



Pays du Trégor Goëlo

Etude des services à la population sur les territoires des communautés de communes du Centre Trégor et du Pays Rochois et la commune de Mantallot

**Stratégie de développement des
services à la population**

Octobre 2007

Sommaire

Sommaire.....	2
Avant propos	3
Présentation générale de la stratégie de développement des services	4
1. Quatre fonctions à développer localement qui font écho aux enjeux repérés dans le diagnostic	4
2. Un « chemin à emprunter » : Les objectifs opérationnels.....	5
<i>Fonction</i> Prestations de services « Enfance – jeunesse ».....	7
1. Exposé des motifs.....	7
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	8
<i>Fonction</i> Prestations de services « Santé et personnes âgées ».....	10
1. Exposé des motifs.....	10
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	11
<i>Fonction</i> Prestations de services « Emploi – Formation – Insertion ».....	13
1. Exposé des motifs.....	13
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	13
<i>Fonction</i> Prestations de services « Services “publics” de proximité ».....	15
1. Exposé des motifs.....	15
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	16
<i>Fonction</i> Accueil, information et orientation des publics	17
1. Exposé des motifs.....	17
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	18
<i>Fonction</i> Observation de la demande sociale	20
1. Exposé des motifs.....	20
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	20
<i>Fonction</i> Contribution à la stratégie et la politique de Pays en matière de services	22
1. Exposé des motifs.....	22
2. Les objectifs opérationnels retenus.....	23

Avant propos

La stratégie de développement des services à la population sur le territoire des communautés de communes du Centre Trégor et du Pays Rochois fait écho aux enjeux repérés dans le diagnostic finalisé au mois de mars 2007.

Cette stratégie de développement est le fruit d'un travail collectif et partenarial avec notamment :

- l'organisation de deux séries d'ateliers de concertation au mois de mars puis juin 2007 réunissant les élus et services des communes et des communautés de communes, les membres du Conseil de développement, leurs partenaires (services de l'Etat, Département, CAF, services de l'emploi, acteurs de la santé et de services en direction des personnes âgées,...),
- une restitution et discussion de la proposition de stratégie lors du Conseil d'administration du Pays le 21 juin 2007 puis du Conseil de développement le 25 septembre 2007.

Enfin, il faut rappeler que quatre « familles de services » ont été jugées prioritaires dans le cadre de cette étude :

- petite enfance – enfance – jeunesse
- personnes âgées et santé
- emploi – formation – insertion
- services « publics » de proximité (services des mairies, La Poste, maintien du dernier commerce dans les communes rurales).

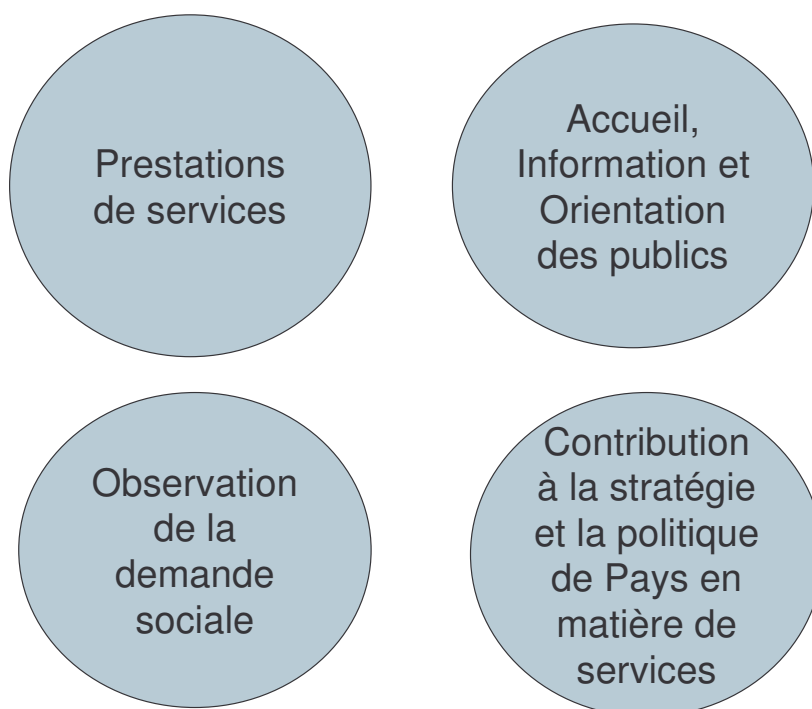
Dans le prolongement de cette stratégie, un programme d'actions va être établi en étroite concertation avec les deux communautés de communes.

