

DÉMARCHE PARTICIPATIVE POUR L'ÉLABORATION
DU SCHÉMA DE SERVICES AU PUBLIC
PAYS GAPENÇAIS

Contexte

Le Pays Gapençais:

- 8 communautés de communes + 6 communes non fédérées, soit 74 communes, 66 000 habitants
- Très forte concentration urbaine sur Gap (37 000 hab)
- Forte croissance démographique: 1 habitant de plus/ jour
- Désertification des services de certaines communes rurales pour une concentration sur Gap et quelques bourgs centres.

Le pays est une échelle pertinente pour réfléchir à la question des services au public, axe fort de la Charte du Pays Gapençais.

En 2006, le Pays fait appel à l'AREREF¹ pour réaliser son schéma de services aux publics. Le choix d'une démarche participative, testée en 2005 sur le Pays SUD², intéresse particulièrement le Pays Gapençais qui y voit un moyen de redynamiser son conseil de développement en l'associant tout au long de la démarche.

Pays et conseil de développement s'engagent conjointement dans ce projet d'envergure de novembre 2006 à décembre 2007.

Objectifs

- Affiner la connaissance de l'offre de services sur le pays.
- Obtenir une analyse fine de l'utilisation et du niveau de satisfaction des services
- Utiliser l'état des lieux pour réorganiser, renforcer et améliorer les services et répondre plus justement aux besoins locaux
- Élaborer un dispositif d'orientation et d'aide à la décision en envisageant des réponses en terme de qualité, d'accessibilité, d'efficacité à court et moyen terme.

Le projet

L'AREREF approfondit la méthode participative utilisée pour le Pays SUD, en prenant en charge le diagnostic puis la rédaction du schéma.

La démarche se décline en 2 grandes étapes:

1/ Élaboration du diagnostic

Le premier comité de pilotage, réuni en novembre 2006, donne lieu à une phase d'étude approfondie de janvier à avril 2007:

- **Une série d'entretiens avec des personnes ressources (38)**, (*permanents des communautés de communes, du Pays et membres du conseil de développement, techniciens de la mairie de Gap, membres d'associations, référents du CG05 et de la préfecture*) : obtenir une bonne connaissance préalable du territoire (réalités, projets en cours ou à venir, acteurs...).
- **Un recensement exhaustif des services**, classifiés en 18 bouquets de services.

Structure concernée :

Conseil de développement du pays gapençais
Quartier le Roure
05500 St Bonnet en Champsaur
Tél. : 04 92 20 90 29
Fax : 04 92 49 62 07
Site : <http://pays-gapençais.com>

Maître d'ouvrage :

Pays gapençais

Maître d'œuvre :

ADRETS (Association pour le Développement en réseau des territoires et des services-Ex AREREF)

Partenaires techniques :

communautés de communes
services techniques de la ville de Gap, du CG, de l'état

Partenaires financiers :

- Etat
- Région

Coût de l'opération

51000 euros pour le prestataire

Expériences comparables en PACA

- diagnostic participatif SUD
- schéma de transport et de santé, Pays une Autre Provence
- étude sur les services, Pays de Haute Provence

En savoir plus

AREREF : 04 92 51 05 19
courriel : erefpaca@free.fr
Site : www.mayeticvillage.fr/eref

Sources

- AREREF

¹ Association régionale des espaces ruraux emplois formation

² Pays Savinois-Ubaye-Durance

- **Une enquête de satisfaction auprès de la population** (450 questionnaires passés en vis à vis, nombre suffisant pour obtenir des résultats fiables à +/-4%). Pour mettre en évidence des spécificités significatives, chaque catégorie (âge, territoire, profession...) doit compter 40 individus au minimum.
- **Une recherche d'expériences innovantes** afin d'alimenter la réflexion.
- **Programmation de 18 focus groupes:** Sur présentation des résultats des enquêtes, le conseil de développement détermine les thématiques prioritaires à améliorer, les propose au comité qui les valide. Ces thèmes font l'objet de réunions spécifiques: les focus, destinés à affiner la perception des besoins et attentes. Ce sont des réunions de 2h, avec 10/12 participants, sur un thème précis. Il est intéressant de séparer les professionnels d'un domaine, des usagers lambda, pour permettre une parole plus libre à chacun. Un membre du conseil de développement introduit chaque focus groupe.

2/ Elaboration du schéma de services au public

Le diagnostic est rendu en septembre 2007 au comité de pilotage. La seconde phase s'attache à la rédaction du schéma en respectant plusieurs étapes, chacune validée par un comité de pilotage:

- **Mise place de groupes de travail prospective** (octobre 2007): réfléchir à la mise en place concrète de projets, à la formalisation de partenariats, d'axes de travail (qui porte, quelle source de financement potentiel, échéancier?)
- **choix d'un scénario de développement** (novembre 2007)
- **rendu du schéma de services au public** (décembre 2007)

Résultats – Impact

- Recueil de l'avis d'un nombre important d'usagers et de prestataires : 450 questionnaires, 36 personnes ressources, 184 participants aux focus groupes. Ces partenaires sont informés, impliqués à diverses échelles.
- Le conseil de développement est impliqué tout au long de la démarche, se fait connaître auprès de la population. Sa légitimité est renforcée, son action pérennisée.
- Des liens se tissent entre certains acteurs, dynamisation des réseaux locaux

Difficultés rencontrées - limites

- Trouver des personnes à enquêter dans les territoires les plus ruraux.
- La faible mobilisation spontanée des habitants et des professionnels pour les focus groupes a demandé un important travail d'invitation pour avoir une participation suffisante.
- Un tel diagnostic, processus long et lourd, demande un important travail de synthèses et de hiérarchisation des priorités qui apparaît parfois difficile à réaliser collectivement.

Facteurs de réussite

- L'appui d'un prestataire extérieur, dans ce cas l'AREREF
- L'inscription de membres du conseil de développement dans toutes les étapes de la démarche pour un véritable travail conjoint entre pays et conseil de développement.
- L'élaboration du schéma de services au public sert de cadre concret à une réflexion de développement sur le plus long terme.

Suites

Une fois le schéma rendu, son application relève de plusieurs facteurs:

- De la volonté et la capacité des élus à mettre en œuvre les préconisations du schéma.
- Elle repose aussi sur les partenaires financiers comme sur les services aux publics eux-mêmes qui doivent suivre les projets du Pays.

Le rôle du conseil de développement reste donc primordial mais aura-t-il les moyens et l'énergie pour maintenir la pression pour mettre en œuvre le schéma à court et à moyen terme, notamment une fois le travail d'animation de l'AREREF terminé ?