



Pays Bourgogne Nivernaise

*La Bourgogne
côté Loire*

FORUM CITOYEN DU 3 JUILLET 2009 Compte rendu des travaux

Après l'accueil par le proviseur du lycée de Varzy et par Monsieur Lucien Larivé, maire de Varzy, en préambule, Gaëtan GORCE rappelle que ce premier forum citoyen doit permettre à chacun de venir enrichir les travaux du Pays. Il précise que, comme cela était prévu dans le Contrat de Pays signé il y a un an, les élus du Pays ont souhaité faire un état des lieux des principaux sujets qui impactent la vie quotidienne de nos concitoyens, notamment pour ce qui concerne les services aux publics.

Fabien LESTARDE donne quelques éléments de contexte qui ont une influence directe sur l'organisation de nos futurs services aux publics.

Au delà des caractéristiques du territoire, organisé autour de 3 pôles, le Pays Bourgogne Nivernaise c'est d'abord des hommes et des femmes : les dernières données démographiques disponibles montrent un accroissement de la population, ce qui correspond à un changement de tendance, avec l'arrivée principalement de personnes pré-retraités. Le vieillissement de la population reste une tendance lourde. Enfin on constate une précarisation marquée d'une part de la population, notamment sur le bassin de Clamecy.

Thierry DUBUS, chargé de la réalisation de l'étude sur les services aux publics précise que depuis 6 mois ont été réalisés :

- 120 « usagers » ont été interrogés sur l'ensemble du territoire dans des lieux divers : centres sociaux, collèges, foyer logements, supermarché, association ...
- Une dizaine d'ateliers de travail avec des élus, des partenaires institutionnels et des professionnels a été organisé.

Au total se sont près de 250 personnes qui auront été associés à cette réflexion.

Thierry DUBUS précise que dans chaque atelier proposé, il convient de garder à l'esprit des questionnements d'ordre général :

- **Les publics** : L'âge constitue évidemment un important critère de différenciation des besoins. D'autres éléments sont néanmoins aussi à prendre en considération : habitant de « culture » rural ou urbaine, niveau de vie et de précarité sociale et professionnelle ...
- **Les « bons » territoires** : Ce questionnaire porte là sur la question de la localisation des services proposés et sur leurs conditions d'accès. En fonction des services, il convient donc de se poser la question de l'équilibre entre des contraintes de « centralité » et des exigences d'accessibilité et de proximité
- **Les leviers d'actions** : Enfin, il s'agit d'apprécier les modes d'intervention mobilisables, au delà des investissements en équipement. La question de l'animation et de l'accompagnement semble de voir souvent être étudiée.

Fabien LESTRADE présente les quatre thèmes d'ateliers et les questionnements auxquels les participants devront s'efforcer de répondre :

- La santé :
 - Des démarches locales pour attirer des médecins se développent (maisons pluridisciplinaires de santé, maisons de gardes, ...), quelles sont les conditions de réussite de ces projets ?
 - Comment aider chaque habitant à mieux prendre en charge sa propre santé ?
- La culture, les sports, les loisirs
 - Quels sont les freins qui limitent l'accès aux pratiques sportives, culturelles et de loisirs ?
 - Quelles priorités peut on se donner pour les lever ?
- Les Services administratifs, sociaux et professionnels
 - Dans un contexte de restructuration de services administratifs, sociaux et professionnels :
 - Comment caractériser un service de qualité ?
 - Quelle organisation de proximité peut on proposer ?
- La mobilité : se déplacer
 - Quels sont les freins à un usage plus important des transports collectifs (transport à la demande, co-voiturage, train, ...)
 - Quelles priorités peut on se donner pour les lever ?

Compte rendu des ateliers

Culture, sports et loisirs

Eléments de débat – enjeux mis en avant :

Le groupe de réflexion a listé un certain nombre de barrières ou freins dans l'accès des habitants à la pratique ou au spectacle culturel, sportif et de loisirs. Sur cette base, le groupe de travail a esquissé des 1ères pistes de travail permettant de lever ces barrières ou freins.