Présentation générale de la stratégie de développement des services

1. Quatre fonctions à développer localement qui font écho aux enjeux repérés dans le diagnostic

Cette stratégie de développement de services à la population sur le territoire des communautés de communes du Centre Trégor et du Pays Rochois s'organise autour de quatre grandes fonctions que devront assurer prioritairement les communes et les deux EPCI :

- une fonction « prestations de services » pour les compétences qu'elles exercent dans les quatre « familles » de services précitées,
- une fonction « accueil, information et orientation des publics » pour les services que les communes et communautés de communes assurent mais également pour les services que leurs partenaires développent sur le territoire,
- une fonction « observation de la demande sociale » afin d'anticiper quantitativement et qualitativement l'évolution des services,
- une fonction « contribution à la stratégie et la politique de Pays en matière de services » afin qu'un réseau d'échanges d'expériences et de savoir-faire se mette progressivement en place entre les intercommunalités et leurs partenaires à l'échelle du Pays du Trégor Goëlo.



2. Un « chemin à emprunter » : Les objectifs opérationnels

Dans le cadre de chacune des grandes fonctions précitées, il est identifié un certain nombre d'objectifs opérationnels. Ils constituent le cadre dans lequel pourra s'inscrire l'action future des communes et des communautés de communes du territoire pour leurs compétences aujourd'hui exercées et identifie également les évolutions possibles de l'intérêt communautaire de certaines compétences. Par ailleurs, ces objectifs mettent également en exergue les partenariats que les communes et intercommunalités pourront nouer avec d'autres acteurs travaillant localement (Etat, Département, établissements publics et organismes sociaux divers, associations, ...).

Enfin, il faut souligner que ces objectifs opérationnels restent un objectif de moyen terme. Certaines opérations pourront être rapidement engagées, d'autres ne le seront qu'à moyen terme.

Fonction Prestations de services « Enfance – jeunesse »
Objectif 1 : Poursuivre le développement de l'offre de services en direction de la petite enfance
Objectif 2 : Promouvoir le développement de gardes individuelles en horaires atypiques
Objectif 3 : Renforcer la dimension pédagogique des animations périscolaires
Objectif 4 : Développer, dans le cadre d'un étroit partenariat avec les jeunes et les parents, les animations en direction des adolescents
Objectif 5 : Veiller à l'accessibilité pour tous aux services enfance - jeunesse

Fonction Prestations de services « Santé et personnes âgées »
Objectif 6 : Adapter les équipements de santé pour maintenir voire renforcer l'attractivité du territoire pour les professionnels
Objectif 7 : Diversifier les modes d'accueil et d'hébergement des personnes âgées
Objectif 8 : Améliorer, via le CLIC, la communication auprès de la population locale sur les multiples dispositifs d'accompagnement des personnes âgées
Objectif 9 : Impulser une démarche d'implication de nouveaux acteurs dans les processus d'accompagnement des personnes âgées
Objectif 10 : Faciliter les déplacements des personnes âgées

Fonction Prestations de services « Emploi – Formation – Insertion »
Objectif 11 : Mettre en place un « Espace emploi » à l'échelle de la communauté de communes du Centre Trégor
Objectif 12 : Renforcer les permanences des acteurs de l'emploi – formation – insertion à l'échelle de la communauté de communes du Pays Rochois

Fonction Prestations de services « Services "publics" de proximité »
Objectif 13 : Impulser une démarche politique de négociation avec La Poste pour une réorganisation territoriale de l'offre qui serve au mieux les intérêts locaux
Objectif 14 : Poursuivre les démarches de pérennisation du commerce de proximité

Fonction Accueil, information et orientation des publics
Objectif 15 : Améliorer les dispositifs et supports d'information aux habitants concernant les services développés par les communes et communautés de communes
Objectif 16 : Renforcer l'organisation de l'information entre les mairies, les services des communautés de communes et leurs partenaires
Objectif 17 : Favoriser l'accès à l'ensemble des services à la personne présent sur le territoire et dans le Pays

Fonction Observation de la demande sociale
Objectif 18 : Mettre en place un observatoire de la demande sociale aux échelles intercommunales

Fonction Contribution à la stratégie et la politique de Pays
Objectif 19 : Structurer un réseau d'échanges « services à la population » entre les intercommunalités du Pays du Trégor Goëlo et leurs partenaires
Objectif 20 : Détecter, en lien avec la MDEFP, l'évolution des métiers des services à la personne

Fonction Prestations de services

« Enfance – jeunesse »

1. Exposé des motifs

Le territoire des communautés de communes du Centre Trégor et du Pays Rochois connaît depuis quelques années une hausse importante de son attractivité résidentielle en raison des prix très compétitifs du foncier comparativement à ceux observés dans l'agglomération de Lannion et les communes côtières. Dans le cadre de leurs prérogatives, la quasi-totalité des communes ont engagé et vont poursuivre des politiques d'ouverture de foncier à l'urbanisation et de développement de lotissements communaux à des prix intéressants.

