

# Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public du Tarn 2018-2023

*Diagnostic*



<b>A- Synthèse générale .....</b>	<b>3</b>
Les grandes dynamiques territoriales .....	4
Les grands enjeux transversaux .....	11
Les grands enjeux thématiques .....	16
<b>B- Diagnostic détaillé.....</b>	<b>21</b>
Mobilité Transports .....	22
Numérique et téléphonie .....	30
Services au public du quotidien .....	36
Services au public usage ponctuel .....	44
Services de Santé .....	54
Services de sécurité .....	65
Services sociaux.....	71
Emploi .....	85
Education .....	90
Culture et sport.....	96
Les maisons des services au public .....	104

# A - Synthèse générale

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

### A. Un département marqué par sa topographie et l'influence toulousaine, confortant des disparités est-ouest dans l'accès aux services

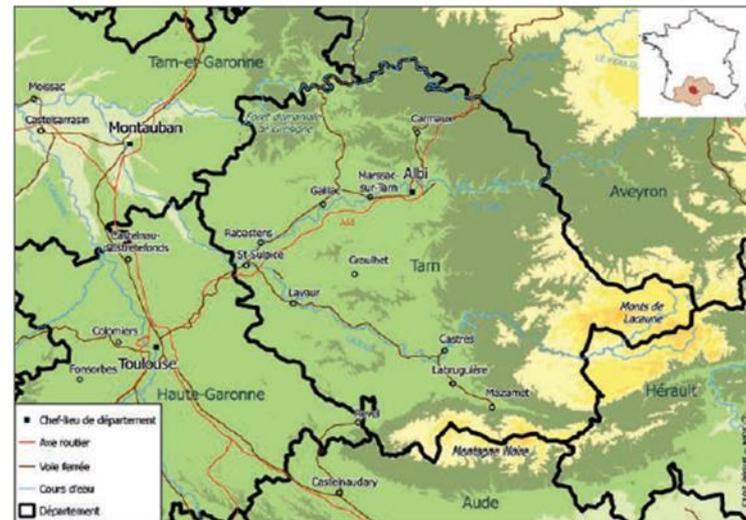
5<sup>ème</sup> département de l'Occitanie, avec 381 927 habitants en 2013, pour une densité de 66,3 hab/km<sup>2</sup> (65,1 pour l'ancienne région Midi-Pyrénées et 117,1 pour la France métropolitaine), le Tarn compte aujourd'hui une **population à la hausse** (+0,5% entre 2008 et 2013), due essentiellement aux mouvements **migratoires**.

Toutefois, le département du Tarn connaît des **situations très contrastées** entre les territoires **en voie de métropolisation** sous influence de Toulouse et les espaces davantage en recul, en **zone de montagne et/ou enclavés** (Ségala, Monts d'Alban, Monts de Lacaune, Vallée du Thoré par exemple). **Les dynamiques s'accroissent et les écarts se creusent** depuis une vingtaine d'années.

Ainsi, en lien à la fois avec la géographie du Tarn (relief plus marqué à l'Est et au Sud), sa situation en Région (en bordure de la Haute Garonne), et son histoire (désindustrialisation des bassins de Carmaux, Graulhet, Mazamet), l'Insee observe :

- Un **essor démographique à l'ouest**, notamment le long de l'A68 (axe Albi-Toulouse) et autour de l'agglomération albigeoise ;
- Un **déclin à l'Est**, dans les territoires de « montagne » (autour de Lacaune, Mazamet) ;
- Une **évolution plus contrastée au centre** : déclin dans l'agglomération de Castres, alors que sa périphérie est en croissance.

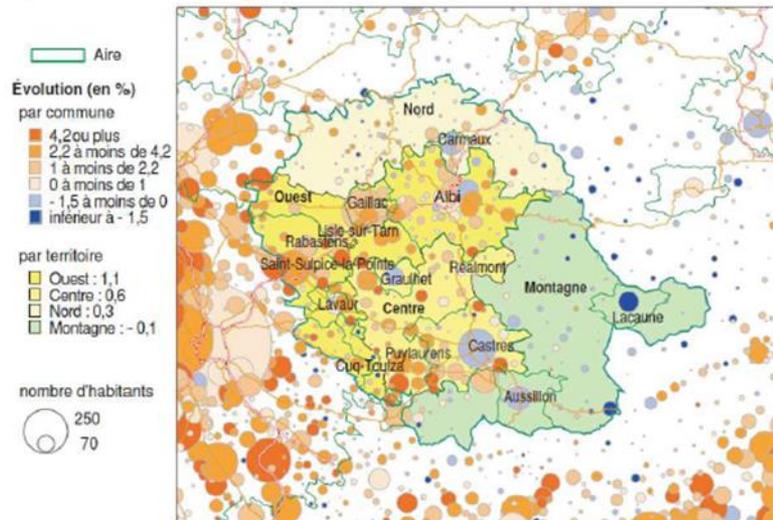
Carte du département du Tarn



Source : Insee Analyses MPLR, n°16, mars 2016.

Évolution annuelle de la population des communes

Évolution annuelle de la population des communes entre 2006 et 2011



Source : Insee Analyses n°9, déc. 2014.

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

### B. Un vieillissement de la population et une précarité importante, qui demandent une plus grande proximité de l'offre de service

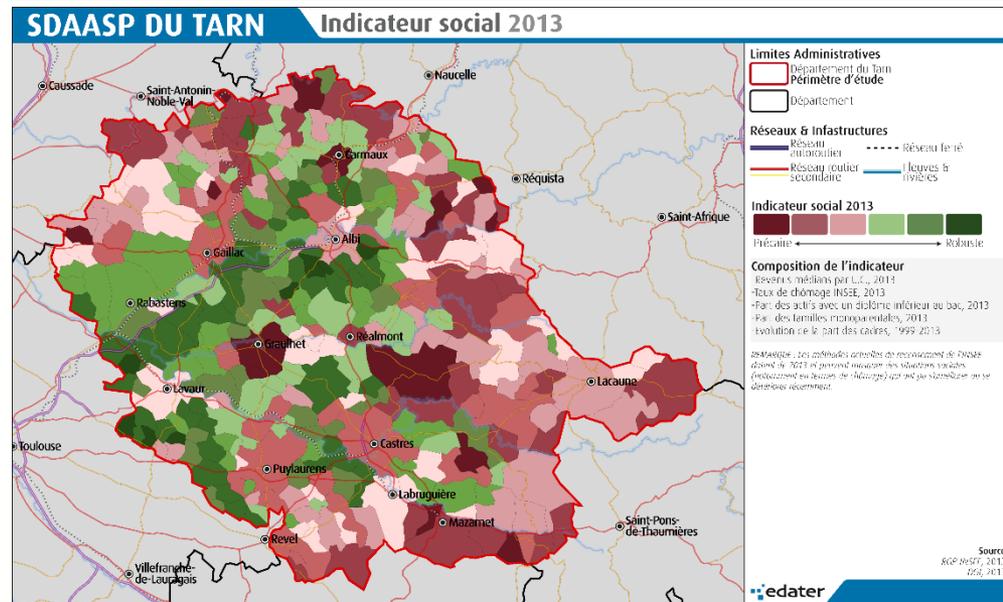
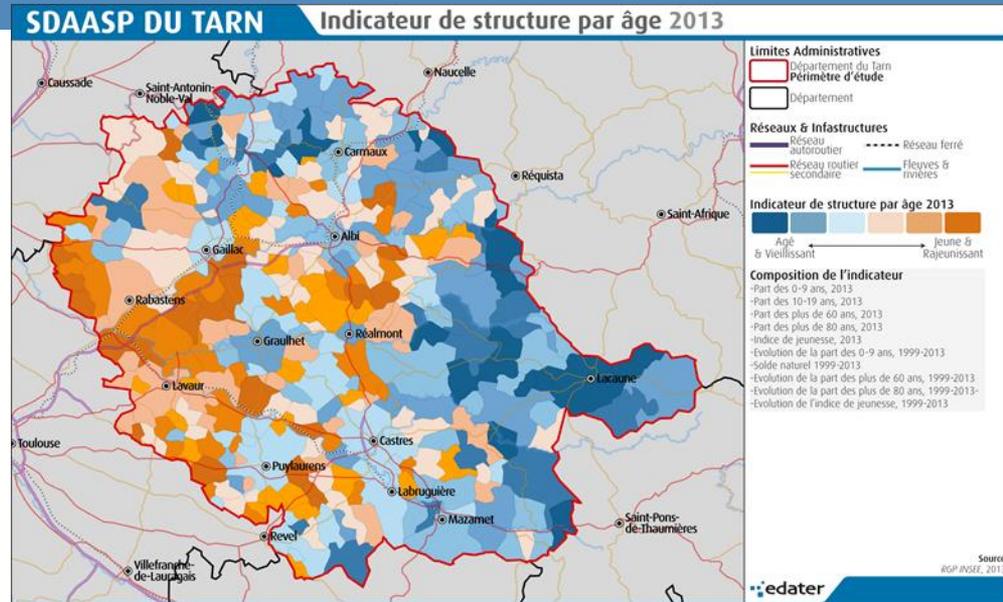
#### Une population âgée et un vieillissement rapide

« Les Tarnais sont plus âgés qu'aux niveaux régional et national » :

- âge moyen de 43,6 ans en 2012, contre 41,8 ans pour l'ensemble de la région et 40,1 ans pour la France métropolitaine (40,1 ans) » (Insee Analyses n° 16, 2016) ;
- de nombreux jeunes qui quittent le département pour faire leurs études, le plus souvent sur Toulouse,
- un vieillissement rapide (+4,9 ans depuis 1982) (Insee Analyses n° 9, 2014) ;
- Néanmoins l'attractivité de l'Ouest du département compense cette situation. Le Tarn figure ainsi parmi les moins âgés des départements de l'ancienne région MP

#### De fortes disparités de revenus en milieu rural et dans les villes-centres et une précarité qui touche notamment le Nord et le Sud-Est

- Dans le Tarn, le revenu médian par Unité de Consommation en 2012 est de 18 700 € (ancienne région Midi Pyrénées : 19 738€, France métropolitaine : 19 785€) / taux de pauvreté de 15,1% en 2012 (12,7% en MP) *source : résumé statistique de l'Insee en ligne*
- Population disposant de revenus inférieurs au seuil de bas revenus : 3<sup>ème</sup> position dans l'ancienne région MP (derrière l'Ariège et le Tarn et Garonne), 19,3 % de la population en situation de précarité financière (17,3% en MP) ;
- 1<sup>ère</sup> position en région pour la part des demandeurs d'emploi de longue durée, (41,8 % dans le Tarn contre 39,1% en MP).
- 2<sup>ème</sup> position (avec le Tarn-et-Garonne) pour la part de population couverte par le RSA socle majoré (1,2% parmi les moins de 65 ans en 2012)



# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

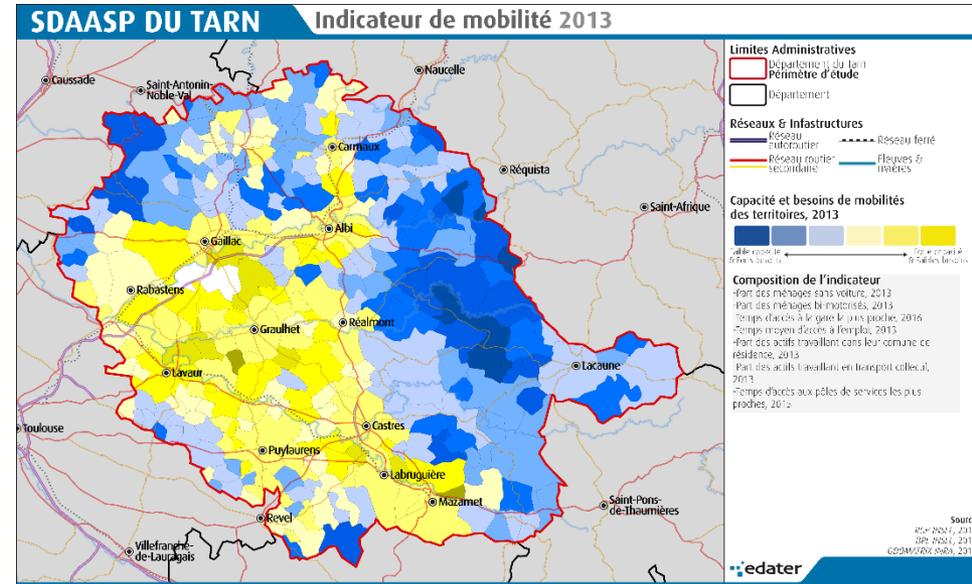
### B. Un vieillissement de la population et une précarité importante, qui demandent une plus grande proximité de l'offre de service (suite)

- Ces situations de fragilité sont accentuées par d'importantes inégalités dans la capacité à se déplacer

Forte capacité à se déplacer dans le sud-ouest du département

#### Les zones de montagne marquées par des difficultés significatives :

- Très forte dépendance à la voiture individuelle mais des proportions parfois élevées de ménages sans voiture (plus de 10% sur la CC des Monts de Lacaune, CC Vals et Plateaux des Monts de Lacaune et plus de 12% sur la CC Montagne du Haut Languedoc)
- Une offre de transport en commun difficile à renforcer dans des territoires de faibles densités démographiques
- Mobilités conditionnées par le relief



# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

### Un maillage en pôles de services relativement structuré

Le travail de typologie permet de dégager une lecture de l'armature territoriale de pôles de services.

#### ➤ Deux corridors de population et de services

Les axes Carmaux-Albi-Gaillac-Saint Sulpice et Mazamet-Castres-Lavaur concentrent 7 des 8 pôles de services supérieurs que compte le département et sont renforcés de la proximité de 8 pôles intermédiaires et 19 pôles de proximité

#### ➤ Le cœur du département construit autour de Graulhet et Réalmont

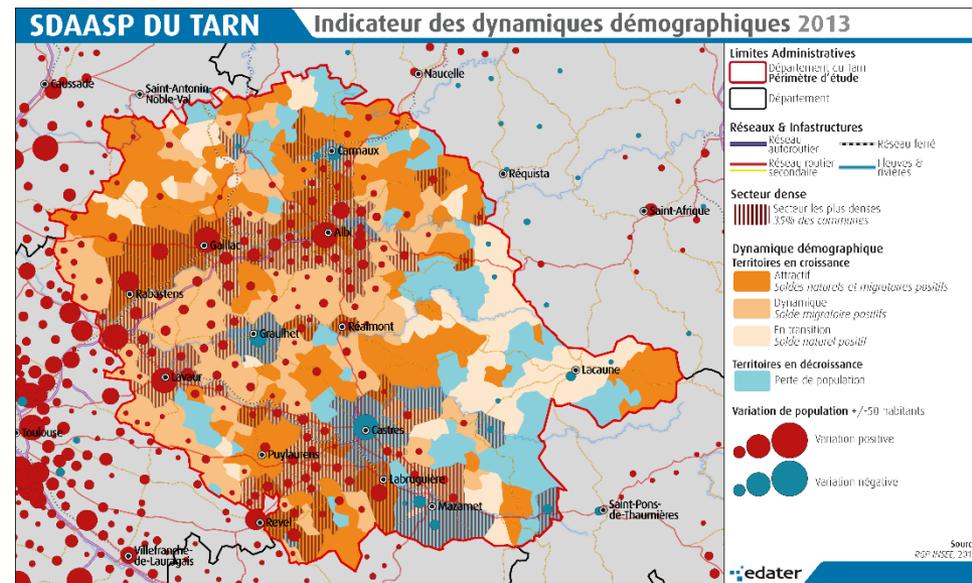
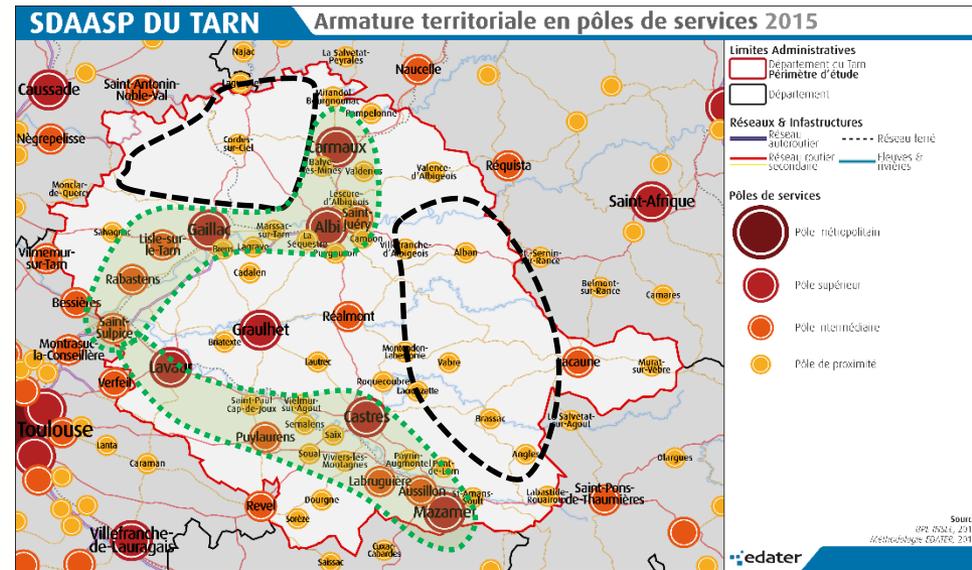
➤ Des dynamiques de projet (EPCI, PETER, contrat de ruralité) qui renforcent les solidarités et complémentarités territoriales

#### ➤ Des pôles intermédiaires qui irriguent les territoires les plus en retrait

Lacaune, à l'est du département dans les Monts qui en porte le nom, constitue un pôle de service structurant pour l'ensemble de cet espace. D'autres territoires aux limites du département bénéficient de la présence de pôles intermédiaires à proximité immédiate : Saint-Pons-de-Thomières (34), Revel (31), Réquista (12), Naucelle (12), Saint-Antonin-Noble-Val (82)

#### ➤ Deux espaces de plus grande fragilité

Le quart nord-est (hormis Lacaune) et le grand cordais ne disposent pas de pôles intermédiaires. Pour consolider et davantage structurer ces espaces, les pôles de proximité tel que Alban, Brassac ou encore Cordes seraient à conforter.



# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

Les usagers souhaitent trouver les différents services qu'ils utilisent sur une même commune. Les communes concentrant une offre de services suffisante sont considérées comme pôle de services et rayonnent sur un bassin de services dont la taille varie selon le niveau de services proposés.

A partir d'un panel de services représentatif en termes de niveau de services (proximité, intermédiaire et supérieur) et en termes de famille de services (services publics, santé, personnes âgées, petite-enfance, enfance, éducation, formation, insertion-emploi, culture, sport, loisirs, etc. ), les pôles sont déterminés en fonction d'un seuil de services présents.

### Services de proximité (13 services)

- Epicerie
- Boulangerie
- Boucherie-charcuterie
- Services La poste (bureau, agence ou relais commerçants)
- Retrait d'argent
- Coiffeur
- Café/restaurant
- Ecole élémentaire,
- Médecin généraliste
- Infirmier
- Kinésithérapeute
- Pharmacie
- Salle non-spécialisée pour la pratique de sport

### Services de centralité (9 services)

- Hypermarché
- Lycée
- Formation supérieure
- Ophtalmologiste
- Laboratoire d'analyse médicale
- Hôpital moyens et longs séjours
- Pôle Emploi ou agence de travail
- Cinéma
- Piscine avec bassin(s) couvert(s)

### Services intermédiaire (11 services)

- Librairie-papeterie
- Supérette ou supermarché
- Magasin d'équipements des ménages
- Magasin d'équipements de la personne
- Collège
- Ecole de conduite
- Chirurgien-dentiste
- Police ou gendarmerie
- Hébergement pour personnes âgées
- Garde enfant préscolaire
- Salle non-spécialisée couverte pour la pratique de sport

### Services métropolitains

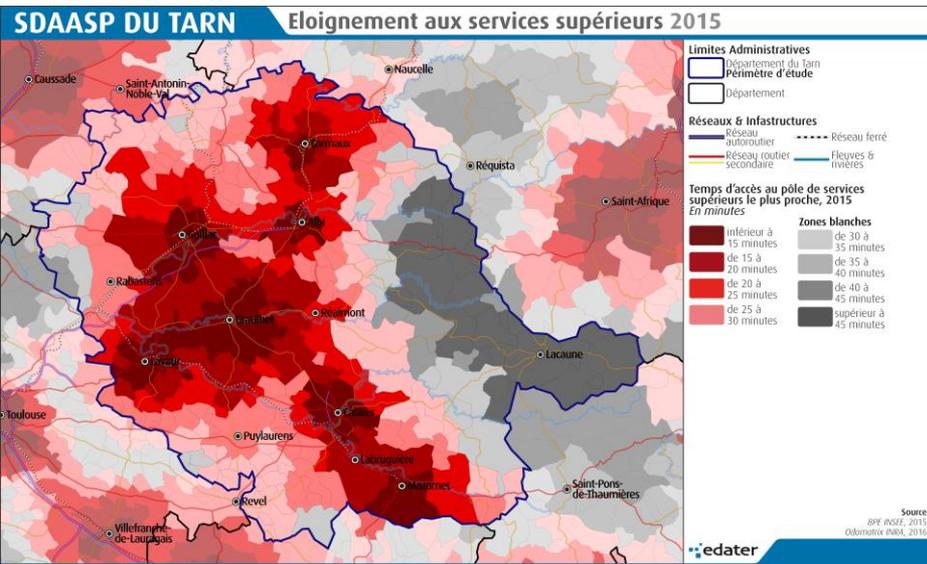
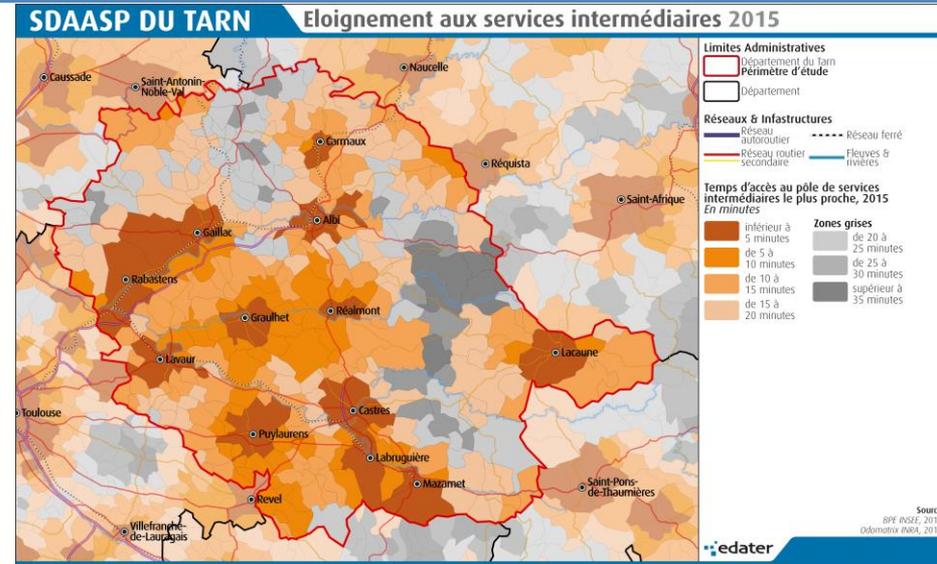
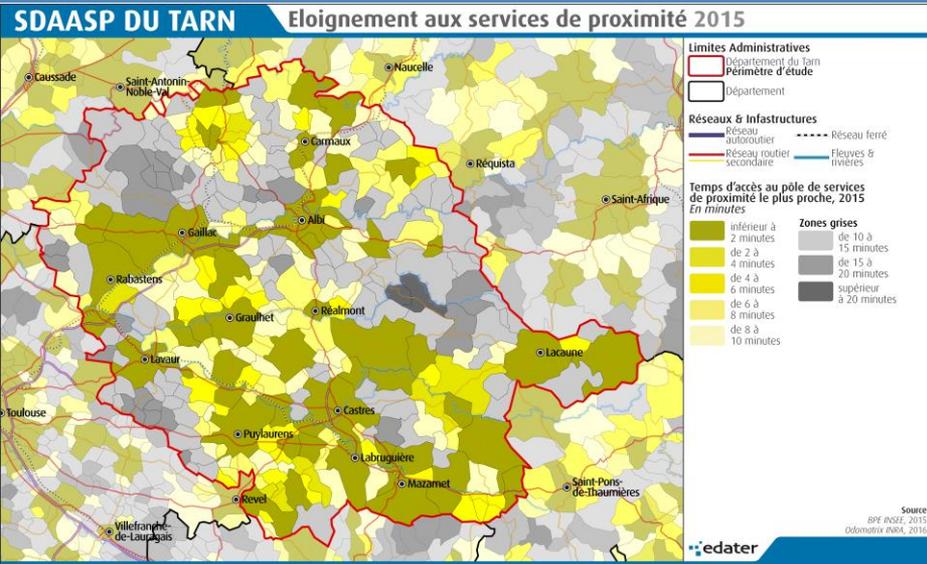
- Gare TGV
- Université et offre de formation supérieure diversifiée
- Fonctions préfectorales
- Cour d'appel de justice
- Zénith ou très grande salle de spectacle,
- CHU
- Aéroport
- Etc.

**METHODOLOGIE 1** La classification et le choix des services répond à la nécessité d'une diversité des familles de services qui s'appuie sur des références au niveau national (nombre de communes disposant des services, seuils d'apparition des services selon la taille des communes, temps moyens d'accès à différents services observés, etc.)

**METHODOLOGIE 2** Les services de centralité sont recensés sur la commune et sur les communes limitrophes afin de prendre en compte certains équipements qui pourraient être situés en périphérie des centres villes (hôpital, cinéma, etc.)

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales



### Territoires et populations situés en zone grise

Temps maximal consenti		Centralité	Intermédiaire	Proximité
		30 min	20 min	10 min
France	COMMUNES	8 441	4 803	10 724
	HABITANT	5 178 192	2 313 462	4 774 094
	% HAB	8,1	3,6	7,5
Occitanie	COMMUNES	1 642	935	1 655
	HABITANT	850 650	288 982	542 835
	% HAB	15,0	5,1	9,6
Tarn	COMMUNES	60	70	125
	HABITANT	20 803	25 756	47 367
	% HAB	5,4	6,7	12,4

#### Exemple de lecture:

Il est considéré qu'un habitant consent à réaliser un trajet de 10 minutes en voiture pour accéder à un pôle de proximité. Au-delà, il réside en zone grise. Près de 50 000 Tarnais, soit 12,4% de la population vit dans une zone grise d'accessibilité physique aux pôles de proximité. Cette part est supérieure à la moyenne régionale (9,6%) et nationale (7,5%).

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

Alors que 3 espaces tarnais sont principalement concernés par les difficultés d'accès physique aux services, elles sont à nuancer selon les territoires.

### 1 et 2 Les Monts d'Alban et le nord du département

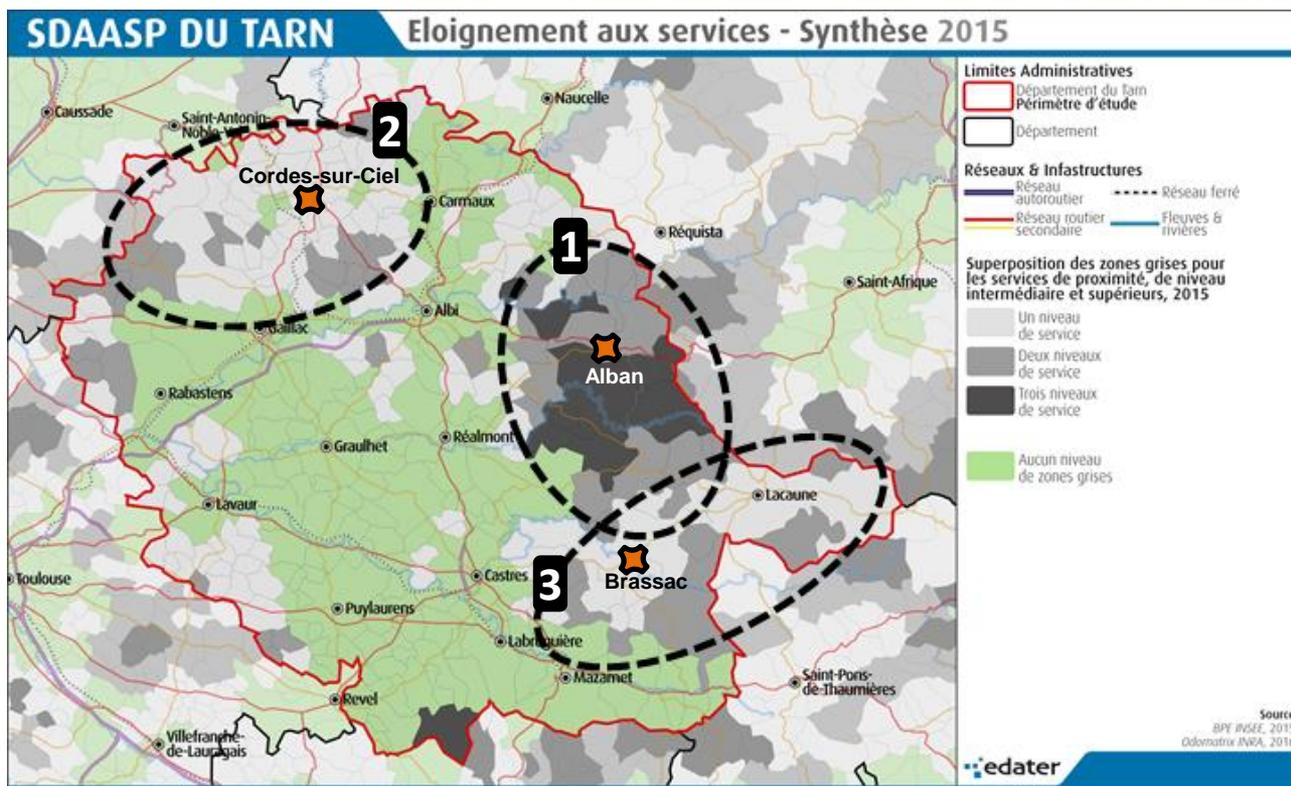
Ces espaces cumulent à la fois l'absence de pôle intermédiaire et la faiblesse de pôles de proximité

Alors que le Nord du département est relativement proche des pôles supérieurs (Albi, Gaillac, Carmaux), s'ajoute, sur les Monts d'Alban, l'éloignement de ces pôles supérieurs et une topographie contraignante allongeant les temps de parcours.

Ainsi sur ce secteur, 9 communes représentant plus de 2500 habitants se situent à la fois à plus de 10mn d'un pôle de proximité, à plus de 20mn d'un pôle intermédiaire et à plus de 30mn d'un pôle supérieur.

L'enjeu sur ces territoires est de conforter les pôles d'Alban et de Cordes sur Ciel qui, d'après les données BPE 2015, comptabilisent respectivement 20 et 21 services sur les 22 nécessaires pour être classés en pôles intermédiaires.

Certaines communes comme Vabre, Lacrouzette, Saint-Pierre-de-Trivisy pourraient davantage jouer le rôle de pôle de proximité.



### 3 Les Monts de Lacaune

Bien desservi en services de proximité et intermédiaires, ce territoire reste éloigné des services de supérieurs (Hypermarchés, lycées, cinémas, ...) dont les plus proches sont à Castres. Le principal enjeu de cet espace est ainsi la liaison à la sous préfecture. Le réseau routier de bonne qualité permet un accès facile en voiture personnelle. Les transports publics pour les personnes non motorisées ou à mobilité réduite sont primordiaux pour pouvoir accéder à des services de première nécessité tels que les médecins spécialistes par exemple.

Les services de centralité qui peuvent être rendus à distance et/ou par l'intermédiaire d'une tierce personne (MSAP) fonctionnent bien sur ce territoire (exemple Pôle Emploi, opérateurs sociaux).

Enfin le pôle de Brassac comptabilise 20 points sur les 22 nécessaires pour être classé en pôle intermédiaire. Ceci renforce le constat d'une bonne desserte de proximité sur ce secteur.

# A - Synthèse générale

## 2- Les grands enjeux transversaux

A l'issue des travaux d'analyse et de diagnostic qui ont porté sur les 10 grands domaines de services, 5 grands enjeux transversaux se dégagent tous thèmes de services confondus avec de fortes nuances territoriales marquées par la dualité Est (zone de montagne en déprise) /Ouest (zone en fort développement sous l'influence toulousaine).