- Concernant l'offre d'animations et d'équipements :
 - Il est entendu entre les participants que l'offre doit être appréhendée tout à la fois sous l'angle de l'enseignement, la possibilité de pratique mais également la diffusion de l'offre de spectacles. Par ailleurs, au-delà de l'offre culturelle et sportive, l'offre de loisirs doit également être prise en compte car elle génère du lien social et intergénérationnel : pratique de la randonnée, cours de jardinage...
 - L'offre de spectacles est considérée satisfaisante au regard des nombreuses animations existantes sur le territoire du pays. Toutefois, certains participants font remarquer qu'en période hivernale, cette offre est toutefois moins dense.
 - Il est vivement regretté qu'aujourd'hui la moitié des enfants de la Nièvre ne savent pas nager faute d'espaces dédiés suffisants pour l'apprentissage de la natation. Au-delà de la seule pratique de la natation, le fait de ne pas savoir nager empêche également ces jeunes de s'orienter vers la pratique de la plupart des sports nautiques. Il est proposé de réfléchir à un plan de relance de l'apprentissage et de la pratique de la natation abordant de front la question des équipements et des partenariats à nouer entre les collectivités locales et l'Education nationale.
 - En direction des publics jeunes ou adolescents, est également pointé l'intérêt de diversifier l'offre de spectacles qui est principalement dédié à ce jour à des publics adultes. A titre d'exemple, il est cité le manque de spectacles de musiques actuelles (rap...).
- Concernant l'information :
 - L'information sur les possibilités de suivre des cours ou de pratiquer une activité culturelle ou sportive, d'assister à des spectacles est jugée importante : presse locale, affichage public, site Internet, informations dans les mairies ou centres sociaux...
 - Dans le cadre de la politique de Pays, il apparaît intéressant de soutenir les efforts de communication sur cette offre en raison des coûts importants qui doivent être assumés par le tissu associatif.

- Concernant les tarifs :
 - Les collectivités locales (communes, communautés de communes, Conseil général...) ainsi que le tissu associatif réalisent de réels efforts financiers en proposant des tarifs attractifs. Pour autant, certains participants font remarquer qu'un coût estimé comme modique (10 €/exemple) peut être un réel frein pour certains publics en précarité financière. Néanmoins, la gratuité n'apparaît pas non plus une solution car, d'une part elle risque de dévaloriser le spectacle et, d'autre part elle n'incite pas les habitants à aller vers cette offre.
 - Il est proposé de réfléchir, avec l'ensemble des partenaires techniques et financiers, à l'élaboration d'un « passeport culturel et sportif » pour l'ensemble du Pays Bourgogne Nivernaise afin de permettre à tous d'accéder financièrement à l'offre.

- Concernant les barrières « psychologiques » :
 - Ces barrières « psychologiques » (« ce n'est pas pour moi ; ce n'est pas de mon âge ; ça ne m'intéresse pas, je ne sais pas ce que c'est... ») sont considérées comme le principal frein à la pratique d'un sport ou d'une activité culturelle (danse, musique, théâtre...) mais également pour aller assister à un spectacle (concerts ou autres manifestations...). Toutes les tranches d'âges sont touchées par ces barrières.
 - Pour lever ces multiples freins, il est proposé d'organiser, sous de multiples formes, des médiations pour progressivement « amener » les publics vers l'offre. Des initiatives en ce sens ont déjà été prises : le programme « orchestre à l'école » permet de sensibiliser les élèves du primaire à la pratique d'un instrument musical, des spectacles de rue sont organisés dans le cadre du « Festival du mot » pour inciter les habitants à la lecture... Quelle que soient les modalités de cette médiation, les participants conviennent qu'en tout état de cause ce travail de médiation est un travail à engager dans la durée si l'on souhaite obtenir des résultats probants. Concernant certains publics spécifiques tels les adolescents ou jeunes adultes, il est pointé l'opportunité que les acteurs culturels et sportifs se rapprochent de structures comme la Mission Locale. Cette dernière pourrait alors assurer de manière plus importante cette médiation et accompagnement du jeune vers l'association culturelle ou sportive.
 - Par ailleurs, pour des publics à faible mobilité (personnes âgées...), il faut imaginer déplacer le spectacle ou l'offre de spectacle si la personne elle-même ne peut plus se déplacer. A titre d'exemple, il est cité que des spectacles de pianos ont été réalisés il y a quelques années dans des maisons de retraite.

- Concernant l'engagement bénévole :
 - Il est pointé que le bénévolat est vieillissant et que la tendance à la professionnalisation est indéniable. Pour autant, la dynamique bénévole demeure indispensable à la vie culturelle et sportive sur le territoire. D'autres participants font état d'une « volatilité » beaucoup plus forte désormais dans l'engagement associatif : on se retire de l'association parce que l'on va résider dans une autre commune ou encore parce que son enfant ne pratique plus d'activité dans l'association...
 - Dans l'objectif de renouveler le tissu associatif, il est pointé l'intérêt de tenter de mobiliser prioritairement les personnes qui arrêtent une pratique (vétérans au football par exemple). Par ailleurs, les participants s'accordent sur le fait que le territoire, en partenariat avec le Département, pourrait travailler aux modalités d'une « reconnaissance » plus forte du travail bénévole : carte d'ambassadeur ou encore validation d'acquis d'expérience sont évoqués.