Ces nouveaux migrants sont tout particulièrement de jeunes couples avec enfants (ou en âge d'en avoir) qui travaillent majoritairement dans l'agglomération.

Dans un souci de cohérence, il appartient maintenant aux communes et intercommunalités de calibrer quantitativement et qualitativement l'offre de services en direction de l'enfance – jeunesse à cette ambition affichée d'attractivité territoriale. Les attentes de la population en la matière sont fortes comme l'atteste l'enquête réalisée dans le cadre de cette étude auprès de 400 habitants du territoire.

Les communes et les intercommunalités ont engagé un travail de fond en ce sens :

- en matière de garde collective et de soutien aux modes de gardes individuels en direction de la petite enfance,
- en matière périscolaire avec les temps de garde et d'animation avant et après l'école et durant la pose méridienne,
- avec les activités proposées le mercredi et en périodes de petites et grandes vacances.

Désormais, il s'agira principalement :

- de répondre à la forte hausse pressentie de la demande en développant les équipements et animations,
- de veiller à diversifier les modes de garde et d'animations compte tenu de l'évolution et de la diversité des rythmes de vie,
- d'impliquer encore davantage les parents et le tissu associatif dans l'organisation et la gestion de ces services,
- de veiller à développer l'accessibilité pour tous via notamment l'évolution de l'offre de transports et les politiques tarifaires.

Enfin, les actions développées dans le cadre du programme d'actions de santé du Pays tant en direction de la sensibilisation des animateurs qu'en direction des jeunes devront être poursuivies.

2. Les objectifs opérationnels retenus

Cinq objectifs opérationnels pourront guider à l'avenir le travail des principaux opérateurs de services en direction de l'enfance – jeunesse que sont les communes et leurs EPCI.

➤ **Objectif 1 : Poursuivre le développement de l'offre de services en direction de la petite enfance**

Il apparaît tout d'abord nécessaire de consolider la garde individuelle à domicile. D'une part, la localisation du multi-accueils situé à Bégard, auquel adhère la communauté de communes du Centre Trégor, ne peut répondre que très partiellement à la demande. D'autre part, l'enjeu de renouvellement de assistantes maternelles est désormais posé.

A titre d'exemple, les communes et communautés de communes pourraient soutenir la création d'établissements accueillant simultanément neuf enfants au maximum avec un service assuré par des assistantes maternelles¹. Le Réseau Parents Assistantes Maternelles (RPAM) intercommunautaire doit également renforcer son travail de professionnalisation des assistantes : elles sont aujourd'hui 1/3 à adhérer au réseau. Par ailleurs, il apparaît nécessaire de poursuivre les actions d'aide à la parentalité engagées par le RPAM.

Quant aux évolutions possibles de l'offre collective de garde, elles mériteront d'être posées dans un cadre intercommunautaire.

➤ **Objectif 2 : Promouvoir le développement de gardes individuelles en horaires atypiques**

Le rythme et mode de vie des nouvelles populations (jeunes actifs travaillant dans les agglomérations périphériques et selon des horaires décalés ou atypiques) fait incontestablement évoluer la demande de services enfance – jeunesse.

Il apparaît intéressant que des réflexions et, le cas échéant, des solutions puissent être proposées en ce sens. Il appartiendra aux communes concernant leurs services périscolaires et à la communauté de communes du Centre Trégor concernant l'offre de garde collective de la petite enfance de faire évoluer, si besoin, les amplitudes horaires d'ouverture de leurs services. Par ailleurs, les communautés de communes, en lien avec le RPAM, pourraient promouvoir ce type de garde auprès de nouvelles assistantes maternelles. L'offre privée doit également évoluer. A cet titre, les communautés de communes pourraient être un relais auprès de jeunes adultes souhaitant s'investir dans le baby-sitting ou la garde des enfants après la garderie périscolaire : incitation à la formation aux 1ers secours en lien avec des spécialistes (pompiers,...), création d'un listing à disposition des parents, ...

¹ Cette possibilité a été ouverte par le décret n° 2007-2030 du 20 février 2007 du Ministère de la santé.

➤ **Objectif 3 : Renforcer la dimension pédagogique des animations périscolaires**

Toutes les communes possédant une école primaire proposent depuis de nombreuses années une offre périscolaire alliant la garde avant et après l'école ainsi que la restauration pendant la pause méridienne.

Une attention particulière pourra être portée à l'avenir sur l'évolution qualitative de ces services en renforçant leurs dispositifs d'animation pédagogique. Tout d'abord, l'ensemble de ces services communaux pourrait rapidement être labellisé « centre de loisirs » par la Direction Départementale Jeunesse et Sport. Ensuite, l'ingénierie actuellement présente dans les intercommunalités pourrait, par convention, être mise à disposition des communes pour les assister dans la mise en œuvre de leurs projets. De manière plus intégrée, il pourrait être étudié à moyen terme la mutualisation aux échelles intercommunales de moyens humains ou matériels entre les communes.