Les zones peu denses (Le Cordais, Le Ségala, Les Monts d'Alban les Monts de Lacaune, le Sidobre, La Montagne Noire) rencontrent plusieurs difficultés:

- Déficit d'accessibilité physique (zones de relief, réseau routier et offre de transport en commun, qui induisent des trajets plus longs et confortent le sentiment d'éloignement)
- Fragilité voire déficit de services (santé, transports, commerces, services du quotidien, services sociaux,...), difficiles à endiguer
- Déficit d'accessibilité à distance (mauvaise liaison téléphonie mobile; bas débit internet,...)

Ce constat appelle à renforcer les efforts sur ces espaces et à travailler en coopération avec les départements voisins dont les pôles de services rayonnent sur ces territoires: Saint-Antonin-Noble-Val (82), Naucelle (12), Réquista (12), Saint-Pons-de-Thomières (34), Revel (31)

### Enjeu n° 1 : Renforcer le maillage des petits pôles de services

*Le Tarn se caractérise par un nombre important de villes structurantes et ainsi de pôles de services de centralité. En revanche sur les territoires qui en sont éloignés, il convient de renforcer les pôles d'équilibre/centres-bourgs comme des relais de proximité garants de l'animation des territoires.*

- ➔ Soutenir, accompagner, encourager les professionnels : médecins, commerçants, assistantes maternelles, associations de services à domicile,.....
- ➔ Améliorer les services « support », facteurs d'attractivité : desserte numérique et téléphonique en premier lieu mais aussi services à la petite enfance, transport, offre culturelle
- ➔ Mutualiser et optimiser les modèles économiques des services publics (crèches, EHPAD, services sociaux,... )

# A - Synthèse générale

## 2- Les grands enjeux transversaux

### Enjeu n° 2 : L'hyper-proximité pour les personnes à mobilité réduite ou non motorisée

*Le département se caractérise par une forte précarité. Près de 50 000 Tarnais vivent à plus de 10mn d'un pôle de services de proximité et 11,9% des ménages ne disposent pas de véhicule.*

#### Limitier le risque de dépendance, d'isolement et de rupture

Organiser une offre de transports depuis les territoires peu dotés en services (communes rurales, périurbaines, certains quartiers urbains) vers les pôles de services et/ou vers les lignes de transports qui les desservent.

- ➔ Adaptabilité aux besoins par l'innovation : Evolution de certaines offres de services notamment vers plus de proximité et souplesse (service à la demande, à domicile, solidaires ...)
- ➔ Renforcer les services à domicile et étudier leur déploiement sur toutes les catégories de services via la téléphonie et le numérique (télé médecine, rdv Skype ou téléphonique avec les prestataires sociaux ...), le portage à domicile, ....
- ➔ Favoriser et encourager les solutions fondées sur des initiatives associatives et sur la solidarité. Appui aux associations, création d'outils facilitateurs (site internet de mise en correspondance de personnes prêtes à rendre service et des personnes en demande...)

### Enjeu n° 3 : La dématérialisation des services : L'accès à internet et son usage

- *Dématérialisation croissante de services par les opérateurs dans un souci d'optimisation et d'efficience (ex: télé-déclarations des impôts, télé-procédures pour les services sociaux, services bancaires, emploi)*
- *Essor de nouveaux usages (transports : TAD, co-voiturage, ... ; santé : télé médecine) et parallèlement demande croissante d'information en temps réel (transports, administrations,...)*
- *Besoin d'acculturation et d'accompagnement à la pratique, en particulier des populations les plus fragiles et dépendantes (vulnérabilités sociales et financières)*
- *En parallèle, insuffisance des débits sur de nombreux territoires (enjeu de fracture numérique entre les agglomérations et le reste du territoire)*

#### Limitier le risque de fracture numérique

- ➔ Mobiliser toutes les technologies et réseaux
- ➔ Prioriser et concentrer l'intervention pour rattraper le retard des zones les moins bien desservies
- ➔ Développer les actions de sensibilisation, accompagnement, formations à l'usage numérique
- ➔ Développer et faire connaître les points d'accueil numérique

### Enjeu n° 4 : La plus forte exposition des publics fragiles

*Les déficits d'accessibilité touchent avant tout les publics en difficulté : personnes âgées, personnes en difficultés sociales et professionnelles, personnes en situation de handicap, ...*

- *Les publics fragiles plus directement touchés par l'éloignement des services*

*Ils sont confrontés particulièrement à une moindre capacité physique à se déplacer, au coût de l'accès aux services, à la maîtrise insuffisante des outils numériques, et au besoin d'accompagnement aux démarches administratives. Pour ces publics, le contact humain reste primordial.*

- *...nécessitant le lien social (présence physique) et un accompagnement personnalisé (prise en compte de situations individuelles) fort (en opposition au tout numérique et aux boîtes vocales standardisées)*

#### **Répondre aux besoins de proximité et de relations humaines : maintien de services avec la présence de personnels**

- Rôle important des maisons des solidarités et des maisons départementales des personnes handicapées
- Relais des CCAS/CCIAS
- Rôle renforcé des RSP/MSAP pour ces publics

### Enjeu n°5 : Une offre de service insuffisamment identifiée

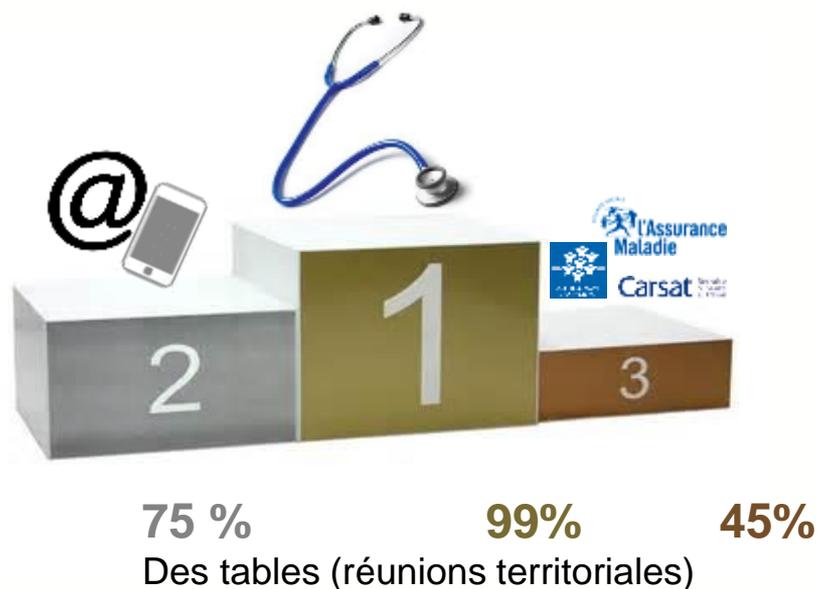
*Il est constaté dans le Tarn comme partout en France une insuffisance de connaissance de l'offre de services des usagers mais aussi des acteurs des services entre eux.*

#### **Rendre lisible l'offre de services**

- Favoriser les connaissances réciproques des différents opérateurs de services
- Etablir des processus collaboratifs, des partenariats pour faciliter les « parcours » de l'utilisateur notamment par des supports et dispositifs communs d'information et de communication sur l'offre de services
- Etudier la possibilité que la Mairie soit dans certains cas le lieu de premier accueil de proximité

### Les préoccupations des Tarnais : services jugés importants mais peu accessibles

#### Acteurs des territoires



#### Habitants



#### **Nuances territoriales**

D'autres thématiques sont identifiées comme davantage problématiques sur certains territoires, ainsi les enjeux semblent plus prégnants sur les questions de :

- Mobilité sur le PETER Albigeois,
- Numérique sur le PETER de Cocagne
- Commerces de proximité sur le PETER Hautes Terres d'Oc
- Scolaires et formation sur le PETER Vignoble Gaillacois

#### **Nuances territoriales**

De manière générale, les services sont jugés plus accessibles sur les PETER de l'Albigeois et du Vignoble Gaillacois.

En revanche, les insatisfactions sont davantage marquées sur le PETER des Hautes Terres d'Oc et plus spécifiquement pour l'accès aux prestataires sociaux (CAF, CPAM, MSA....) et sur le PETER de Cocagne notamment pour l'accès aux services de transports et de formation professionnelle.

# A - Synthèse générale

## 3- Les grands enjeux thématiques

Les préoccupations des Tarnais : services jugés importants mais peu accessibles



# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### MOBILITÉS et TRANSPORTS

- Transport en commun
- Transport à la demande
- Covoiturage

#### Intérêt et enjeux selon les

Territoires

Habitants

33%

56%

#### ➤ Constats :

- L'usage du véhicule personnel reste le principal mode d'accès physique aux services.
- Les transports en commun sont utilisés à condition que les cadencements soient suffisamment importants pour permettre la flexibilité requise et attendue par les usagers. Ainsi:
  - Le réseau départemental Tarn'Bus offre un maillage relativement fin et des cadencements intéressants à partir des principaux pôles de services mais reste très limité en milieu rural
  - Le réseau TER ne peut être intéressant que pour les territoires de l'Est du département
- Une offre croissante de transport à la demande (TAD) mais qui ne suffit pas encore à répondre aux besoins, notamment en zone rurale.
- Le covoiturage: une tendance également en croissance qui reste à conforter et généraliser

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles: non motorisés, âgés, précaires
- Faciliter l'accès aux services de transport, pour les ménages les plus défavorisés.
- Accompagner l'extension des transports internes aux bassins de vie avec des logiques de rabattement vers les pôles de services.
- Développer le transport à la demande
- Favoriser le co-voiturage et les autres modes de déplacements collaboratifs
- Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département
- Etendre et poursuivre les expérimentations déjà mises en œuvre, destinées à rénover l'image des transports publics interurbains
- Rendre attractive et communiquer sur l'offre en transport en commun
- Limiter les besoins de déplacement motorisés

### NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIE

- Téléphonie mobile
- Internet (Haut débit et Très haut débit)

#### Intérêt et enjeux selon les

Territoires

Habitants

70%

85%

#### ➤ Constats:

- Une politique volontariste d'aménagement numérique du territoire engagée dès 1999 par le Département.
- Dans les faits des débits encore trop faibles : Besoins pressants et nécessité absolue pour garantir l'attractivité des territoires.
- Un enjeu autour des usages pour éviter la fracture numérique générationnelle et sociale
- Téléphonie mobile, vers la fin des zones blanches, mais des difficultés qui persistent et pénalisent fortement les territoires.

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Finaliser le projet d'aménagement- déploiement du numérique et étudier toutes les technologies possibles à déployer
- Accompagner à l'usage d'internet
- Mobiliser toutes les technologies et les ressources publiques pour répondre à cet impératif vital
- Développer les services en ligne sans pour autant supprimer les modes d'accès traditionnels

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

- La Poste
- Boulangeries
- Alimentation (superettes, épiceries, supermarchés,..)
- Distributeurs automatique de billets (DAB)
- Stations-services

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### ➤ Constats

- Un maillage assez développé de pôles de services de proximité et de pôles commerciaux secondaires
- Une fréquentation des petits commerces plus importante qu'en région, avec retour de commerces de proximité alimentaire dans des centres bourgs
- Des centres commerciaux de périphérie qui menacent cet équilibre (concurrence pour les centres-bourgs)
- Un petit commerce plus fragile à l'Est, au Sud et au Nord, aux populations plus dispersées et plus âgées
- Des élus ruraux qui attachent une importance particulière à ces services, leur départ signifiant dévitalisation de leur village.

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Conforter les centres bourg qui permettent de desservir un bassin de vie
- Favoriser la création et la transmission d'activité.
- Endiguer la réduction de l'espace dévolu aux commerces dans les villes
- Travailler l'image des territoires
- Favoriser le rapprochement des services vers le domicile
- Encourager les logiques de mutualisation

### SERVICES USAGES PONCTUEL

- Distributeurs d'électricité
- Distributeurs de gaz
- Préfectures, sous-préfectures, impôts
- Mairie, Communauté de communes
- Service d'accès au logement

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### ➤ Constats

- Des usagers qui demandent un accompagnement de proximité
- Un contexte général de rationalisation des dépenses, des effectifs et de regroupement des services
- Une forte volonté de développement des télé-procédures, mais un accès physique qui prévaut encore largement
- Un sentiment d'impuissance et d'abandon des territoires et des habitants

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

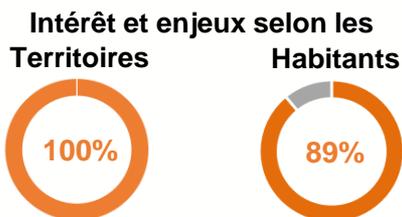
- Maintenir la proximité des services (mutualisation avec les mairies, EPCI, structures associatives, RSP/MSAP,..).
- Développer la numérisation (télé-procédures et services en ligne)
- En parallèle, développer la communication et l'accompagnement à la pratique de ces services dématérialisés (l'offre de services numériques reste insuffisamment connue et attractive)

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES DE SANTÉ

- Médecins généralistes
- Médecins spécialistes
- Maisons de santé pluridisciplinaires
- Infirmiers
- Dentistes
- Services d'urgence
- Hôpitaux /Maternité
- Pharmacies



#### ➤ Constats

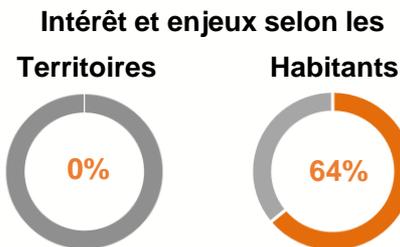
- Une démographie médicale en baisse, des tensions à court et moyen terme
- Problème d'attractivité des territoires pour les professionnels de santé
- Un changement des modes de pratique
- Manque de coordination des professionnels de santé
- Besoin d'établissements spécialisés
- Des dispositifs visant à y répondre
- Etablissements hospitaliers, une réorganisation visant à garantir l'équilibre des territoires
- Services des Urgences en court de renforcement sur les territoires les plus éloignés

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Coordonner, mutualiser, organiser les prestations de proximité
- Développer la télémédecine
- Renforcer les actions de prévention
- Encourager la création de maisons de santé
- Renforcer l'attractivité des territoires tarnais
- Généraliser les contrats locaux de santé
- Participer activement aux débats nationaux

### SECURITE

- SDIS
- Police gendarmerie



#### ➤ Constats

##### Centres d'Incendie et de Secours

- Une couverture opérationnelle de qualité convenable avec un délai moyen d'intervention de 15 min
- Un maillage en centre de secours peu dense notamment dans le Nord Est du département
- Des tensions de mobilisation des sapeurs pompiers qui risquent d'affecter la qualité opérationnelle de certains centres
- Une amélioration de l'accès aux secours d'urgence
- Une numérisation des outils de communication du SDIS déjà bien amorcée

##### Police, gendarmerie

Réflexion nationale en cours sur la réorganisation et le redéploiement des services de polices et de gendarmeries nationales pour répondre aux évolutions des zones de délinquance, de croissance démographique et d'activité

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Favoriser le volontariat
- Maintenir un déploiement des forces de sécurité équilibré pour garantir la possibilité d'interventions dans les zones rurales, en dépit de potentielles fusions, regroupements, voire fermetures de brigades de gendarmerie
- Poursuivre le développement et la diffusion d'outils numériques au service des intervenants

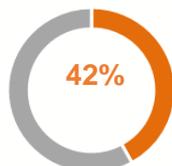
# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES SOCIAUX

- Centre Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
- Maisons départementales de la solidarité
- Sécurité Sociale (CAF, CARSAT, MSA...)
- Accueil de la petite enfance/crèches/ Relais Assistantes Maternelles
- Etablissements d'accueil personnes âgées / personnes handicapées
- Aide et soins à domicile

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires Habitants



#### ➤ Constats

- Développement de l'offre à distance (numérique et téléphonique) et bonne présence territoriale des prestataires sociaux (CAF, CPAM, CARSAT,...) qui se disent toutefois prêts à étudier tout projet de MSAP. L'accompagnement des démarches en ligne est toutefois nécessaire car le besoin de réassurance est important sur ce type de service.
- Les maisons du département et les CCAS,... offrent des centres ressources importants pour des publics pouvant se trouver en situation de grande fragilité.
- L'offre de services à destination des personnes âgées et handicapées et de la petite enfance est à conforter et à équilibrer sur le territoire. Ces problématiques sont directement traitées dans les schémas sectoriels de référence.