- Concernant la mise en place de projets culturels et sportifs locaux :
 - Il est d'abord pointé que de nombreuses communes et intercommunalités mais également le Conseil général mènent des politiques actives en faveur du développement des pratiques ou de l'offre de spectacles.
 - Néanmoins, il est avancé l'intérêt de développer de véritables projets culturels et sportifs locaux abordant de front les équipements à développer, les animations à promouvoir en matière d'enseignement, de pratique et de spectacles ou encore de soutien à la vie associative. La question de l'échelle à laquelle ces politiques globales doivent être engagées n'est pas tranchée : communautés de communes, trois grands bassins de vie, Pays ?

Mobilité : se déplacer

- Quelques chiffres ou constat pour mieux cerner les problématiques :
 - des solutions de transports existent sur le Pays, mais elles ne sont pas connues
 - 1/3 des jeunes du Pays (environ 3 000) déclarent avoir des difficultés à se déplacer
 - 30% des plus de 65 ans hésitent à prendre leurs voitures (estimation à l'échelle nationale)
 - 3 000 demandeurs d'emploi du Pays ont des problèmes de mobilité (pour aller à un entretien, répondre à une offre d'emploi,...)
 - « seulement » 50 personnes utilisent chaque jour les transports collectifs en bourgogne nivernaise (hors scolaire)

- Ont été évoqués comme freins à la mobilité :
Aspect psychologique : « le transport collectif ce n'est pas fun ».

L'offre de transport est parfois mal adaptée. Les besoins des populations ne sont pas tous pris en compte. Il n'y a pas ou peu de liaisons transversales par exemple (Cosne /Clamecy).

Le coût des transports reste élevé, notamment pour les personnes qui en ont le plus besoin (jeunes, chômeurs, personnes âgées ...) A titre d'exemple, le service allo Varzy qui permet aux personnes de se rendre sur Varzy le jour du marché propose des tarifs de l'ordre de 6 € pour 10 km (pour une durée de 2h).

L'accessibilité des véhicules à destination des personnes âgées notamment.

Le manque d'information est également évoqué. Les habitants ne savent pas globalement quelle offre existe, qui dispose de l'information, où aller chercher l'information.

- Pistes ou leviers d'actions :
Sur l'aspect psychologique, c'est faire la promotion des transports collectifs. Il faut retravailler l'image. Mettre en place une offre qui répondent aux mieux aux demandes et notamment vis-à-vis de publics prioritaires, qui sont :
 - 1) personnes en difficulté sociale
 - 2) les jeunes qui n'ont pas le permis
 - 3) les jeunes
 - 4) les personnes âgées

Il faut favoriser et encourager les initiatives locales : prêt de véhicules (association pari), mise en place d'un transport collectif (centre social de Prémery), plateforme régionale d'information « Mobigo »

Simplifier l'utilisation des transports : mettre en place une carte « orange » (carte verte pour le Pays). Appliquer un plan tarifaire mensuel qui donnerait accès à l'ensemble des transports sur le Pays et le département.

Un cadre légal pour le covoiturage (appel au député) pour que les questions d'assurance et de concurrence avec les taxis et autocars soient clarifiées.

Voir ce qui se passe sur les autres territoires : les probatiques ne sont pas propres au Pays. D'autres territoires ruraux ont résolu les problèmes de mobilité.

Une des premières réponses à apporter : disposer d'un état des lieux exhaustif des moyens de transports sur le Pays, information centralisée dans un endroit unique et identifiée. Il faut pouvoir mieux informer les gens et notamment favoriser, à plus long terme, l'intermodalité (informer une personne qu'une fois arrivée de Paris par son train, un car peut la ramener chez elle à telle heure).

- Des démarches locales pour attirer des médecins se développent (maisons pluridisciplinaires de santé, maisons de gardes, ...), quelles sont les conditions de réussite de ces projets ?

