qui concerne les démarches et dossiers complexes auxquels les agents ne peuvent apporter une réponse, chaque organisme partenaire a désigné un correspondant privilégié qui sera en mesure de répondre à la demande.

### **Restructuration des services fiscaux**

*Intervention de Madame Pascale Nante, Directrice départementale des finances publiques par intérim*

La réorganisation du réseau des finances publiques sera conduite avec la volonté de conserver un accueil de proximité, en concertation avec les élus locaux. Au total, la Direction départementale des finances publiques devrait être présente dans 31 points d'accueil de proximité, dans les quatre Maisons France Services ainsi que dans deux Maisons de services au public. Ce dispositif est pensé dans l'optique d'accompagner l'utilisateur, car l'utilisation du site Internet ne suffit pas toujours et le contact humain reste parfois indispensable. Le service des impôts assurera notamment une présence au moment de la déclaration de revenus. Le paiement en espèces des impôts et des produits locaux ne s'effectuera plus en trésorerie mais auprès de buralistes agréés à compter de juillet 2020. A ce jour, 46 buralistes ont été agréés par les services fiscaux.

Monsieur Georges Armengol, Président de la Communauté de communes des Pyrénées-Cerdagne, s'interroge sur le choix des buralistes et non de La Poste pour assurer ce service. Il fait également part de son inquiétude sur le montant de la contribution de l'État pour le fonctionnement des Maisons France Services. Monsieur Armengol fait le parallèle avec le transfert de la délivrance des passeports et cartes nationales d'identité aux collectivités, qui s'est accompagné d'une contribution financière de l'État à hauteur de 8 000 €. Compte tenu de la charge reportée sur les agents territoriaux, il juge ce montant très insuffisant.

En réponse à la question de Monsieur Bantoure, Madame Nante indique qu'une mise à disposition de personnels des services fiscaux est tout à fait envisageable dans les Maisons France Services. Cette affectation ne peut cependant se faire que sur la base du volontariat. A ce stade, un agent serait volontaire pour travailler dans la structure France Services d'Arles-sur-Tech.

### **Constitution de groupes de travail sur les axes thématiques du SDAASP**

*Intervention de Monsieur Kevin Mazoyer, Secrétaire général de la Préfecture*

En perspective de la convention cadre qui vient d'être signée, Monsieur le Secrétaire Général évoque le souhait des pilotes du SDAASP d'engager un travail collectif pour identifier et mettre en place des actions concrètes permettant de répondre aux objectifs du SDAASP.

Après échange avec les services du Conseil départemental, trois thématiques ont été identifiées comme étant des axes prioritaires pour améliorer l'accessibilité des services de proximité dans le département. Les représentants des partenaires concernés par ces sujets seront appelés à travailler ensemble sur des propositions qui seront ensuite soumises à l'instance de dialogue et de concertation.

Monsieur le Secrétaire Général propose de constituer les groupes de travail suivants :

- Numérique / Tiers lieux (concerne notamment les Maisons France Services)
- Santé
- Emploi et accompagnement social

Cette proposition étant adoptée, Monsieur le Secrétaire Général indique que ces groupes de travail seront mis en place d'ici le second semestre 2020, afin de soumettre leurs travaux à la prochaine réunion de l'Instance de dialogue et de concertation.

**Questions diverses**

*Est il possible de financer plusieurs Maisons France Services par canton ?*

L'ANCT a confirmé cette possibilité dans la mesure où la topographie et les besoins du territoire le justifient.

*La présence de 2 agents peut-elle être assouplie, notamment pour assurer de l'itinérance ?*

Dans un contexte d'exigence de qualité du service public forte, la présence de deux agents est indispensable. C'est la raison pour laquelle il est impossible de scinder les agents sur deux lieux différents. Toutefois, si la labellisation est conditionnée par la présence de deux agents, il est tout à fait possible d'affecter plus de deux agents par Maison France Services.

En l'absence d'autres interventions, les participants sont remerciés et la séance est levée.