L'aide aux devoirs (études surveillées ou dirigées) pourrait également être renforcée avec l'appui du tissu associatif ou de parents d'élèves.

Enfin, le calibrage de certaines infrastructures apparaît encore nécessaire au regard des fortes évolutions de fréquentation observées depuis quelques années.

➤ **Objectif 4 : Développer, dans le cadre d'un étroit partenariat avec les jeunes et les parents, les animations en direction des adolescents**

Les intercommunalités se sont investies de manière importante dans les animations extrascolaires (mercredi, petites et grandes vacances) en faveur des enfants et préadolescents. Par contre, les initiatives communales ou intercommunales en faveur des adolescents devront être renforcées à l'avenir. Au regard des particularités de ce public, ces animations devront être engagées dans le cadre d'un étroit partenariat avec les parents et impliquer fortement le jeune dans la définition même du projet. A ce titre, les initiatives qui seront engagées aux échelles communales pourraient être soutenues techniquement par les ingénieries des intercommunalités.

➤ **Objectif 5 : Veiller à l'accessibilité pour tous aux services de l'enfance - jeunesse**

L'accessibilité de tous aux services constitue un enjeu d'équité sociale. A ce jour, il n'est pas repéré de public en exclusion dans l'accès à ces services. Pour autant, il apparaît nécessaire de veiller à des politiques tarifaires équilibrées. Par ailleurs, de nouvelles offres de transports pour accéder à certains services localisés dans les principaux bourgs mériteraient d'être testées et, le cas échéant, généralisées.

Fonction Prestations de services

« Santé et personnes âgées »

1. Exposé des motifs

En matière de services de santé. Eu égard aux caractéristiques du secteur étudié, l'enjeu principal est de veiller au maintien de l'offre actuelle en facilitant les conditions d'exercice des praticiens locaux. Cet objectif général concerne essentiellement les médecins généralistes dont le renouvellement des effectifs à l'avenir pourrait devenir problématique. Les communautés de communes travaillent déjà à améliorer ces conditions d'exercice mais l'effort doit être maintenu dans un souci de maillage cohérent du territoire.

En matière de services aux personnes âgées. Le diagnostic préalable à la présente stratégie fait état d'un territoire où la part des plus de 75 ans, les principaux concernés par des services spécifiques, est inférieure de 1% à la moyenne du Pays. Mais la tendance générale au vieillissement de la population aura pour conséquence une hausse importante et régulière de cette frange de la population d'ici 2020.

Les acteurs locaux doivent donc dès à présent anticiper cette perspective à travers une démarche d'amélioration qualitative et quantitative des services spécifiquement dédiés.

Les investigations et les échanges réalisés dans le cadre de cette étude ont permis de cadrer les modalités d'action en fonction des spécificités du territoire des deux communautés de communes pour une intervention mieux ciblée et, de fait, mieux adaptée au contexte local. Il s'agira en premier lieu de veiller à la **complémentarité des services locaux avec une offre de proximité déjà conséquente** et, elle-même, en pleine évolution, en particulier sur l'agglomération de Lannion et sur la commune de Tréguier.

Il a donc été retenu d'engager des démarches visant :

- à diversifier les modes d'hébergement des personnes âgées sur le territoire,
- à renforcer plus encore la communication auprès de la population sur les multiples dispositifs d'accompagnement,
- à travailler à l'implication d'un nombre plus important d'acteurs locaux dans le processus d'accompagnement des personnes âgées,
- à favoriser le développement d'un réseau d'échanges et de conseils entre les acteurs spécialisés du territoire et des territoires alentours,
- à améliorer les déplacements des personnes les moins mobiles.

Enfin, ces orientations de travail s'inscrivent, pour partie, dans le cadre du programme d'actions de santé du Pays.

2. Les objectifs opérationnels retenus

➤ **Objectif 6 : Adapter les équipements de santé pour maintenir voire renforcer l'attractivité du territoire pour les professionnels**

L'objectif est de renforcer l'offre locale en améliorant les conditions d'exercice des praticiens locaux mais également de renforcer l'attractivité du territoire pour en attirer de nouveaux, et tout particulièrement des médecins généralistes. En effet, une partie des médecins exerçant actuellement sur les deux communautés de communes est âgée de plus de 55 ans et il est apparu nécessaire d'anticiper d'ores et déjà leur départ en retraite.

Le renforcement de l'offre déjà impulsé par les communautés de communes doit se traduire par la mise en place de maisons médicales permettant à plusieurs médecins généralistes d'exercer ensemble. D'autres professionnels de la santé tels les infirmiers ou les kinésithérapeutes pourraient également être intéressés par ces maisons. A l'heure actuelle l'enjeu est de travailler au maillage territorial en matière d'implantation de ces équipements.