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion:

##### Maison des solidarités et opérateurs sociaux

- Répondre aux besoins de contacts humains pour ces services
- Centraliser l'information pour donner de la lisibilité notamment aux travers des MSAP, maison du département et des CCAS

##### Enfance et Petite enfance

- Permettre la flexibilité et encourager le développement de modes de garde alternatifs
- Renforcer le rôle de la PMI et rendre les services plus lisibles

##### Personnes âgées/ personnes handicapées

- Maintenir et diversifier l'offre en structures d'accueil
- Favoriser le maintien à domicile
- Centraliser l'information pour donner de la lisibilité
- Identifier les situations de vulnérabilité et conforter les partenariats pour leur accompagnement

### EMPLOI

- Pôle emploi
- Missions locales

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires Habitants



#### ➤ Constats

- Pôle Emploi : une accessibilité importante renforcée par un service à distance innovant
- Deux Missions locales pour couvrir tout le territoire.
- Coordination et logique de guichet unique: Les Maisons communes Emploi Formation
- Département et l'Etat mènent d'importantes actions en faveur de l'insertion
- Des besoins en main d'œuvre qui soulignent la nécessité de renforcer le lien entre emploi et formation

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Faciliter l'accès aux agences Pôle Emploi (transports)
- Communiquer sur l'accès aux services de pôle emploi rendus à distance et dans les MSAP
- Accompagner les demandeurs d'emploi
- Autres actions en faveur de l'insertion et de l'employabilité

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### EDUCATION

- Ecoles Primaires
- Collèges
- Lycées
- Formation professionnelle

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### Intérêt et enjeux selon les Habitants



#### ➤ Constats

- Une bonne accessibilité générale aux écoles sur l'ensemble du territoire. Toutefois, une plus forte densité d'écoles maternelles à l'ouest, plus de classes uniques ou de petites écoles et de Regroupements Pédagogiques Intercommunaux à l'est, ...
- Des effectifs à la baisse prévus à cours terme (2017-2018). Une évolution démographique plus forte dans l'ouest et plus faible, voire « déclinante » à l'est
- Pas de difficulté majeure pour accéder aux collèges, mais une plus faible accessibilité aux lycées pour les territoires ruraux de l'Est du Tarn.
- Des temps d'accès plus importants aux CFA et autres structures de formations sur les bordures (notamment Sud-est, Ouest et Nord), mais également sur la diagonale Alban-Puylaurens

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion

- Maintenir un réseau équilibré d'établissements sur le territoire, en regard de l'évolution démographique et de l'organisation actuelle, notamment en accompagnant l'organisation des regroupements pédagogiques: offre de transport, temps périscolaires et services de restauration
- Maintien de la qualité de l'enseignement, carte scolaire et effectif dans les classes
- Améliorer les transports et la desserte des lycées
- Maintenir et développer les formations en fonction des besoins en main d'œuvre locaux
- Coordination et gouvernance des acteurs participant à l'offre scolaire et afférente
- Encourager le développement des formations professionnalisantes et l'entrepreneuriat

### CULTURE ET SPORT

- Bibliothèque, musée
- Cinéma
- Stade, gymnase, cours de tennis
- Piscine

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### Intérêt et enjeux selon les Habitants



#### ➤ Constats

- Un maillage de proximité des équipements culturels (parfois conforté par des réseaux ruraux itinérants) mais un besoin de consolidation.
- Un Conseil départemental qui accompagne fortement les territoires (réseau départemental des bibliothèques et partage d'un fond documentaire, ...).
- Une accessibilité des services et équipements sportifs plus variable (selon leur spécificité), parfois fragile (accentuation des demandes en équipements sportifs, notamment dans l'Ouest et le Nord, corrélative d'un accroissement de population due à l'expansion de l'espace toulousain)
- Des équipements sportifs (stades, piscines....) qui nécessitent souvent des travaux d'entretiens et de réhabilitation parfois lourds à porter pour les communes

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion

- Soutien aux petites structures associatives ou communales
- Poursuivre la mise en réseau des acteurs/ structures
- Anticiper une accentuation des demandes en équipements, sachant que le niveau d'équipement est lui-même un facteur d'attractivité des territoires, ...
- Etudier les logiques de regroupement à une échelle supra-communale

# B - Diagnostic détaillé

## Mobilité Transports

- Transports en commun
- Transport à la demande
- Covoiturage

# Mobilité/ Transport

## 1 - Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Les réseaux et infrastructures de transport comme internet et la téléphonie, sont les principaux vecteurs de l'accessibilité des services.

**L'usage du véhicule personnel reste le principal mode d'accès physique aux services.**

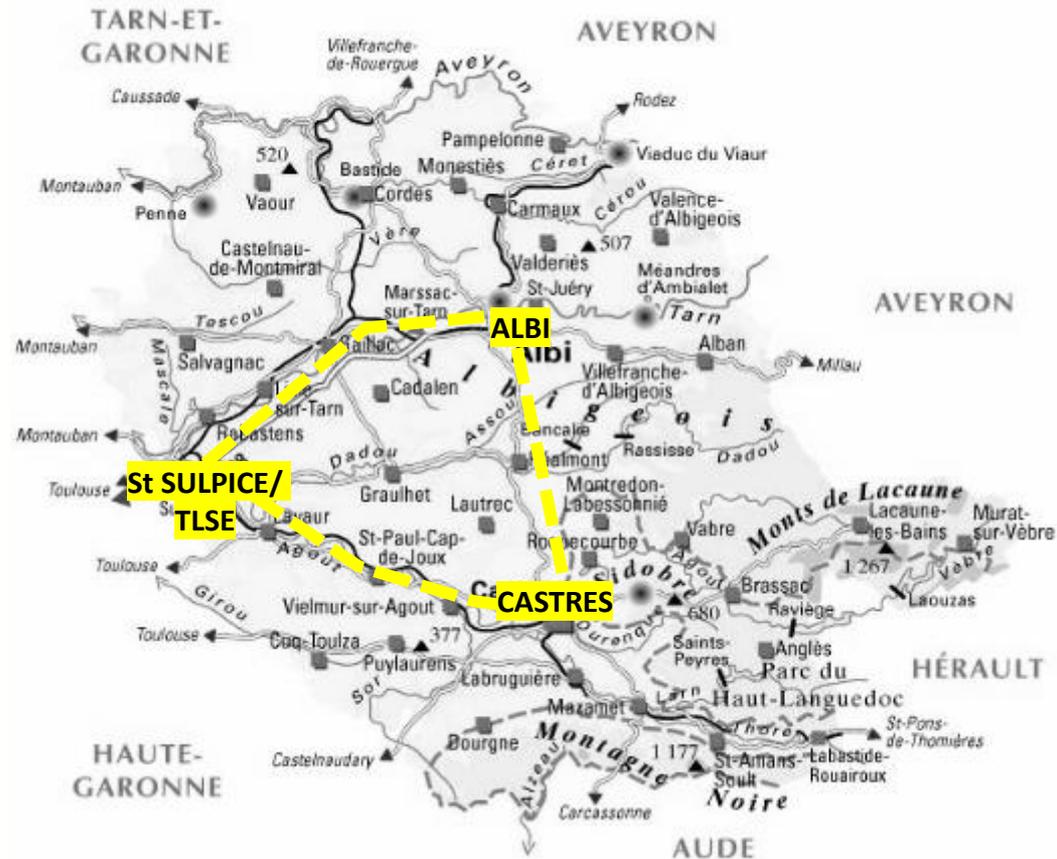
Pour se déplacer vers les services, les usagers exigent rapidité, adaptabilité et flexibilité. Ainsi comme dans la plupart des territoires français, hors grandes métropoles, l'usage du véhicule personnel prédomine dans le département.

Le réseau routier, d'environ 11 000 kms organisé autour de 3 axes majeurs Albi-Toulouse (40 kms d'autoroute), Albi-Castres/Mazamet et Toulouse Castres Mazamet, dynamise le cœur du département.

Les espaces périphériques sont confrontés à des situations d'enclavement plus ou moins marquées qui conditionnent directement l'attractivité de ces territoires, leurs dynamiques de développement, leur niveau de ruralité et d'accès au service.

Dans ces territoires où les volumes de voyageurs ne permettent pas la mise en place d'une offre de transports collectifs fréquente, l'usage de la voiture devient quasi incontournable. Les temps de déplacement peuvent être allongés par la topographie (Mont de Lacaune, Mont d'Albi, Montagne Noire)

Néanmoins l'offre de transport est primordiale pour les personnes à mobilité réduite ou non motorisées. Quelques offres de transport alternatives aux transports publics traditionnels s'organisent par ailleurs (covoiturage, transports à la demande (cf. pages suivantes).



# Mobilité/ Transport

Les transports en commun sont utilisés à condition que les cadencements soient suffisamment importants pour permettre la flexibilité requise et attendue par les usagers.

Ainsi:

✓ Le réseau départemental Tarn'Bus offre un maillage relativement fin et de cadencement intéressant à partir des principaux pôles de services mais qui reste très limitée en milieu rural

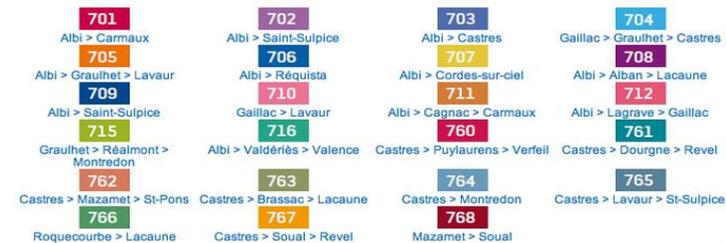
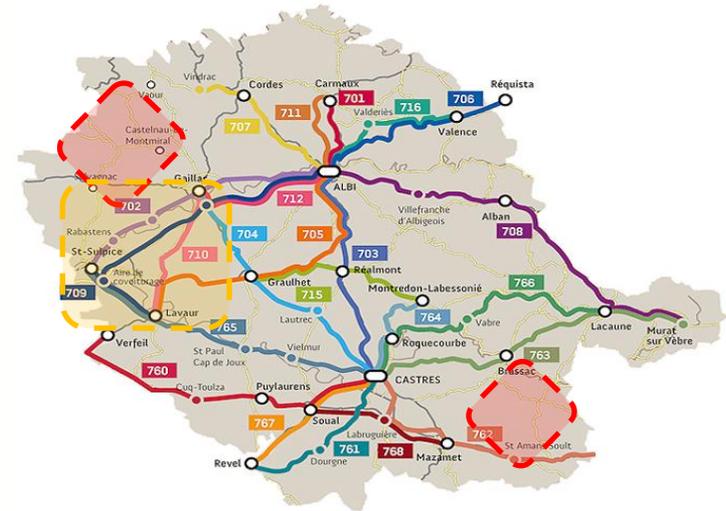
Le réseau TARN'Bus est constitué de **23 lignes régulières** qui desservent **l'ensemble du Département**.

Sur ce réseau, s'effectuent **2 millions de voyages annuels**, soit: jusqu'à 11 000 voyages par jour (à titre de comparaison, en Occitanie, le TER représente une moyenne de 56 000 voyages/jour).

Le réseau a connu une augmentation de 800 000 voyages entre 2006 et 2016, répartis sur l'ensemble du territoire au profit des voyages commerciaux (50% de scolaires sur les lignes régulières en 2016 contre en 76% 2006) et le réseau compte 40% d'offres supplémentaires (en km). Le service s'est adapté aux besoins des déplacements domiciles-travail et des actifs, mais aussi dans le cadre des loisirs, démarches administratives et achats avec la mise en place d'un cadencement pour une extension de l'offre horaire des services (toute la journée) pour les lignes structurantes.

Du fait de la finesse du maillage et de son évolution régulière, c'est un service qui assure particulièrement l'aménagement du territoire (hors réseau urbain). Néanmoins la flexibilité requise pour les déplacements liés aux services nécessite la complémentarité d'une offre alternative notamment dans les territoires ruraux moins bien desservis (faible cadencement)

## Le réseau TARN'BUS



Source: Département du Tarn, 2016

Les territoires insuffisamment desservis par le réseau sont ceux de Vère, Grésigne et Salvagnacois au Nord-Ouest; ou d'Angles, Saint-Amans-Valtoret, au Sud-est.

L'Ouest connaît d'autres problématiques de transports urbains, liées à une périurbanisation qui n'est pas forcément maîtrisée, en 3<sup>ème</sup> couronne urbaine de l'agglomération toulousaine, ...

- **La desserte TER : un mode de déplacement et d'accès aux services pouvant être intéressant sur les territoires situés à l'ouest du département.**

Dans le département du Tarn, l'offre en TER ne remplit ces conditions que dans les espaces les plus à l'Ouest du département.

Le réseau TER s'articule autour d'une ligne centrale Toulouse-Albi-Rodez orientée Ouest- Nord-Est, reliée à hauteur de Saint-Sulpice à une ligne vers le sud, via Lavar, Castres jusqu'à Mazamet; et à hauteur de Tessonnières à une ligne vers le Nord en direction de Figeac-Capdenac, via Cordes-Vindrac.

Dans l'Ouest, il est très facile d'accéder au TER, tandis que la partie Est n'est pas couverte et présente des temps d'accès aux gares supérieurs à 30, voire 45 min (Monts de Lacaune et Monts d'Alban), « contraste d'autant plus marqué que la fréquence de la desserte augmente lorsqu'on s'approche de Toulouse » (36 trajets quotidiens entre Toulouse et Saint-Sulpice en 2016, contre 19 jusqu'à Albi et 11 jusqu'à Mazamet).

## Les transports ferroviaires dans le Tarn



- **Les réseaux urbains essentiellement pour une desserte des trois principaux pôles de services**

Trois agglomérations possèdent leurs propres réseaux de transport en commun : Albi (16 lignes régulières, 13 circuits scolaires), Castres (11 lignes) et Gaillac (5 lignes). Ces agglomérations sont les pôles de services les plus importants du Tarn et la présence d'un réseau de bus permet d'améliorer l'accessibilité aux services des communes et quartiers résidentiels moins bien dotés en service.

A noter qu'il existe également quelques petits réseaux urbains sur Graulhet, St Sulpice et entre Couffouleux et Rabastens.

- **L' aéroport commercial, un atout pour l'attractivité du territoire**

Le seul aéroport est celui de Castres-Mazamet. Il offre un service de 3 vols réguliers quotidiens vers Paris et 1 vol vers la Corse (Ajaccio). Il est doté d'une capacité d'accueil de 40 000 passagers par an. Un vrai atout en matière d'attractivité et de maintien d'activités et de population pour le Sud Tarn sans toutefois avoir une incidence directe sur l'accès aux services du quotidien (mais un lien indirect).

**Les transports en commun (Tarn'Bus et TER) se développent pour faciliter l'accès aux services. Cela se traduit par une augmentation croissante de la demande et des fréquentations. Les enjeux d'intermodalités des réseaux pour assurer un service le plus complet sur les premiers et derniers kilomètres et mètres sont importants.**

**Des solutions multimodales (covoiturage, Transport à la demande) sont en plein essor au service des territoires les moins bien desservis et sont à conforter ou initier, ...**

## ➤ Le covoiturage: une tendance également en croissance qui reste à conforter et généraliser

Dans le Tarn, plus de 400 places ont été créées ou sont en cours de création sur **8 parcs-relais départementaux**, desservis par le réseau Tarn' Bus via la **ligne Tarn Express'** (ligne 709) reliant par l'autoroute A68 les aires de covoiturages de Saint-Sulpice et Gaillac/Brens à Albi. (A noter : en 2010, obtention du prix NOUVELLES MOBILITES pour la mise en place de cette ligne). L'innovation de cette expérience réside dans l'utilisation des parkings de covoiturage comme **Parcs-Relais (P+R)**.

Les 2 aires plus importantes (en capacité), Saint-Sulpice et Gaillac (100 places chacune) sont aujourd'hui à saturation. **Or, se pose le problème des emprises foncières et de la montée des prix des terrains ...**

**La mise en relation des usagers est facilitée par l'existence d'un site internet dédié.**

Toutefois cette offre se limite aux principaux axes routiers et est orientée vers l'intermodalité avec le réseau Tarn'Bus. Le covoiturage reste à être organisé sur l'ensemble du territoire avec notamment pour objectif de répondre aux besoins des tarnais là où le réseau de transport en commun est moins présent.

