

Synthèse

Avec 1,3 million d'habitants en 2013, la Seine-Maritime est l'un des départements français les plus peuplés. Toutefois, certaines zones à l'est et à l'extrême nord du territoire ont une densité de population relativement faible. Les 168 pôles de services maillent de façon homogène l'ensemble du territoire, ce qui garantit globalement aux habitants de ne jamais être trop éloignés de ces différents services. Les pôles sont cependant plus concentrés le long de la Vallée de la Seine et sur le littoral.

Outre l'éloignement géographique, l'accès aux différents services présents en Seine-Maritime peut être freiné par deux autres facteurs. Le premier est la mobilité (qui dépend de la possession d'une voiture et de l'accès au transport urbain) : la part des habitants sans voiture est plus forte en Seine-Maritime qu'ailleurs. Le deuxième est l'accès au numérique, enjeu important à l'heure où de nombreuses démarches administratives sont dématérialisées. Les zones mal couvertes, bien qu'elles concernent l'ensemble du territoire, sont plus concentrées au nord-est du département.

L'accès aux services répond à un besoin plus ou moins fort selon le type de population. Rendre ces services plus accessibles pour les personnes les plus fragilisées constitue un enjeu fort. Le département est confronté à un certain nombre de précarités sociales plus accentuées qu'en province : une population généralement moins diplômée, un chômage plus prononcé, une insertion professionnelle des jeunes plus difficile et une proportion de familles monoparentales plus forte. Cette population plus fragile réside en grande partie dans les grandes agglomérations et dans l'est du département.

Le Département de la Seine-Maritime doit élaborer un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public, prévu par la loi NOTRe. Ce schéma doit s'appuyer sur un diagnostic, qui comprend notamment une analyse des temps d'accès aux services permettant une identification des territoires connaissant les plus grandes difficultés d'accès. Dans certains territoires, la question de l'accessibilité des services présente un enjeu important, renforcé par les caractéristiques sociales défavorables de certaines zones. Les services concernés par le schéma sont répartis, pour ce diagnostic statistique, en cinq domaines : les services du quotidien, les services de santé, les services publics, les services sociaux et les services de l'emploi.

Le Pays de Bray et la Vallée de la Bresle sont les territoires présentant le plus fort enjeu en termes d'accessibilité aux services. Les habitants de ces territoires ont des difficultés d'accès aux services du quotidien, de la santé, de l'emploi, ainsi qu'aux services publics et sociaux. Ces difficultés sont renforcées par certaines caractéristiques sociales des habitants de ces territoires, caractérisées par une plus grande pauvreté et une moins bonne desserte en services de transport en commun.

Cette étude a été réalisée par

Laurent BRUNET, Caroline LEVOUIN et Thibaut LOUZA
(Insee Normandie).

Cette étude s'inscrit dans la démarche d'élaboration du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) de la Seine-Maritime. Cette démarche, pilotée conjointement par le Département de la Seine-Maritime et la Préfecture, a bénéficié d'un accompagnement de la société de conseil Edater.

Les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) prévoit, dans chaque département, l'élaboration d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Ce schéma porte deux notions qu'il convient d'explicitier : l'accessibilité et les services au public.

– L'**accessibilité** telle qu'évoquée par cette loi renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service.

– La notion de « **services au public** », explicitée par l'article 1^{er} du décret n° 2016-402 du 4 avril 2016, « porte sur l'**ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés**, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales ».

La loi prévoit un pilotage conjoint de ce schéma, pour son élaboration et sa mise en œuvre, par l'**État et le Département** qui doivent associer dans la démarche les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (*annexes, illustration 40*). Le schéma prend la forme d'un plan d'action dont la mise en œuvre est prévue sur une durée de 6 ans.

Méthode d'élaboration du diagnostic

La première étape d'élaboration du schéma est la réalisation d'un diagnostic de l'accessibilité des services, dont l'objet est de définir les **enjeux d'accessibilité** pour les différents thèmes étudiés et de **spatialiser les problématiques** d'accès aux services sur le territoire.

Le diagnostic s'attache à croiser : des **informations factuelles** (présence/absence d'un équipement sur un territoire), la **perception** des usagers sur la présence et la qualité d'un service ainsi que sur leurs **attentes**, les informations qualitatives et quantitatives permettant d'objectiver les **besoins** et les enjeux d'**usages** (comparaison avec des ratios nationaux, dires d'acteurs portant un regard distancié sur l'adéquation entre les besoins et l'offre, etc.).

Les travaux suivants ont été menés :

– **Une analyse statistique en partenariat avec l'Insee** visant d'une part à analyser des temps d'accès aux différents équipements de service, et d'autre part à identifier les zones de fragilité du territoire nécessitant une vigilance particulière quant à la réponse aux besoins des populations (*cette présente étude*).

– **Une enquête auprès des habitants** pour recueillir leur perception de l'accessibilité aux services. Près de 1 200 habitants ont répondu à un questionnaire en ligne relayé par la communication départementale et l'État. Des questions fermées, portant sur 29 catégories de services, ont permis le retour d'appréciation sur l'importance et l'accessibilité. Les suggestions d'améliorations ont été apportées au travers d'une question ouverte.

– **Une enquête auprès des intercommunalités** afin de recueillir la perception des élus locaux sur les enjeux de leur territoire et les solutions d'amélioration.

– **Des entretiens** menés auprès des principaux opérateurs de service (La Poste, Pôle emploi, etc.), des services du Département, de la Région, de l'État.

– **Quatre réunions territoriales** : ces réunions ont permis le recueil de la perception d'acteurs ayant une vision globale de leur territoire (élus locaux, représentants d'usagers et partenaires).

Synthèse des résultats de l'enquête auprès des habitants menée par Edater

L'enquête a d'abord permis d'identifier les services jugés essentiels par la population. La **santé** est une préoccupation majeure, les **commerces de proximité** conservent une importance cruciale dans la vie quotidienne des habitants. L'accès à la **communication numérique** (téléphonie mobile et Internet) est jugé comme plus important que l'accès à l'offre de **transport** (qui fait cependant également partie des services les plus importants).

En termes d'accessibilité, les ¾ des 29 catégories de services analysées sont jugées accessibles par plus de la moitié des répondants : ce ressenti reflète **une bonne couverture du territoire départemental par les services**. Les services du quotidien (commerces, poste, etc.) sont perçus comme très facilement accessibles. L'accessibilité apparaît satisfaisante pour la couverture numérique, le transport, les services administratifs. Des catégories de services sont en revanche perçues comme plus difficiles d'accès : **les services sociaux, les services de santé spécialisés et les espaces de mutualisation** comme les maisons de services au public (MSAP).

On constate que l'insatisfaction sur l'accessibilité est plus marquée pour les habitants des **secteurs ruraux, en particulier à l'est du département**.

Parmi les suggestions émises pour améliorer la situation, on distingue quatre pistes d'actions particulièrement citées : le développement de la présence de proximité, l'amélioration de l'information sur les services, l'adaptation des jours et horaires d'ouverture et la réduction des délais d'attente.