➤ **Objectif 7 : Diversifier les modes d'accueil et d'hébergement des personnes âgées**

Il s'agit d'abord de poursuivre l'action déjà impulsée par les communes de renforcement d'une offre de logements dans les centres bourgs à destination des personnes âgées avec notamment des appartements spécialement équipés. Cette politique doit permettre, outre un accès facilité aux services, de rompre avec l'état d'isolement physique et social de ces personnes en particulier lorsqu'elles habitent dans les nombreux hameaux du territoire.

Il peut s'agir ensuite, même si cela n'est pas une priorité immédiate, de pouvoir accompagner toute initiative locale visant à diversifier les modalités d'accueil dans les structures spécialisées.

➤ **Objectif 8 : Améliorer, via le CLIC, la communication auprès de la population locale sur les multiples dispositifs d'accompagnement des personnes âgées**

Il est apparu au cours des investigations engagées dans le cadre de cette étude que la communication sur les dispositifs d'accompagnement des personnes âgées (en matière d'hébergement et d'accompagnement au maintien à domicile) doit être renforcée. Même si les mairies se révèlent être de bons relais locaux d'information, l'orientation systématique vers les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC), dispositifs les plus à même d'orienter les personnes vers les bons acteurs en fonction de leur problématique spécifique, semble indispensable.

Ce renforcement de la communication passe probablement par une information auprès des relais locaux mais également par les supports informatifs tels les journaux municipaux ou les sites Internet.

➤ **Objectif 9 : Impulser une démarche d'implication de nouveaux acteurs dans les processus d'accompagnement des personnes âgées**

Il s'agira d'informer la population afin de susciter et renforcer l'implication des acteurs locaux dans le processus d'accompagnement des personnes âgées. Il s'agit donc, là encore, de travailler la communication afin d'informer le public sur la possibilité, par exemple, de devenir famille d'accueil pour personnes âgées (afin de diversifier localement l'offre d'accueil) ou encore auxiliaire de vie (pour prévenir certaines difficultés de recrutement).

Il a par ailleurs été évoqué l'intérêt d'impliquer les associations locales, en particulier les clubs du troisième âge, dans des démarches visant à rompre l'isolement social de certaines personnes âgées mais aussi dans des actions de stimulation de la mémoire pour prévenir la maladie d'Alzheimer.

➤ **Objectif 10 : Faciliter les déplacements des personnes âgées**

Cet objectif vise à développer un mode de transport pour les personnes les plus faiblement mobile et notamment les personnes âgées. Il doit pouvoir être mutualisé avec d'autres thématiques où les besoins en matière de déplacements sont également importants (animation jeunesse, insertion...). La réflexion autour du développement d'une offre de transport à la demande devra s'élaborer à l'échelle des deux communautés de communes, là encore dans un souci de mutualisation et donc de rentabilisation du service.

Fonction Prestations de services

« Emploi – Formation – Insertion »

1. Exposé des motifs

Sur le territoire des deux communautés de communes, les publics socialement fragilisés (chômeurs, bénéficiaires du RMI, de l'API,...) sont proportionnellement plus importants que dans le reste du Pays ou les Côtes d'Armor.

Le Pays du Trégor Goëlo s'est largement engagé dans une politique de coordination de l'ensemble des acteurs de l'emploi – formation (ANPE, Mission locale, Assedic, Région, Afpa,...) au travers la création récente de la Maison de l'emploi et de la formation professionnelle (MDEFP). Une des volontés affichées de cette MDEFP est de faciliter l'accès aux mêmes prestations de services en tout point du Pays. Pour ce faire, elle vient notamment d'ouvrir un portail Internet regroupant l'ensemble des informations et services développés par les acteurs de l'emploi – formation.

Dans ce cadre général, les communes et les communautés de communes du territoire doivent être des partenaires des principaux acteurs de la MDEFP pour :

- renforcer l'accessibilité aux services, aujourd'hui principalement localisés à Lannion,
- relayer localement la stratégie et l'action des différents acteurs de la MDEFP,
- faire remontée vers la MDEFP les préoccupations et attentes exprimées localement par la population.

2. Les objectifs opérationnels retenus

- **Objectif 11 : Mettre en place un « Espace emploi » à l'échelle de la communauté de communes du Centre Trégor**

Dans le cadre de sa nouvelle Maison du développement, la communauté de communes du Centre Trégor Cet pourrait créer un « Espace emploi » avec des moyens humains spécifiquement dédiés à l'animation permettant la mise en œuvre d'un véritable centre de ressources sur toutes les questions liés à l'emploi – formation – insertion. Par ailleurs, cet Espace pourra être le lieu pour les permanences de certains organismes (Anpe, Mission Locale,...) et disposera d'un visioguichet au

travers duquel chaque habitant intéressé pourra s'entretenir – de visu et de vive voix - avec l'ensemble des acteurs de l'emploi. Certains organismes de l'aide sociale (CAF,...) pourraient également utiliser ce visioguichet. Enfin, un Point Information Jeunesse pourrait être adossé à cet Espace Emploi.