## ➤ Le transport à la demande (TAD): une offre croissante complémentaire qui ne suffit pas encore à répondre aux besoins

Pour affiner la desserte de tous les territoires, le Département incitait (jusqu'au transfert de la compétence Transports-Mobilité à la Région issu de la loi Notre du 7 août 2015) les Communautés de Communes à mettre en place du TAD pour couvrir les déplacements d'intérêt local : petits réseaux de rabattement sur les lignes départementales et de desserte des territoires. Le Département signe ainsi des conventions de financement des déficits de ces réseaux (finance au final 50% du déficit) et a financé intégralement la mise en place d'une centrale de réservation téléphonique (basée à Gaillac). Actuellement : on compte près de 8 Autorités Organisatrices de 2<sup>nd</sup> rang de transports à la demande (ex: CA du Grand Albigeois; CC Tarn et Dadou; ou syndicats intercommunaux, comme le SIEMA qui dessert 8 communes sur la CC Monts d'Alban-Villefranchois). La CC Tarn et Dadou a notamment servi d'espace d'expérimentation. Son territoire compte actuellement 150 points d'arrêt pour des liaisons vers Albi, Gaillac, Graulhet, Lavaur, Lisle-sur-Tarn.

Globalement, tous les territoires ne sont pas couverts : seulement ¼ du territoire est desservi en TAD alors que le besoin est important, notamment en zone rurale et pour garantir une attractivité résidentielle.

## Les aires de covoiturage-parkings-relais



Source: Département du Tarn, 2016

## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

#### Une offre de transport à faire connaître

L'offre existante est insuffisamment connue

#### Une offre de transport/mode de déplacement à faire évoluer en fonction des nouveaux besoins

- Méconnaissance des besoins de mobilité
- Manque de transports pour les personnes âgées et précaires (publics cibles qui devraient être prioritaires)
- Insuffisance (secteur Est) et saturation (secteurs ouest) des aires de covoiturage

#### Une offre de transport en commun limitée

- Offre en transport en commun très limitée en milieu rural, secteur éloigné, seules les principales communes/ les grands axes sont desservies
- Absence de transport durant les périodes scolaires

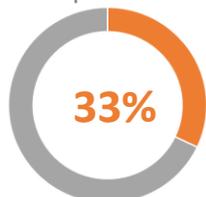
#### Une offre de transport à fluidifier / sécuriser

Manque de connexion entre les divers modes de transport

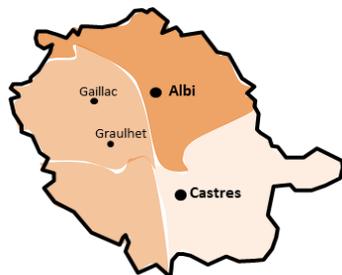
Déplacements doux non facilités: dangerosité, encombrement

Difficultés de fonctionnement du transport à la demande, besoin de souplesse

Thématique retenue par



des tables rondes



### Enquête habitants

**La voiture** reste le mode de déplacement majeur/ **Les transports en commun sont prioritairement mobilisés pour accéder aux services de l'enseignement** : collèges, lycées, formations professionnelles.

#### Une qualité d'offre (horaires et fréquences) et une information à renforcer :

- Le transport à la demande et les transports en commun figurent parmi les 10 services pour lesquels les jours/horaires d'ouverture apparaissent les moins satisfaisants;
- 47% des répondants connaissent bien, voire très bien, l'offre de transport présente sur leur territoire, mais pour 52% elle reste partiellement, voire très partiellement, connue (20% ne savent pas si les transports publics peuvent leur permettre d'accéder aux services qui leur sont utiles).

En matière de transports, les répondants font donc principalement état d'un **déséquilibre du maillage** sur le territoire et d'un **manque d'offre globale**.

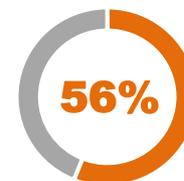
En matière de **covoiturage**, les répondants mentionnent une offre insuffisante et un manque d'informations (notamment autour de la localisation des aires de covoiturage), ...

Un intérêt pour les transports globalement plus marqué dans le PETR Hautes Terres d'Oc/ CC Haute Vallée Thoré / CA Castres Mazamet.

Mais:

- un service de transport à la demande jugé **difficile d'accès sur l'ensemble du département**.
- Les services de transports en commun difficiles d'accès partout, sauf sur le PETR Vignoble Gaillacois.

Thématique retenue par



des répondants

## 3- Réflexion et Pistes d'actions

- **Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles: non motorisés, âgés, précaires**
- **Accompagner l'extension des transports internes aux bassins de vie avec des logiques de rabattement vers les pôles de services.**
  - Etendre le TAD (couverture territoriale et horaires d'accès), pour le transport de voyageurs et éventuellement des scolaires
  - Penser les schémas de mobilité sur le périmètre des PETR
- **Développer le transport à la demande**
  - Etudier des modèles qui offrent de la souplesse : pas de destination ni d'horaires prédéfinis
- **Favoriser le co-voiturage et les autres modes de déplacement collaboratifs**
  - Développer les aires de covoiturage : création à l'est et agrandissement à l'ouest du département
  - Créer une application covoiturage avec déplacements des utilisateurs en direct permettant de voir les trajets effectués et l'intérêt à en bénéficier. Principe d' « Uber », mais sans marchandisation, puisqu'il s'agit de covoiturage solidaire, et gratuit.
  - (ex REZO Pouce , dispositif national d'autostop sécurisé mis en place sur la CC du Cordais et du Causse), autopartage (location de véhicules entre particuliers).
- **Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département : Tarn Bus, Transport à la demande, TER, covoiturage,....** Et avec les territoires voisins (notamment la Haute Garonne flux importants)
  - Mieux articuler la desserte locale, départementale et extra-départementale,
  - Organiser les déplacements du premier au dernier kilomètre/mètre : organiser le stationnement, l'accès piétons jusqu'aux arrêts des transports collectifs, aires de covoiturage , points transport à la demande,...
  - Pratiquer l'intégration tarifaire – Exemple de la carte unique qui permet l'accès à plusieurs types de transport cumulés (cumulé), avec des réductions
  - Mobiliser les secrétariats de mairies, qui pourraient être des relais pour l'information sur l'offre de transports. Cela nécessiterait l'organisation de formation du personnel des secrétariats: « centrale de mobilité », plateforme d'informations sur l'offre des différents transports
- **Limiter les besoins de déplacements motorisés:**

Considérer les déplacements doux dans la planification urbaine en développant l'habitat à proximité des services (rénovation urbaine, mixité des fonctions habitat/commerces/services)

## 3- Réflexion et Pistes d'actions

### **Etendre et poursuivre les expérimentations déjà mises en œuvre, destinées à rénover l'image des transports publics interurbains**

- Cadencement des bus interurbains
- Spécificité des cahiers des charges pour l'aménagement des bus, spécialement conçus pour les lignes régulières (ex : wifi à bord des véhicules depuis 2012, ...)
- Communication autour de la mise en ligne en septembre 2016 d'un nouveau site internet Tarn Bus, rénové et d'une application mobile pour voyager, c'est-à-dire : trouver les points d'arrêt, connaître les temps d'attente, acheter les billets unitaires, etc.

### **Rendre attractive et communiquer sur l'offre en transport en commun**

- Etendre et poursuivre les expérimentations déjà mises en œuvre, destinées à rénover l'image des transports publics interurbains
- Communication autour de la mise en ligne en septembre 2016 d'un nouveau site internet Tarn Bus, rénové et d'une application mobile pour voyager, c'est-à-dire : trouver les points d'arrêt, connaître les temps d'attente, acheter les billets unitaires, etc.

### **Faciliter l'accès aux services de transport, pour les ménages les plus défavorisés.**

- Politique de prix différenciée Participation aux frais de taxis pour les usagers en situation précaire, ou éloignés.

#### **Acteurs principaux: collectivités territoriales**

CR : TER et prochainement transports scolaires  
CD: transports scolaires/ interurbains(actuellement), covoiturage  
EPCI : Transport urbain, Transport à la demande

#### **Mobilisation des autres acteurs:**

Travailler avec le réseau associatif pour les démarches d'initiative privée (covoiturage, transport) solidaire

## Numérique et téléphonie

- Téléphone mobile
- Internet (Haut débit et très haut débit)

## 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

### ➤ Le numérique : une forte implication du Département, un atout pour accéder aux services à distance

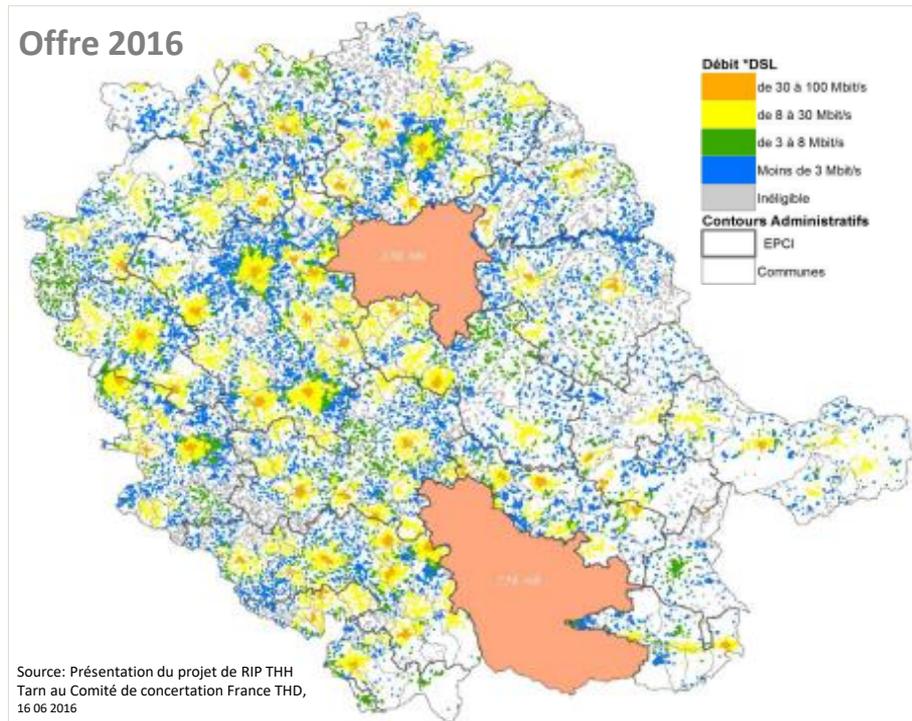
Le numérique, service en tant que tel (internet, ...), est aussi et avant tout un mode d'accès aux autres services courants – e-administrations, services sociaux (CAF, CPAM, ...), Pôle Emploi, La Poste, les banques, ... - de plus en plus utilisé car il représente pour les opérateurs, une alternative à la présence physique (agences, bureaux, ...), notamment dans les territoires ruraux où ils peuvent être confrontés à une contrainte économique.

Pour autant, internet n'est pas reconnu comme un service universel (pas d'obligation réglementaire de desservir 100% de la population et des territoires). Ainsi, dans les espaces ruraux une forte volonté politique est souvent nécessaire pour tendre à cet objectif d'exhaustivité.

Le Conseil départemental du Tarn a ainsi très tôt agi pour le développement des infrastructures numériques afin de répondre aux besoins grandissant et de renforcer l'attractivité économique et résidentielle du territoire:

- Raccordement à la métropole toulousaine (350 km de fourreaux déployés) et création en parallèle de la SAEM E-TERA pour poser la fibre optique (années 2000);
- Soutien (en complément de l'Etat) aux communes et aux communautés de communes pour l'acquisition et la mise en place de matériel destiné à assurer une couverture haut débit (technologie WiFi) entre 2007 et 2011, au profit de 69 communes et 4 communautés de communes;
- Adoption du SDTAN en 2012 (en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés) définissant la fibre optique comme choix prioritaire du Département et positionnant ce dernier comme maître d'ouvrage (en régie) d'un RIP THD hors zones AMII (Albi et Castres, où interviennent les opérateurs privés, soit : 33 communes et 42% des foyers);
- Réalisation des schémas d'ingénierie sur le territoire de l'ensemble des communautés de communes en 2015-2016.

A l'issue de la phase 1 du RIP THD Tarn (2016-2021), le Département du Tarn souhaite que tous les Tarnais disposent d'un débit minimal de 8 Mbit/s (débit minimal nécessaire pour répondre aux usages actuels, il devra rapidement être renforcé pour répondre aux évolutions constantes des technologies et des usages), grâce au mix-technologique retenu (FO, MeD, Wifi, Satellite) et que 54% de la population soit raccordée directement à la fibre optique (FttH).



### Malgré tout, nombreux territoires sont encore insuffisamment desservis

Bien que les 173 centraux téléphoniques du Département (NRA) soient équipés de la technologie ADSL et 77 (44,5%) d'entre eux mettent à la disposition des internautes éligibles une offre Triple Play, **24% des lignes ADSL présentent encore un débit inférieur à 4 Mbit/s**

# Numérique et téléphonie

## ➤ Des perspectives d'innovation et une sensibilisation des scolaires

Au-delà de l'équipement (réseau, débits), le Département initie notamment une **politique de « smart city »** (« ville intelligente ») via: le développement des usages du numérique dans les collèges et les écoles primaires ; l'expérimentation de la domotique (permettre le maintien à domicile des personnes fragiles ou en perte d'autonomie dans un cadre sécurisé grâce à des équipements technologiques) ; e-santé (via la création d'un DATA center pour l'accès sécurisé sur les données de santé dans le cadre d'un projet porté par la SEAM E-TERA) ; wifi territorial : expérimentation en cours à Gaillac sur la place de la Libération ; e-administration ; smart buildings (informatisation du bâtiment à usage professionnel avec pilotage de la consommation énergétique, etc. ).

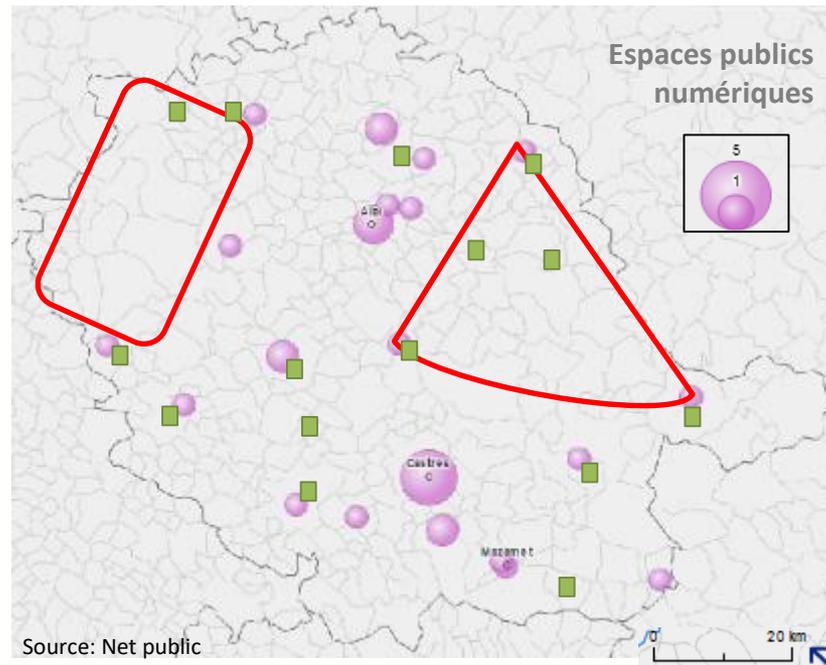
## ➤ Un enjeu autour des usages pour éviter la fracture numérique générationnelle et sociale.

**Les acteurs locaux et les habitants, conscient des avancées qu'il apporte plébiscitent le développement des usages numériques mais alertent sur le besoin d'acculturation et d'accompagnement** à la pratique, en particulier des populations les plus fragiles et dépendantes (vulnérabilités sociales, générationnelles et financières)

Le Tarn compte 31 espaces publics numériques (EPN) avec une concentration au niveau de Castres (6) et Albi (3), mais des communes rurales accueillent aussi ces dispositifs (ex: Lacaune, Brassac, Les Cabanes, ...).

L'Est (dans le triangle Valence d'Albigeois, Réalmont, Lacaune) apparaît comme un espace déficitaire, de même que le Nord-Ouest, ...