Les participants s'accordent pour dire que l'expérience de la maison médicale pluridisciplinaire de St Amand en Puisaye est un exemple à suivre. Cela permet d'avoir sur un même site plusieurs spécialistes et une organisation entre professionnels qui répond aux demandes des jeunes médecins. De plus, la création d'une maison de santé permet aux patients de bénéficier d'aides financières pour s'y rendre.

Il est noté à ce propos une disparité entre les habitants urbains et ruraux : en milieu rural l'accès aux soins implique des frais de déplacement.

Certains participants proposent de réfléchir aux conditions de rétribution des médecins. En effet ces derniers ne peuvent pas appliquer des déplacements d'honoraire comme leurs confrères de la ville.

Une attention particulière a été apportée au maintien des plateau chirurgicaux dans les villes d'appui afin de répondre à la fois aux demandes des jeunes professionnels de santé, mais aussi pour assurer un « service minimum » d'urgence localement. La fermeture de la maternité de Clamecy et le non respect des engagements pris par l'hôpital d'Auxerre sont mis en avant.

Enfin, une demande forte émerge du débat pour améliorer et développer le suivi des grossesses sur tout le territoire du Pays dans le cadre d'une coopération renforcée entre les professionnels publics et privés. Ce service est jugé comme une condition d'accueil de jeunes actifs sur le territoire.

- Comment aider chaque habitant à mieux prendre en charge sa propre santé ?

Sur ce point, on constate à la fois que certaines personnes n'ont plus les repères suffisants pour différencier un mal bénin d'une urgence, mais aussi que d'autres ne se soucient pas assez de leur santé (manque de prévention). Ce dernier point concerne plutôt la génération des personnes âgées.

Le principal sujet évoqué par les participants est la prévention liée à l'alimentation saine. Des actions devraient être renforcées sur ce thème, notamment à destination des jeunes. Il s'agit de promouvoir une alimentation la moins transformée possible.

Le rôle du Pays sur ce sujet pourrait être de coordonner les actions et inciter les partenaires à agir dans la durée.

Une autre piste de travail abordée concerne la mise en place d'action permettant de proposer à tous les habitants de bénéficier d'une formation aux premiers secours. Un travail avec les établissements scolaire pourrait démarrer rapidement.

Services administratifs, sociaux et professionnels

- Evocation de quelques constats généraux permettant d'éclairer ce thème de réflexion

Plusieurs constats sont exprimés par les participants de cet atelier :

- L'offre de services administratifs, sociaux et professionnels **reste très concentrée** sur les trois principaux pôles urbains du territoire : Cosne, La Charité et Clamecy. Au-delà de ces pôles, les problématiques sont très différentes :
 - o Plusieurs interrogations sont exprimées sur **les structures les plus appropriées pour l'accueil de permanences de services** : mairies, centres sociaux, RSP, cyberbases dans les collèges...
 - o Une interrogation est aussi évoquée sur les moyens de **diffuser l'information** dans les zones plus rurales ...
- Dans le prolongement de ce constat, il est noté que **l'offre commerciale tend aussi à se fragiliser** dans les pôles intermédiaires du Pays. La viabilité de certaines activités est du reste tellement précaire

qu'un interlocuteur évoque une fonction de fait de « service public » pour certains commerces. Assurer la pérennité de ces activités doit donc s'inscrire dans cette logique.

- **Les lieux qui semblent les mieux identifiés** par les usagers, toutes demandes confondues, sont les mairies, les centres sociaux et, au titre d'un accompagnement plus personnalisé, le réseau des assistantes sociales.
- Il est mis en avant que l'offre de services donne lieu à **de grandes mutations** depuis plusieurs années :
 - o La **nature et l'organisation de ces services évoluent**, ce qui suscite une assez grande confusion, parfois même pour les acteurs institutionnels eux-mêmes. Ce contexte rend de fait très difficile une bonne lisibilité de l'offre pour l'utilisateur
 - o Les outils évoluent aussi. Le **développement de l'e-administration** donne lieu à une appréciation nuancée : il permet évidemment une accessibilité et des usages plus faciles pour une part importante des usagers ; en revanche il isole encore davantage les personnes qui n'y ont pas accès, pour des raisons « culturelles », d'âge ou de moyens. Par ailleurs, pratiquement tous les participants déplorent le caractère « déshumanisant » et au total inefficace de certains outils (accueil téléphonique par boîte vocale en particulier)
- Il est aussi noté que, paradoxalement, l'information disponible est de plus en plus importante en quantité et en source. Pour autant, cette **accumulation d'informations** se traduit souvent par un déficit de clarté, de lisibilité et donc d'intérêt.
- Enfin, le **contexte économique et social actuel** est évoqué à plusieurs reprises : accroissement très important des demandes de nature sociale, cristallisation des sollicitations sur des préoccupations vitales (bons alimentaires...), ...