➤ **Objectif 12 : Renforcer les permanences des acteurs de l'emploi – formation – insertion à l'échelle de la communauté de communes du Pays Rochois**

Le positionnement territorial de la communauté de communes du Pays Rochois permet un accès relativement aisé de ses habitants aux services localisés à Lannion ou Tréguier.

Au regard de ce contexte, la communauté de communes favorisera à court terme le renforcement des permanences locales des acteurs de l'emploi – formation – insertion.

Fonction Prestations de services **« Services "publics" de proximité »**

1. Exposé des motifs

Outre, les services déjà évoqués, notamment ceux de l'emploi – formation – insertion, le territoire développe ses propres services « publics » ou alors accueille certains services publics assurés par l'Etat, des entreprises publiques ou d'autres collectivités locales.

Il s'agit bien tout d'abord des mairies, où parallèlement à ses fonctions régaliennes, ce service public de proximité par excellence, assure des fonctions d'accueil, d'informations et orientations des habitants pour l'accès à tous types de services (on se rapportera en conséquence au chapitre traitant de la fonction considérée).

En matière d'offre postale. Il s'agit du dernier service public non encore restructuré sur le territoire. L'investissement des élus des communautés de communes et du Pays est essentiellement « politique » afin de négocier avec La Poste les modalités de restructuration des services pour que celles-ci ne se traduisent pas par un appauvrissement de la qualité des prestations offertes à la population et aux entreprises.

En matière de commerce. Les politiques de maintien du dernier commerce dans certains bourgs ruraux peuvent, par extension, s'apparenter à une mission de service public. C'est un axe de travail déjà largement investi par les communautés de communes et le Pays au travers notamment du programme ODESCA. Pour autant, il doit être approfondi afin d'arriver à un maillage géographique performant sur le territoire d'étude.

Les services publics de l'Etat. La réorganisation de services tels que la gendarmerie, le Trésor public ou les services de l'Equipement est aujourd'hui effective sur le territoire et suffisamment récente pour n'envisager d'évolutions significatives à court terme. Pour autant, les communes et les intercommunalités doivent poursuivre leur travail de sensibilisation auprès des services de l'Etat pour l'ensemble des difficultés qu'eux-mêmes ou leurs habitants peuvent rencontrer dans l'accès à ces services.

2. Les objectifs opérationnels retenus

- **Objectif 13 : Impulser une démarche politique de négociation avec La Poste pour une réorganisation territoriale de l'offre qui serve au mieux les intérêts locaux**

A l'approche de la réorganisation prochaine de l'offre postale sur le territoire des deux communautés de communes, l'enjeu majeur est d'impulser une dynamique politique collective afin de travailler avec les dirigeants de La Poste sur les conditions et modalités de cette réorganisation.

Les représentants de La Poste se sont déclarés tout à fait favorables à ce débat sur l'organisation des services afin de servir au mieux les intérêts de chacun pour un développement pertinent qui permette de maintenir un niveau de prestation satisfaisant. La possibilité de mutualiser certains services a même été évoquée par la Poste : partage de ses locaux, mission de veille et d'alerte des facteurs quant aux problèmes que pourraient rencontrer des personnes âgées,...

Les élus des communautés de communes doivent donc se mobiliser avec le soutien des représentants du Pays pour un portage politique fort.

- **Objectif 14 : Poursuivre les démarches de pérennisation du commerce de proximité**

Ce travail, déjà bien engagé par les communes et les communautés de communes, doit être poursuivi à l'avenir afin de parvenir à l'obtention d'un maillage territorial performant. L'objectif est de poursuivre la promotion de multi-commerces proposant une gamme élargie de produits (épicerie, boulangerie, tabac...). Cette action peut être croisée avec l'objectif précédent puisque des Points Poste peuvent être intégrés dans les derniers commerces de centre bourg.

Fonction

Accueil, information et orientation des publics

1. Exposé des motifs

Les communes, les intercommunalités, leurs partenaires publics (Département, CAF, Anpe,...) et associatifs (Comités cantonaux d'entraide,...) proposent une offre importante de services. La plupart d'entre eux ont développé une information spécifique sur leur offre : lieu d'accueil du public avec des permanences physiques ou téléphoniques, site Internet, supports d'informations divers.

Pour autant, les entretiens, enquêtes et rencontres réalisés dans le cadre de l'étude confirment que les habitants du territoire sont très régulièrement à la recherche du « bon » interlocuteur et de la « bonne » information pour engager leurs démarches vis-à-vis des acteurs de l'emploi – formation – aide sociale, des services de santé et en direction des personnes âgées, des services de l'enfance – jeunesse,...