Le Conseil départemental a cofinancé l'installation de ces équipements (locaux), mais n'est pas favorable à l'installation de bornes interactives dans ces lieux. Il souhaite privilégier l'aménagement de MSAP comme espaces prioritaires dans les schémas d'ingénierie et d'aménagement numérique (priorité donnée aux services publics, à la santé, la formation et l'économie, ...)



© Géocio 2015 - IGN GéoFla - Carte réalisée à partir de données importées par l'utilisateur.

■ MSAP

Les MSAP jouent cette fonction d'accompagnement à l'usage des portails internet de leurs partenaires. Elles peuvent élargir cet accompagnement et jouer un véritable rôle de facilitateur et d'accultureur.

Ainsi par exemple la MSAP de Lacaune envisage de créer un poste spécifique d'animateur informatique afin de rendre les usagers de plus en plus autonomes. Il s'agit aussi d'insuffler une « culture numérique » devenue incontournable sur tous les aspects de la vie quotidienne : emploi, démarches administratives, accès à l'information, accès aux droits ...

## ➤ Téléphonie mobile, vers la fin des zones blanches, mais des difficultés qui persistent et pénalisent fortement les territoires.

En 2016, l'Arcep identifie 2 communes en zones blanches c'est-à-dire couvertes par aucun opérateur : ALGANS (à l'Est de Puylaurens) / VIEUX (dans le Cordet). La situation sera prochainement résorbée par la construction de pylône (Conseil Départemental).

Toutefois, d'après une étude menée avec un autre protocole de mesure par le Conseil Départemental en 2015, 21 communes (sur 260 communes étudiées) ont été identifiées comme déficitaires.

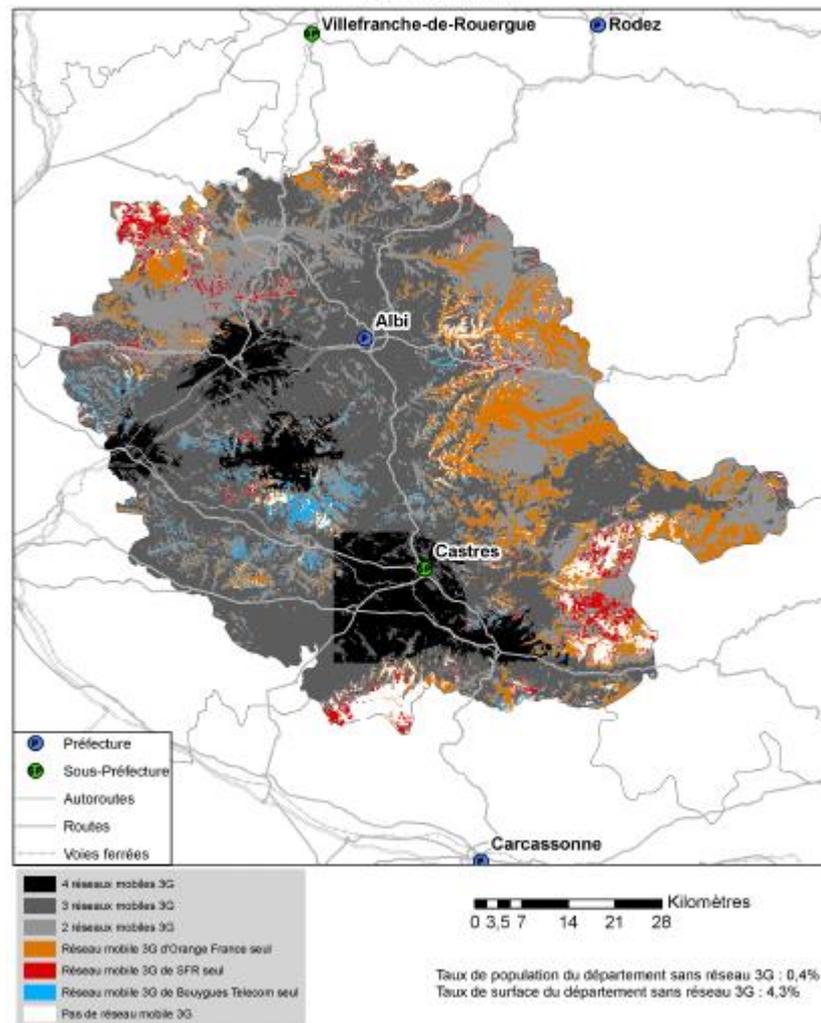
### Zones avec desserte de moins bonne qualité ou non concurrentielle:

- Les zones grises, couvertes par un seul opérateur (représentées en couleur sur la carte ci-contre) existent sur l'ensemble du département. Sur ces secteurs les tarnais sont contraints dans le choix de leur opérateur.
- Les relevés de puissance de débits sont souvent réalisés depuis le centre bourg. De ce fait, des écarts considérables peuvent être constatés entre le centre bourg et l'habitat diffus et peuvent expliquer l'écart entre mesure et perception des habitants.
- Enfin la Vallée du Tarn et les tunnels d'Ambialet notamment restent des zones où la qualité de service reste à améliorer (problème de réception). Le Conseil Départemental travaille dans le cadre de l'AAP «800 sites stratégiques mobiles » pour améliorer les communications notamment au regard du tourisme.

Tant pour les réseaux de téléphonie mobile que pour les débits internet, les écarts constatés entre les divers relevés et la réalité vécue par les tarnais sont conséquents et reposent la question de l'accessibilité de ces services et l'impact indirect sur l'accès à tous les services de la vie courante de plus en plus dématérialisés.

Cet enjeu constitue le chantier majeur de l'ARCEP visant sur l'année 2016/2017 à « ouvrir et enrichir les données de couverture mobile pour mieux correspondre au ressenti des utilisateurs sur le terrain »

### Couverture 3G du département du Tarn (81)



## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

#### Besoin pressant d'équipement

- Disparités et inégalités des territoires (et donc des citoyens) notamment liées aux logiques économiques des opérateurs privés
- Persistance de nombreuses zones blanches pour l'accès au haut débit mais aussi au téléphone mobile (y compris en zone urbaine).
- Lenteur et retard dans l'équipement sur l'ensemble des territoires
- Coûts d'équipement très importants, financement à trouver

#### Fragilité technique, vétusté des réseaux téléphoniques/ADSL et difficultés à avoir un interlocuteur en cas de panne

#### Besoin d'accompagnement des usagers

- Difficultés d'appropriation, compréhension des services numériques pour les publics fragiles (personnes âgées, handicapées, illettrées,...)
- Difficultés financières d'équipement
- Renforcement des clivages entre les personnes connectées (débits suffisants et facilités d'usage) et les autres (débits insuffisants et/ou difficultés d'usage)

#### Impatience/ Nécessité absolue pour la dynamique des territoires

Perte d'attractivité des territoires, frein au développement, frein à l'accueil d'entreprises, au développement du télétravail

Inégalité d'accès aux services et notamment à l'école numérique

Frein au développement de nombreux autres services: école numérique, télémedecine, e-commerce, télétravail...

Accroissement des usages (écoles, administrations locales et d'Etat, opérateurs de services) mais insuffisance de débit/acculturation

Enjeux de la sécurité des informations, des données

Thématique retenue par



des tables rondes



### Enquête habitants

**Des services liés au numérique très plébiscités** dans le Tarn.

**Mais, un accès encore inégal sur le territoire :**

- Si 94% des répondants bénéficient d'une connexion Internet,
- 51% d'entre eux jugent le débit insuffisant (présence de zones blanches, faibles débits, mauvaise qualité des réseaux de téléphonie et d'Internet).

Or, la téléphonie mobile et la couverture haut débit/très haut débit figurent **en tête des dix premiers services les plus utilisés au quotidien** (avant même les boulangeries et l'alimentation).

**Un accès à distance privilégié, à renforcer encore :**

- près de 78% des répondants privilégient l'accès à distance aux services,
- mais 22% restant préfèrent malgré tout se déplacer vers le service.

**Des services à distance** particulièrement utilisés pour les services de distribution d'énergie, les services de l'emploi, du logement, de la sécurité sociale et des services publics de l'Etat.

**Principaux freins à l'utilisation d'Internet** pour accéder aux services :

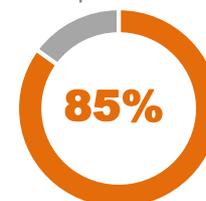
- préférence pour le contact physique (67%)
- mauvaise couverture Internet de la commune (36%).

**Des télé-centres** qui figurent parmi les 10 services pour lesquels la facilité globale d'accès apparaît **moins satisfaisante**.

**Un accompagnement à renforcer pour les plus âgés:**

Des services de téléphonie mobile qui paraissent **moins accessibles pour les +60 ans**.

Thématique retenue par



des répondants

## 3- Réflexion et Pistes d'actions

### **Accompagner à l'usage d'internet**

- Sensibilisation, formation aux usages,
- Mise en place et extension des cyberbases de proximité, proposant des facilitateurs/accompagnants/médiateurs. Proposer une formation spécifique pour les personnes en charge de cet accompagnement.
- Développer les points d'accès publics ou associatifs à internet (au sein des mairies par exemple).
- Favoriser la solidarité intergénérationnelle et voisinage
- Accompagnement aux dangers, et prévention.

### **Mobiliser toutes les technologies et les ressources publiques pour répondre à cet impératif vital**

- Adapter les technologies à chaque territoire
- Plan « Marshall », aménagement du territoire, attente action publique forte; investissement impératif, devoir de service public

### **Développer les services en ligne sans pour autant supprimer les modes d'accès traditionnels**

- Possibilité d'achat en ligne des tickets de cantine auprès de la mairie ou du collège;
- Application smartphone qui redirige vers les principaux services en ligne du territoire;
- Développement des visioconférences avec les services publics;
- Portail internet pour les services de santé de garde...
- Possibilités de signatures en ligne
- Adaptation des sites internet, services en ligne pour les personnes handicapées

## Services au public du quotidien

- La Poste
- Boulangeries
- Alimentation (superettes, épiceries, supermarchés,..)
- Distributeurs automatique de billets (DAB)
- Stations-services

### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

La France dispose du réseau postal le plus dense d'Europe, en nombre de points de contact et proportionnellement à sa population. Dans le même temps, la Poste enregistre une baisse de l'activité des guichets importante (-25% en moyenne entre 2009 et 2014). En 2014, sur les 9 574 bureaux de poste que compte l'entreprise sur le territoire national, 173 étaient considérés comme «à très faible activité» (inférieure à une heure par jour) en ville, et 992 en zone rurale \*

Dans le département du Tarn ces baisses de fréquentation sont plus largement constatées sur les territoires ruraux (Ségala (Mirandol, Tanus), Monts de Lacane, Monts d'Alban) qui perdent des habitants, mais aussi sur la périphérie toulousaine (St Sulpice, Rabastens, Lavaur, Puylaurens) qui accueille une population jeune et active davantage utilisatrice des services dématérialisés et des bureaux de poste à proximité de leur lieu de travail (souvent hors département).

De ce fait, la **règle adaptabilité** amène La Poste à faire évoluer sa présence. Dans ses préconisations, la Cour des comptes recommande une externalisation accrue de l'activité des bureaux les moins rentables en les transformant en «*points de contact partenariat*»\*. Le changement de statut d'un point de contact postal se détermine en fonction :

- des données relatives à l'activité économique, à l'évolution démographique, à l'offre et à l'accessibilité des services au public, aux projets de développement du territoire concerné ;
- une analyse de l'évolution de l'activité du point de contact concerné (si l'activité nécessite moins 0,5 équivalent temps plein, il est proposé une transformation en Agence Postale ou en Relais Poste commerçant) ;
- une analyse de la cohérence de l'offre postale à l'échelle intercommunale ou du bassin de vie

Le changement de statut d'un point de contact postal situé sur une commune en zone rurale et/ou en zone de montagne ou en zone urbaine sensible, passe obligatoirement par l'accord préalable du maire et de son conseil municipal (ou président et conseil communautaire lorsqu'il s'agit d'une API)

La loi sur le maillage postal oblige à ce que toute fermeture de bureau de poste soit compensée par une présence partenariale :

- Soit en Agence postale communale gérées par des agents territoriaux dans le cadre de conventions de partenariat. Les conventions des agences communales durent de 1 à 9 ans avec tacite reconduction 1 fois. En pratique dans le Tarn elles sont établies pour 9 ans x 2 donc 18 ans.
- Soit en Relais Poste gérés par des commerçants dans le cadre de conventions de partenariat signées et établies classiquement sur 3/6/9 ans. Cependant, le taux de chute (faillite des commerces) est de 15% environ avec parfois des relais-poste qui ont du mal à se recréer par manque de candidats

A noter que dans le département du Tarn la Poste rencontre des difficultés à trouver des partenaires (commune, communauté de communes ou commerçant) dans certains territoires (communes de moins de 300 habitants).

Enfin pour éviter la fermeture de BP une mutualisation des services et des locaux peut être proposée à d'autres prestataires de services en s'inscrivant pleinement dans le dispositif des Maisons des services au public.

Sur le département du Tarn, elle propose la transformation de 4 bureaux de poste en MSAP dont 1 ont été ouverte début mars (Valence d'Albi). Les 3 autres le seront courant du second semestre 2016 (Dourgne, Saint Amans Soult et Villefranche d'Albi).

Plusieurs opérateurs de services se sont positionnés sur ces sites à savoir:

- Valence d'Albi: Pôle emploi/CAF/CARSAT
- Dourgne: CPAM/CAF/CARSAT/RSI
- St Amans Soult: MSA/CARSAT/GRDF/RSI
- Villefranche d'Albi: Pôle emploi/CAF

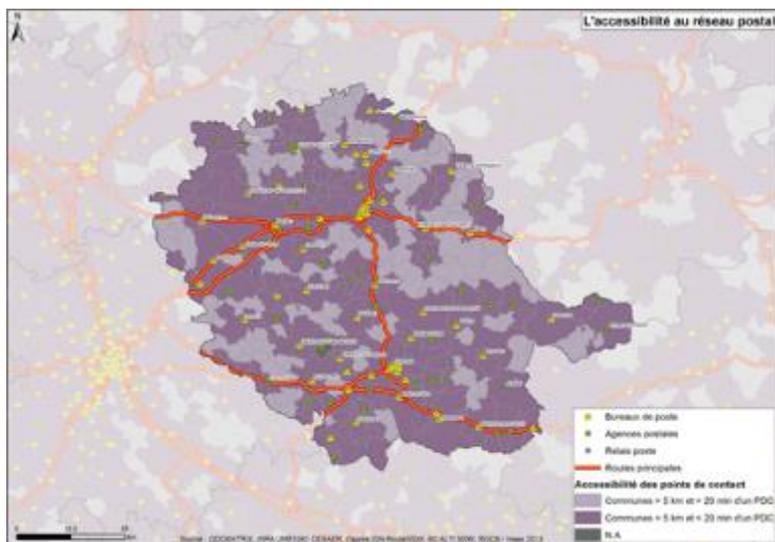
# SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

## La Poste

Le département du Tarn compte 118 points de contact répartis sur 105 communes. Ainsi 1/3 des communes du département possèdent un point de contact de La Poste ; soit un point de contact pour environ 3 200 habitants.

Au regard du critère absence/présence, l'accessibilité physique de la Poste (Bureaux de poste ou autres points de contact) peut être considérée comme satisfaisante dans le Tarn.

Bien que nombreuses communes du Ségala, des Monts d'Alban ou d'autres disséminées sur l'ensemble du territoire restent éloignées à plus de 5 kms ou 20 min d'un point de contact, elles ne concernent que 8,6 % de la population. La Poste répond ainsi au cadre réglementaire national (taux légal d'accessibilité 90% min; Tarn: 91,4 %).



Source: La Poste 2016

Pour répondre à la baisse des fréquentations se sont 3 à 4 bureaux de poste qui sont amenés à évoluer tous les ans par une transformation en agence postale communale ou intercommunale ou en relais poste commerçant.

Ces évolutions concernent également les milieux urbains. Le déploiement des relais poste sera prochainement engagé sur les agglomérations d'Albi et de Castres.

A ce jour sur les 118 points de contact, le département compte :

- 56 bureaux de poste (BP) en gestion directe,
- 44 Agences Postales Communales (APC) gérées par des agents territoriaux dans le cadre de conventions de partenariat,
- 18 Relais Poste (RP) gérés par des commerçants dans le cadre de conventions de partenariat signées entre La Poste et les partenaires.

Plus de 60% des points de contact sont gérés en partenariat. Ce pourcentage est plus important dans les départements ruraux voisins (70% en Aveyron, 65% dans le Lot).