La Présidente du conseil départemental  
des Pyrénées-Orientales

  
Hermeline MALHERBE

  
Le Préfet  
des Pyrénées-Orientales

  
Philippe CHOPIN



## ANNEXE I

### LISTE DES PARTICIPANTS

Monsieur Philippe CHOPIN, Préfet des Pyrénées-Orientales

Madame Hermeline MALHERBE, Présidente du Conseil départemental des Pyrénées-Orientales

#### Préfecture :

Monsieur Kévin MAZOYER, Secrétaire général

Madame Léa HIERREZUELO, Cheffe du SCPPAT

Madame Emilie MIANO, Collaboratrice au SCPPAT

Monsieur Philippe DUBOS, Collaborateur au SCPPAT

#### Conseil départemental :

Monsieur Jérémie LE FOULLER, Directeur général des services

Madame Fatima JEBBARI, Directrice Attractivité et Rayonnement du Territoire

Madame Elodie COSTA, Responsable de la mission concertation citoyenne et SP innovants

#### AMF :

Monsieur Jean-Paul BILLES, Délégué général

#### EPCI :

Monsieur Pierre PARRAT, Conseiller communautaire de PMMCU

Monsieur Charles CHIVILO, Président de la CC Agly Fenouillèdes

Madame Mireille MOULIS, DGS de la CC Agly Fenouillèdes

Monsieur Pierre AYLAGAS, Président de la CCACVI

Madame Sylvia PENA, DGS de la CC Aspres

Madame Fabienne BARDON, Vice-Présidente de la CC Conflent Canigou

Monsieur Michel MAFFRE, Président de la CCCSM

Madame Marie- Laure PUIG, DGS de la CCCSM

Monsieur René BANTOURE, Président de la CC Haut Vallespir

Madame Ingrid DUNYACH, DGS de la CC Haut Vallespir

Monsieur Mathieu ALTADILL, DGS de la CC Pyrénées Catalanes

Monsieur Georges ARMENGOL, Président de la CC Pyrénées- Cerdagne

Monsieur Robert OLIVE, Président de la CC, Roussillon Conflent

Madame Jeannine BLANC-MARY, Vice-Présidente de la CC sud Roussillon

Madame Francine CABALLE, Conseillère communautaire de la CC sud Roussillon

Monsieur Alain TORRENT, Président de la CC Vallespir

Madame Michelle GUILLAUME PALOMERA, DGS de la CC Vallespir

Madame JUSTAFRE, Directrice du Pôle cohésion sociale de la CC Vallespir

#### MSAP/MFS

Madame Marie-Josée GRASA, Conseillère municipales chargée des affaires sociales à la Mairie de Banyuls

#### Opérateurs MFS

Monsieur Guillaume POUMEAU de LAFFOREST, Colonel de gendarmerie

Monsieur Olivier SOULARD, Directeur adjoint MSA

Madame Marie-Stéphane MALFETTES, Responsable des agences retraite Aude et PO

Madame Cécile PANIZZUTTI, Directrice adjointe de l'agence Pôle emploi de Perpignan Polygone

Monsieur Denis GORCE, Chargé de mission à la Direction Territoriale des PO

Madame Valérie GAYTE, Sous-directrice de la CPAM des PO

Monsieur Thierry GUILLEMAUD, Responsable des Accueils CPAM

Madame Pascale NANTE, DDFIP par intérim

Madame Véronique CONRY, Directrice sur pôle pilotage et ressources DDFIP

Monsieur David MAURY, Directeur des prestations CAF

Madame Marie-Hélène GLEN, La Poste

**ARS**

**Monsieur Guillaume DUBOIS, Directeur**

**DSDEN**

**Madame Delphine BOSCH, Responsable de la direction du pilotage et des finances**

**Les chambres consulaires**

**Monsieur Robert FERRE, Membre titulaire CCI**

**Monsieur Stéphane REGNIER, membre du bureau de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat des PO**

**Mission locale jeune**

**Madame Véronique DEROUBAIX, Directrice générale**

**Madame Pascale PULY, Directrice déléguée des PO**



**ANNEXE II**

**DIAPORAMA**