Les services des mairies demeurent, par excellence, le 1^{er} service public de proximité où les habitants se renseignent pour accéder à l'ensemble de ces services.

Il apparaît en conséquence essentiel que les acteurs locaux de proximité que sont les communes mais également les intercommunalités puissent assurer au mieux le 1^{er} accueil, la 1^{ère} bonne information et orientation des habitants du territoire pour les aider dans leurs démarches pour l'ensemble des services développés par eux-mêmes mais également par leurs partenaires :

- à quelle administration et à quelle personne dois-je m'adresser ?
- où est localisé ce service et quelles sont ses coordonnées ?
- à quels types des prestations puis-je prétendre et quels sont les aides possibles ?
- comment puis-je disposer de formulaires d'inscription ou de demande d'aides... ?

Pour ce faire, il apparaît nécessaire d'organiser cette information par un dialogue régulier entre les communes et l'ensemble de leurs partenaires.

2. Les objectifs opérationnels retenus

- **Objectif 15 : Améliorer les dispositifs et supports d'information aux habitants concernant les services développés par les communes et communautés de communes**

Il paraît essentiel que les communautés de communes poursuivent les efforts qu'elles ont engagées en faveur de l'information sur leurs offres de services : accueil direct ou téléphonique dans le cadre des Maisons du développement, journal général d'informations, informations ciblées dans les boîtes aux lettres, site Internet,... Par ailleurs, il paraît également souhaitable qu'à l'avenir se développe l'administration électronique pour la réalisation de certaines formalités administratives : mise en ligne des formulaires, inscription des enfants aux activités de loisirs, possibilités de paiement électronique,...

- **Objectif 16 : Renforcer l'organisation de l'information entre les mairies, les services des communautés de communes et leurs partenaires**

Les mairies et intercommunalités ont engagé un travail de rencontres régulières d'échanges afin que, d'une part les communes relaient l'information auprès des habitants sur l'offre de services des intercommunalités et que, d'autre part les communes fassent remonter vers les intercommunalités les demandes ou préoccupations des habitants recensées en mairie. Ce travail mérite d'être approfondi. Par ailleurs, au regard des horaires disparates d'ouverture des mairies et de la complexification de certaines réglementations, il pourrait être engagé aux échelles intercommunales une réflexion sur la mutualisation de certaines compétences techniques.

Concernant les demandes des habitants pour accéder aux services assurés par les partenaires (Département pour l'aide sociale, Anpe et autres acteurs de l'emploi, Comité cantonal d'entraide et autres services en direction des personnes âgées,...), il apparaît nécessaire que les mairies et les services des deux communautés de communes puissent disposer de supports régulièrement actualisés (bonnes coordonnées, évolution de l'offre de services de ces partenaires, ...) afin de bien orienter les habitants. Dans cet objectif, des réunions régulières d'échanges (une à deux fois par an) pourraient être organisées. Par ailleurs, les Maisons du développement pourraient également être un centre de ressource documentaire (mise à disposition de formulaires,...).

- **Objectif 17 : Favoriser l'accès à l'ensemble des services à la personne présent sur le territoire et dans le Pays**

Au-delà des services assurés par les communes et les communautés de communes, le tissu associatif et des prestataires privés développent

également tout une gamme de services à la personne : Comités cantonaux d'entraide et CLIC pour les personnes âgées, ménage à domicile en direction de tous les habitants, prestations des artisans pour les travaux à domicile, baby-sitting,...

Ces services sont parfois méconnus des habitants ou alors nécessitent des recherches approfondies pour y accéder. En conséquence, les communautés de communes pourraient développer une information complète sur l'offre existante localement et plus largement à l'échelle du Pays pour des services non présents localement. De manière plus approfondie, il a été évoqué l'intérêt de la création de plateformes de mise en relation de l'offre et de la demande via par exemple la mise en place d'un N° vert où chaque habitant pourrait se mettre en contact direct avec l'ensemble des prestataires de services à la personne présents sur le territoire ou dans le Pays.

Fonction

Observation de la demande sociale

1. Exposé des motifs

Localement, la demande de services évolue très rapidement avec l'arrivée de nouvelles populations. Par ailleurs, le territoire n'échappe pas à certaines tendances lourdes tel que la forte hausse du nombre de personnes âgées en lien avec l'allongement de la durée de vie.

Les communes et les communautés de communes mais également leurs partenaires font face à cette nouvelle donne, sont réactifs et adaptent en permanence leurs services.

Pour autant, il paraît tout aussi important que les acteurs locaux s'engagent plus en avant dans un travail d'anticipation quantitative et qualitative de leur offre de services en observant plus finement l'évolution possible de la demande. A titre d'exemple, les intercommunalités sont largement compétentes en matière d'enfance – jeunesse mais, pour calibrer leur offre, elles demeurent dépendantes des politiques d'urbanisme développées dans chaque commune.