La Poste ne maîtrise pas les heures d'ouvertures des points de contact gérés par les partenaires.

Concernant les bureaux de poste dont elle reste gestionnaire, un minimum légal de 12h d'ouverture par semaine lui est imposé. Pour le reste les plages d'ouverture sont très variables d'un territoire à l'autre et adaptées à l'évolution de la fréquentation. Les critères de détermination sont, entre autres, les flux de clientèle (par jour), les taux de présence des populations en journée, l'historique et évolution de la fréquentation, le tissu économique et démographique du territoire.

Dans le Tarn certains BP ne sont ouverts que 12 heures et seront probablement amenés à évoluer en APC ou en relais poste (Cadalen, Castelnaud de Montmiral, Valdériès, Mirandol).

Dans les gros bourgs ils sont ouverts une 20 aine d'heures par semaine (ex: St Amant Sout). Enfin dans les gros bourgs isolés (Brassac, Puylaurens) ou en milieu urbain, ils sont ouverts plus de 30h/semaine.

A noter par ailleurs, que la Poste offre la quasi-totalité de ses services en ligne et diversifie les services du facteur.

# SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

## Commerces alimentaires de proximité

### ➤ Le Tarn en dessous de la moyenne régionale pour l'accessibilité des services les plus courants.

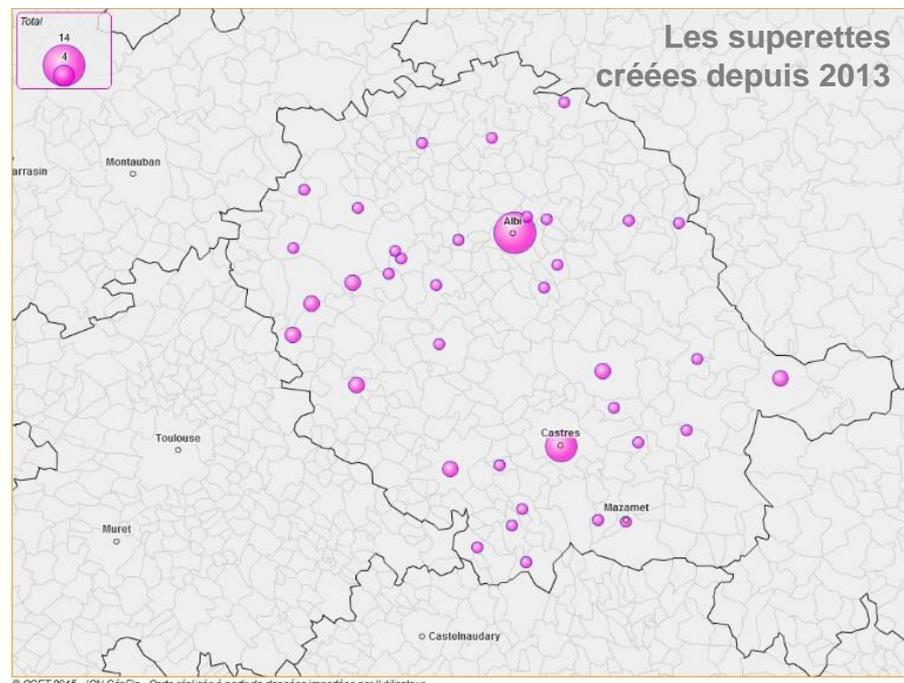
Selon l'Insee (étude 2016), le temps d'accès aux services les plus courants qualifiés de services de proximité (dont épicerie, boulangerie,...), est plus important dans le Tarn qu'en moyenne régionale. Les Tarnais sont 81 % à résider dans une commune pôle de services de proximité (moyenne en France: 85%).

Albi et Castres font parties des agglomérations majeures structurantes de l'ancienne région Midi- Pyrénées. Le pôle albigeois est le premier pôle commercial tarnais suivi par Castres et Gaillac. S'ajoutent Lavaur et Graulhet à l'ouest, Carmaux au nord et Mazamet au sud, soit 7 pôles supérieurs. Le Tarn dispose également d'un **maillage de pôles commerciaux secondaires développé**: 17 pôles de services intermédiaires et 88 pôles de proximité, (selon l'Insee).

### ➤ Les modes de consommation : une meilleure résistance du petit commerce et de l'itinérance qu'en France et en Région

D'après l'enquête de consommation de la CCI -2015 :

- « Les ménages tarnais sont plutôt orientés vers **les grandes surfaces** : 69 % des dépenses (tous produits confondus) réalisées dans ce type de points de vente, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne régionale ».
- Entre 2009 et 2014, le **commerce de moins de 300 m<sup>2</sup>** est en retrait (phénomène national), **mais** leur fréquentation reste tout de même plus importante dans le Tarn que dans la région ou même au niveau national ». On observe notamment un **retour de commerce de proximité alimentaire dans des centres bourg**, adossés à de grandes enseignes, aux mêmes prix que dans la grande distribution. C'est un phénomène récent et une tendance nationale, mais « le Tarn se distingue par son dynamisme avec de nombreuses ouvertures de commerces de proximité » (augmentation en 10 ans de 47 commerces de proximité à 72, d'après les chiffres 2015, cf. carte ci contre) et il est **assez équilibré d'un point de vue géographique**.
- « Le **commerce non sédentaire** a une emprise supérieure à ce qui est observé au niveau national ».



Source : Document de la CCI, 2016

- « Les **deux critères d'achat prédominants** sont : la qualité du produit et la proximité du lieu d'habitation. Le trajet domicile-travail a donc un fort impact sur le choix du point de vente... ».
- La **grande distribution** se porte bien. Réalmont est le plus grand Intermarché du Département : cela pose problème pour le centre-bourg (développement de la galerie commerciale, au détriment des commerçants de centre-bourg).

# SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

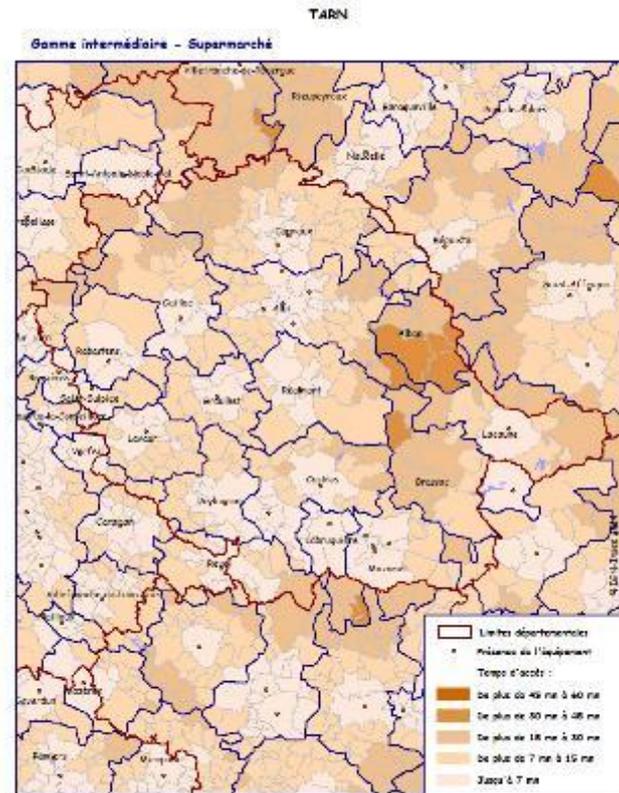
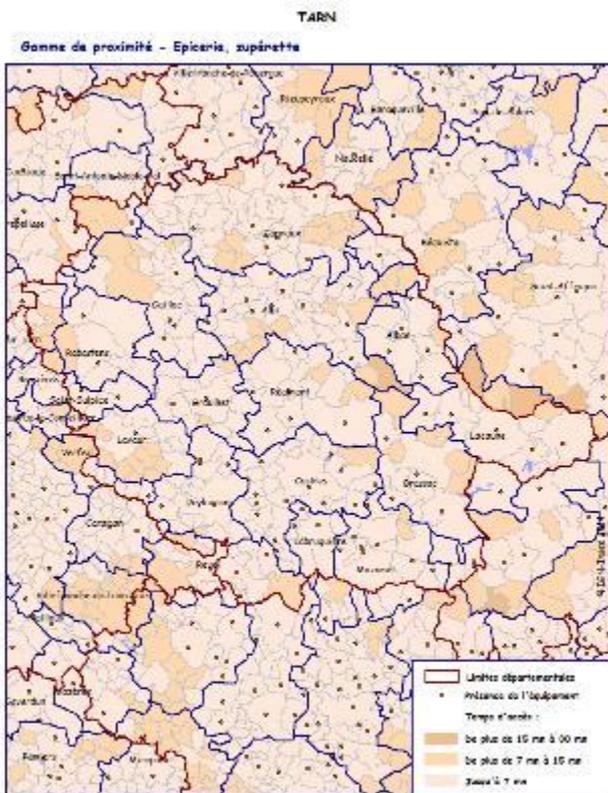
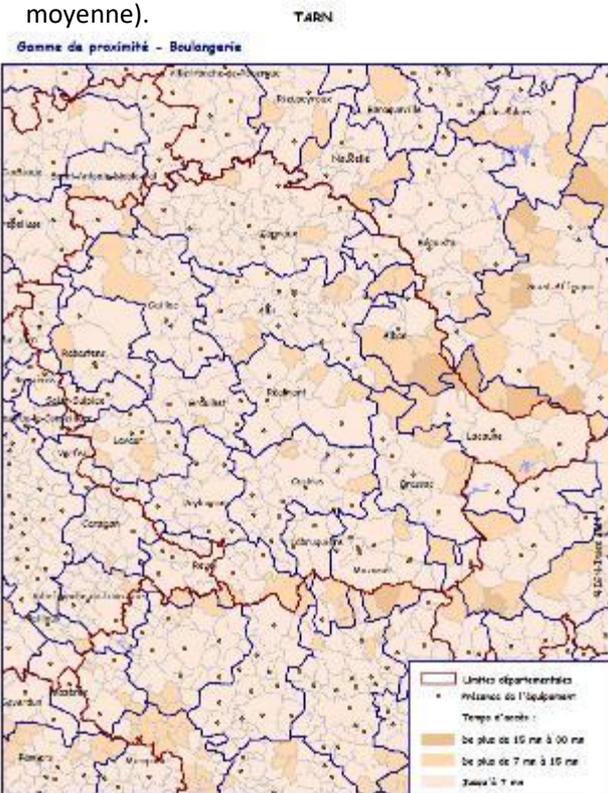
## Commerces alimentaires de proximité

### ➤ Les zones de fragilité du petit commerce :

En zone rurale, les principales zones de déficit identifiées (temps d'accès supérieurs à 7 min, voire 15 min) sont :

- A l'Est : les zones de montagne (Monts d'Alban; Pays du Sidobre-Monts de Lacaune);
- Au Sud : la Haute vallée du Thoré (en bordure du Haut Languedoc,...);
- Au Nord : Nord-ouest autour de Salvagnac (moins densément peuplé) et bordure Nord (triangle entre Gaillac, Saint Antonin de Noble-Val au Nord et Caussade à l'Ouest dans le 82).

Or, dans ces territoires, les populations sont plus dispersées et plus âgées (dans les zones de montagne, les + 60 ans = 36%, soit 8 points de plus que la moyenne).

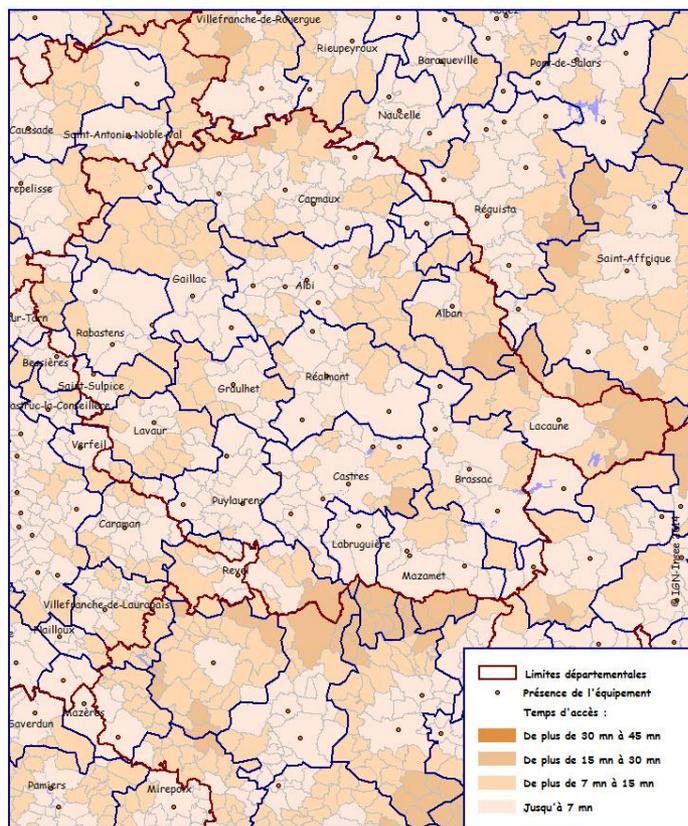


# SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

## Banques, DAB et stations services

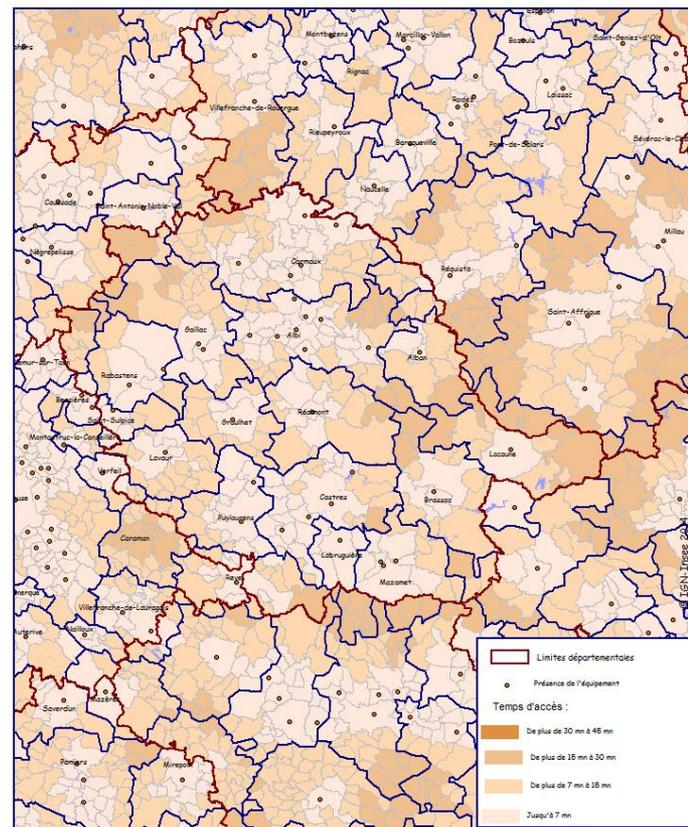
Les données de l'INSEE indiquent la présence des Banque Caisse d'épargne des **stations services** vendant plus de 500 000 litres par an) et montrent des temps d'accès plus fort à l'Est et au Nord: Mont d'Alban, Sidobre et Monts de Lacaune, Salvagnacois, marges du BV de Saint-Antonin de Nobleval, ... Toutefois ces deux données sont réputées peu fiables. En effet plusieurs communes rurales, qui selon l'Insee apparaissent distantes à plus de 7 min voir 15 min d'une station service, disposent d'un tel équipement parfois mis en place par la municipalité (exemple: Anglès, Murat-sur-Vèbre,...).