• Les critères permettant de caractériser un service de qualité

Plusieurs critères permettant de caractériser un service de qualité sont mis en avant, sans recherche d'exhaustivité :

- le critère le plus « récurrent » est celui de la qualité du **contact humain**. Sont mis en exergue :
 - o l'importance d'une écoute personnalisée
 - o l'importance de « pouvoir prendre le temps »
 - o l'importance de caractériser l'accueil, non sur une approche « d'assistantat » mais sur une démarche « d'écoute et d'échange »
- dans le même esprit plusieurs critères semblent devoir caractériser les lieux d'accueil :
 - o des lieux qui permettent **de ne pas stigmatiser leurs usagers** par rapport à une situation personnelle ou sociale particulière
 - o des lieux, par conséquent, plutôt « **multifonctionnels** », **ouverts et attractifs** pour tout public et permettant de susciter du lien social, des rencontres, une diversité d'activités
 - o des lieux adaptés à des horaires divers
- L'offre de services (tous domaines confondus) doit, par ailleurs, être :
 - o Lisible
 - o Accessible (logique de proximité)
 - o Pérenne
 - o Réactive aux évolutions de contextes et de nature des demandes
- Enfin, il est relevé l'importance de pouvoir attribuer à ces services une fonction de « veille sociale » (anticipation / prévention), en allant au devant des publics.

• Les conditions de mises en œuvre : quelques suggestions et points de vigilance

Quelques suggestions sont émises :

- **le regroupement de différents services en des lieux attractifs et animés**. Plusieurs fonctions illustratives sont évoquées pour ces lieux : services publics, activités culturelles, santé ... voire activités commerciales de proximité
- un effort pour accroître la **polyvalence des accueillants** dans ces lieux mais aussi dans les mairies par exemple
- Le **regroupement/mutualisation** (au sein des communautés de communes) de certaines fonctions assumées par les secrétaires de mairie. Cette démarche permettrait notamment de libérer du temps pour les fonctions d'accueil de proximité

Deux points majeurs de vigilance encadrent toutefois ces suggestions :

- le **problème global des moyens engagés, notamment en matière d'animation**. Il est relevé à plusieurs reprises que, sans moyens supplémentaires, les démarches de rationalisation se traduisent de fait par **une surcharge de travail pour les accueillants** (dans les mairies notamment) et, au total, par une qualité de services moindre.
- **L'accessibilité (physique)** qui nécessite que soient intégrées aux prestations une offre de déplacement appropriées. Ce point est essentiel pour les publics captifs et en particulier les personnes âgées.

Eléments de synthèse

Thierry DUBUS propose quelques principes généraux qui semblent avoir largement imprégné les débats et qui pourraient constituer une trame de travail pour formaliser le schéma de services du Pays.

Principe 1 : envisager une animation des services à deux échelles distinctes :

- L'échelle des 3 grands bassins qui compose le Pays : autour de Cosne, de Clamecy et, au sud de La Charité et Prémery. Cette échelle nécessite la prise en compte des espaces périphériques : sud Yonne, Rive Gauche de la Loire, agglomération de Nevers
- Une échelle de proximité, autour des pôles relais du pays

Principe 2 : travailler avec finesse et de manière opérationnelle sur une prise en compte globale de l'accessibilité aux services, en distinguant :

- l'accessibilité physique : présence du service, offre de déplacement pour s'y rendre, conditions de diffusion de proximité (itinérance, permanences...)
- l'accessibilité matérielle : politique tarifaire, information
- l'accessibilité « psychologique » et culturelle : incitation à accéder à un service (prévention, sensibilisation, éducation), accompagnement dans l'usage du service, implication de l'utilisateur dans la prestation proposée

Principe 3 : rechercher une bonne articulation entre :

- une recherche de qualification et de professionnalisation des services
- la préservation de la mobilisation et de l'implication bénévole, citoyenne et associative

Gaëtan GORCE donne la parole à Monsieur le Sous-préfet de Clamecy qui trouve que le type d'échange de cette après midi particulièrement intéressant. Il insiste sur l'échelle Pays qui lui semble la plus adaptée pour traiter le service aux publics.

Gaëtan GORCE clôture les travaux en remerciant les participants pour la richesse des débats, et en invitant l'assemblée à partager un « verre de l'amitié ».