Par ailleurs, les supports de développement de services évoluent très rapidement. Les nouvelles technologies joueront certainement un rôle toujours plus important dans les années à venir. A titre d'exemple, la Communauté de communes du Centre Trégor s'y adapte avec la création d'un visioguichet et le taux d'équipement des foyers en haut débit numérique s'accélère. Les acteurs locaux doivent opérer une « veille technologique » pour adapter leurs services.

2. Les objectifs opérationnels retenus

➤ **Objectif 18 : Mettre en place un observatoire de la demande sociale aux échelles intercommunales**

Il apparaît a minima nécessaire que les communes croisent régulièrement des informations quant à leurs politiques d'urbanisme (rythme et volume d'ouverture à l'urbanisation) afin que les intercommunalités (communautés de communes pour la petite enfance, SIVU pour les services périscolaires) anticipent l'évolution de leurs infrastructures et animations. Par ailleurs, il pourrait être mis en place, un dispositif de connaissance des nouveaux arrivants. Enfin, il apparaît important que les communes et intercommunalités recensent et échangent sur les

demandes exprimées par les habitants en mairie ou auprès des services des communautés de communes.

Fonction

Contribution à la stratégie et la politique de Pays en matière de services

1. Exposé des motifs

Dans sa stratégie territoriale pour la période 2007 – 2013, le Pays du Trégor Goëlo affiche que la création et le soutien aux activités de services à la population constitue un puissant levier de développement local.

Les communes, les communautés de communes et la communauté d'agglomération Lannion Trégor constituent des opérateurs essentiels de services à la population via les compétences qu'elles exercent.

Par essence, cadre de la définition de politiques « d'intérêt pays », lieu d'échanges d'expériences et de savoir-faire, lieu de solidarités entre ville et secteur rural, le Pays du Trégor Goëlo doit pleinement s'inscrire dans l'évolution de cette offre de services à la personne.

A ce titre, la présente stratégie développée à l'échelle des deux communautés de communes du Centre Trégor et du Pays Rochois doit tout d'abord permettre d'**alimenter en continue la politique de Pays** en faisant remonter à cette échelle les demandes et préoccupations qui s'expriment localement.

Ensuite, l'adaptation des services aux nouvelles demandes sociales nécessite d'être « pro actif » plutôt que réactif et d'être imaginatif quant aux solutions à apporter. En ce sens, il apparaît essentiel que les opérateurs que sont les communes et intercommunalités ainsi que leurs partenaires puissent régulièrement **échanger leurs expériences et savoir-faire** sur les solutions qu'ils mettent en œuvre. Cette étude pourrait d'ailleurs faire l'objet d'un transfert de méthode vers d'autres intercommunalités qui souhaiteraient engager un travail similaire.

Par ailleurs, le Pays « lieu de rencontres d'acteurs » trouve également tout son sens pour, si besoin, **mettre en oeuvre certains services à une échelle qui dépasse le cadre communautaire**. C'est par exemple déjà le cas pour la mise en réseau des assistantes maternelles organisée dans un cadre intercommunautaire (Communautés de communes du Centre Trégor, du Pays Rochois et du Pays de Bégard).

2. Les objectifs opérationnels retenus

- **Objectif 19 : Structurer un réseau d'échanges « services à la population » entre les intercommunalités du Pays du Trégor Goëlo et leurs partenaires**

Il apparaît a minima intéressant que les intercommunalités se réunissent régulièrement et selon un ordre du jour précis pour échanger leurs expériences et savoir-faire en matière de services. Ces réunions associeront également leurs partenaires en fonction des ordres du jour de chaque réunion (Conseil général, CAF, acteurs de la MDEPF, CLIC, ...) ainsi que des membres du Conseil de développement. La thématique des services en direction des personnes âgées a notamment été clairement identifiée dans le cadre de la présente étude.

- **Objectif 20 : Détecter, en lien avec la MDEFP, l'évolution des métiers des services à la personne**

Les métiers des services à la personne sont confrontés à des enjeux de professionnalisation en raison de l'évolution des législations (diplôme d'auxiliaire de vie sociale, agrément assistante maternelle par le Conseil général, validation d'acquis d'expériences, nécessité a minima du BAFA pour encadrer des jeunes,...). Par ailleurs, les besoins iront croissants en volume et les métiers vont fortement évoluer pour certains services tels ceux en direction des personnes âgées en raison de la dépendance accrue en lien avec l'allongement de la durée de la vie. En ce sens, il apparaît intéressant que l'ensemble des acteurs du Pays engage une étude prospective d'évolution des emplois et des compétences dans l'ensemble de métiers de service à la personne.