**213 banques, caisses d'épargne dans le Tarn** dont certaines avec un distributeur automatique de billet (dont une trentaine DAB de la Poste)



Source : Insee, BPE 2012 ; INRA UMR1041 CESAER, Distancier Odométrique

**90 stations services** vendant plus de 500 000 litres par an



Source : Insee, BPE 2012 ; INRA UMR1041 CESAER, Distancier Odométrique

## 2- La situation vécue par les Tarnais

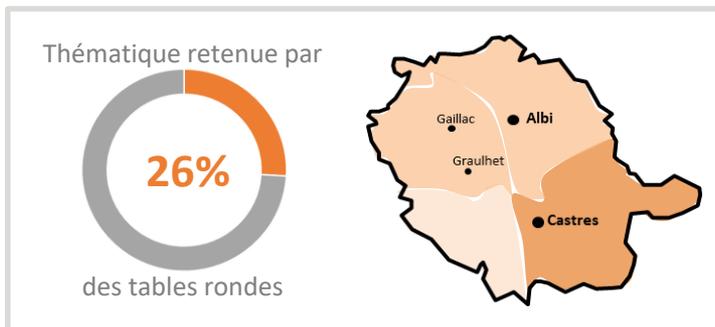
### Réunions territoriales

Difficultés de maintien de commerces en zone rurale :

- Fermeture des commerces de proximité, problème de rentabilité pour les commerçants et de prix trop élevés pour les habitants. Problématiques liées à la faible densité et attractivité démographique
- Quelques acteurs ont signalés un manque de DAB qui pénalise le commerce de proximité

Conséquences:

- Perte du lien social,
- Dévitalisation et mort des villages
- Les collectivités dans la nécessité de se substituer aux activités marchandes absentes (station service, commerce multiservice,...)



### Enquête habitants

**Des services du quotidien très fortement plébiscités** (et plus encore sur le PETR Hautes Terres d'Oc/CA Castres Mazamet/CC Haute Vallée Thoré).

**Parmi les services les plus utilisés** figurent:

- Les boulangeries et l'alimentation (utilisation quotidienne);
- Les DAB, stations services et La Poste (utilisation au moins mensuelle ou trimestrielle)

Un accès aux services du quotidien (boulangerie, La Poste, DAB,...) qui mobilise davantage les **déplacements doux (à pieds, à vélo)**.

**Des jours et horaires d'accès jugés globalement satisfaisants, sauf pour la Poste**, qui figure parmi les 10 services les moins satisfaisants (horaires d'ouverture jugés inadaptés aux usages).

**Une ample fréquentation des services** : la fréquentation se fait principalement en semaine en particulier le soir pour 46% des répondants mais également en journée (41%). Les services sont par ailleurs très utilisés sur les heures méridionales et le week-end lorsque le public n'est pas mobilisé par une activité (56%).

Des services du quotidien pour lesquels **les temps d'accès acceptables sont inférieurs à 15 min** en moyenne.

**Des services à maintenir et des services itinérants à développer :**

La mise en place de services itinérants de proximité est plébiscitée à 33%

Thématique retenue par



des répondants

## 3 – Grands enjeux et pistes de réflexion

### Conforter les centres bourg qui permettent de desservir un bassin de vie

- Maintenir des services en zone fragile ; conforter la dynamique émergente de retour des commerces de proximité dans des centres bourgs et garantir la desserte de services notamment des zones rurales qui gagnent des habitants. *Ex : à Castres, dans la CC Lautrec-Val d'Agout : regain de population, sans expansion de commerce, ...*
- S'inscrire dans le dispositif de revitalisation des centres bourgs et de leur territoire polarisé et les démarches FISAC ?
- Etudier le portage par une collectivité (commune gestionnaire d'une station-service) ?

### Favoriser la création et la transmission d'activité.

- Poursuivre le dispositif d'aide à la reprise des commerces alimentaires dans les zones rurales qui avait été mis en place par le Conseil départemental est stoppé suite à la Loi Notre (réflexion engagée par la CMA avec la Région et avec les collectivités locales).
- Travailler en collaboration avec les chambres consulaires
- Lever les freins administratifs et juridiques qui brident les initiatives privées et publiques

### Endiguer la réduction de l'espace dévolu aux commerces dans les villes. Ex : nord est- d'Albi en déshérence; sur Castres : nord-nord-est.

- Veiller à ce que des projets d'implantations de pôles commerciaux ne déséquilibrent pas le centre ville commercial, ... (Encadrer l'installation des grandes surfaces qui sont des concurrents directs)
- Initier ou étendre les dispositifs initiés par les mairies pour garantir des prix des loyers raisonnables (taxe sur les commerces vides,...)

**Travailler l'image des territoires** : certains redeviennent intéressants en termes de foncier (disponible et peu cher), mais continuent à projeter une image négative de zones en perte de vitesse (suite au déclin des industries locales). *Ex : le Carmausin et Graulhet, indépendamment des efforts de relance*

### Favoriser le rapprochement des services vers le domicile

- Encourager les commerçants à faire des tournées (par exemple: aide à l'achat d'un véhicule), Soutenir les marchés de plein vent
- Développer les services à domicile: livraison
- Accompagner le développer la pratique du e-commerce
- Favoriser les démarches solidaires, d'entre aide, de partage de bien ? Mise en réseau de tarnais avec mode de gestion des heures ou de biens partagés ?
- Encourager les circuits de proximité pour soutenir l'économie et la qualité de vie (*exemple de la Ville d'Albi: autosuffisance alimentaire*)
- Faciliter la transmission d'entreprises et les relations entre les métiers de l'alimentation et l'agriculture : travailler par micro-filières et sur la communication et le renforcement des partenariats entre des éleveurs avec les artisans (travail engagé par la CMA).
- Sensibiliser les habitants (notamment dans les écoles) pour qu'ils jouent le jeu de consommer sur place.

### Encourager les logiques de mutualisation

- Développer les multiservices pour les commerces (bar / point postal / épicerie / restauration...) (vigilance rentabilité, montage financier public privé?)
- Mutualisation des services, réinventer le rôle des mairies
- MSAP et mairie, relais en proximité identifié par les usagers

## Services au public usage ponctuel

- Distributeurs d'électricité
- Distributeurs de gaz
- Services publics de l'Etat: sous préfectures, préfecture, impôts
- Services publics des collectivités : mairie, communauté de communes
- Service d'accès au logement

### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

#### ➤ Réseaux de distribution du gaz : un déploiement sur 2 axes

Dans le Tarn, le réseau gazier correspond à 41 communes desservies; 948 kms de réseau ; 41 297 habitants desservis ; 2,9 Millions d'euros investis sur ces communes ; 930 gigawatt-heure (GW·h) acheminés (par comparaison, au niveau national, ce sont environ 300 térawattheure qui sont acheminés par GRDF).

Dans le Tarn, le **déploiement du réseau** s'est fait :

- **entre Carmaux et Toulouse**, le long d'une autoroute de desserte (via Carmaux, Albi, Gaillac, Rabastens, St Sulpice). A noter : Graulhet étant un peu à l'écart de ce gazoduc à haute pression, la ville bénéficie d'une antenne propre.
- Un autre axe dessert des communes **entre Castres et Revel**.

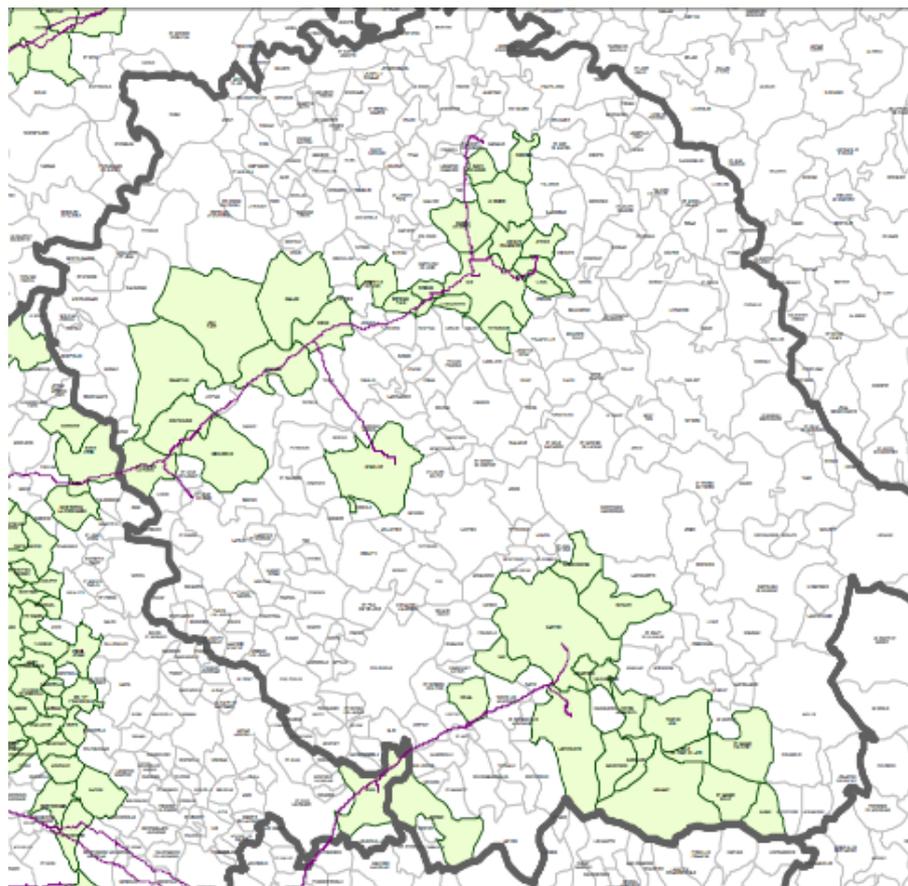
Le territoire est couvert par **2 équipes de techniciens et d'exploitants** qui rayonnent sur le territoire depuis Castres et Albi.

Par ailleurs, le Tarn se caractérise par l'existence de 2 régies, à Carmaux et Lavaur (régies de distribution de l'électricité et du gaz).

GRDF **ne dessert pas tout le Tarn**, car il faut légalement un potentiel de clientèle suffisant (critère du bénéfice sur investissement historiquement inscrit dans la loi). Au regard du coût des installations, il faut donc une densité de population suffisante. Un seul élément peut faire basculer cet équilibre : l'installation d'une industrie au besoin d'énergie important qui nécessite l'installation d'un gazoduc.

Dès lors, **la plupart des zones rurales ne sont pas desservies**. Pour GRDF, il est important de pouvoir expliquer cette situation aux élus à l'avenir, notamment via la présence dans une MSAP, d'où une volonté forte d'engagement de GRDF dans ce type de structure (3 projets de MSAP pré-identifiés\* dans lesquels GRDF est prêt à s'engager comme relai d'information vers les fournisseurs d'accès en cas de questions/difficultés, ...).

#### Communes du Tarn où GRDF distribue le gaz naturel



Source : document GRDF, transmis le 12/07/2016

\* Cagnac-les-Mines; Saint Amant-Soult ; Saint-Sulpice-la Pointe  
Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2018-2023

### ➤ Réseaux d'électricité : une implantation relativement bien adaptée aux besoins, un réseau à moderniser

Dans le Tarn, l'Autorité Organisatrice de la Distribution, propriétaire des réseaux est le SDET (Syndicat Départemental d'Énergie du Tarn) dont la concession a été attribuée en grande partie à ENEDIS, qui a en charge le réseau de distribution publique de **293 communes**. Les 30 communes restantes sont desservies par 4 entreprises locales de distribution (ELD) : régie municipale de Carmaux, SICAE Carmausin (SERC), Energie et Services de Lavour –Pays de cocagne, régie municipale de St Paul Cap de Joux.

ENEDIS est implanté sur 5 sites : Albi, Castres, Gaillac, Graulhet, Lacaune, qui lui permettent de couvrir le département et d'intervenir rapidement (le site de Rabastens du fait de sa proximité à celui de Gaillac a été fermé en 2015).

Le Tarn compte également 1 accueil téléphonique basé à Castres. Vis-à-vis des collectivités locales, il existe une équipe dédiée, basée sur Albi.

Dans le Tarn, le réseau électrique était encore relativement fragile jusqu'à il y a 5 ans. Un plan d'investissements exceptionnels a été mis en place en 2012 pour renforcer (de 25 à 30 millions d'euros investis par an sur les 4 dernières années) et moderniser significativement le réseau. Aujourd'hui, le réseau du Tarn se situe **globalement à un bon niveau de qualité** sur tout le territoire. Toutefois, une vigilance doit être maintenue sur ce point.

**Parmi les enjeux majeurs** auquel va devoir faire face le distributeur d'électricité à l'avenir :

- le **maintien de la proximité** dans le Tarn, y compris via des interlocuteurs pour les collectivités locales, les entreprises, les grands élus et tous les segments de clientèles;
- le **renforcement et la modernisation des réseaux** (notamment au regard de la sensibilité vis-à-vis des aléas climatiques).
- l'arrivée des producteurs d'énergies renouvelables et **l'adaptation du réseau au développement des véhicules électriques** (bornes de recharge). Dans le Tarn, cet axe de développement est géré par le SDET (Syndicat Départemental d'énergies du Tarn) tandis qu'ENEDIS est en charge du raccordement;
- la **poursuite du passage au numérique**, notamment par l'installation de compteurs intelligents (Linky). Dans le Tarn, le démarrage a eu lieu en novembre 2015, et va se déployer jusqu'en 2021 (mise en place progressive).

Déploiement de bornes de recharge pour véhicules électriques -IRVE TARN



Source : SDET, 2016 (parue dans la presse le 18/07/2016)

### ➤ Le préfecture inscrite dans une démarche qualité et de dématérialisation de ses services

Le Tarn est découpé en deux arrondissement. La Préfecture se situe à Albi et Castres est sous-Préfecture. Leurs guichets sont ouverts du lundi au vendredi de 8H30 à 12h, avec un standard téléphonique tous les après-midi de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi (et un serveur vocal 24h/24h), auxquels s'ajoutent des formulaires téléchargeables en ligne, une adresse mail, une page Facebook, un compte Twitter et un Dépôt Express 24h/24h pour les dossiers complets de permis de conduire ou de cartes grises.

Les modes d'accès aux services de la préfecture en 2014, démontrent une évolution des habitudes et la préférence marquée de l'usager pour une information dématérialisée. Ainsi, le site internet de la préfecture connaît une forte augmentation de la fréquentation (345%) en 2014. Parallèlement, la préfecture a reçu quelques 12 000 usagers de moins dans ses services.

L'enquête réalisée auprès des usagers s'étant déplacés dans les locaux de la préfecture relève que 48% d'entre eux ne connaissent pas le site internet. 80% de ces personnes semblent plutôt satisfaites des services rendus à distances mais soulignent toutefois un manque de clarté et une complexité de l'arborescence du serveur vocal téléphonique,...

La préfecture du Tarn, inscrite dans une démarche de qualité s'efforce à améliorer ses services et a obtenu de l'AFNOR en juin 2015 la double labellisation à Qualipref 2.0 et Marianne (1<sup>ère</sup> préfecture de France avec une labellisation immédiate). Une série de mesure est envisagée pour améliorer la qualité du service sur l'ensemble des canaux: accueil physique (travaux dans les deux espaces d'accueil de la préfecture, meilleur accueil des personnes à mobilité réduite et des personnes en difficultés, ...), accueil téléphonique (mise en place d'un serveur interactif, collaboration des services avec le standard pour mieux répondre aux usagers,...) et site internet (mise en place d'un logiciel de suivi des courriels)

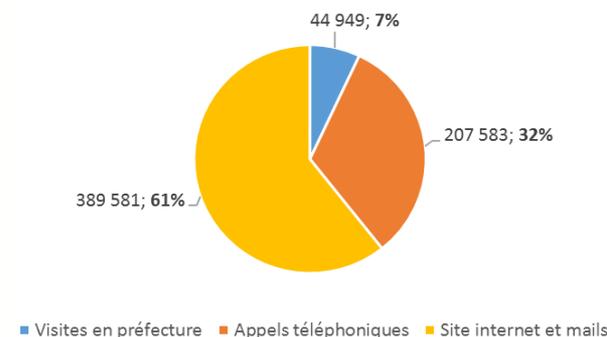
Par ailleurs, comme au niveau national, le **Plan préfecture nouvelle génération** prévoit des restructurations nationales qui impacteront la nature des services rendus dans les sous préfectures: par exemple suppression de la délivrance de titre réglementaires (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et carte grise) qui seront désormais traités à distance grâce à des dispositifs numériques via des bornes interactives, l'instruction sur plateformes spécialisées, etc.

Cette réforme permettra de dégager des marges de manœuvre et de redéployer les effectifs des préfectures vers les quatre missions prioritaires, au service des territoires, des élus, des chefs d'entreprise, des partenaires associatifs, et au bénéfice de la sécurité des Français et du respect de la loi.

Cela dans l'objectif de :

- conforter les missions régaliennes ;
- moderniser les relations avec l'usager ;
- incarner la proximité sur le territoire ;
- déployer des outils d'accompagnement.

Contacts de la préfecture d'Albi en 2014



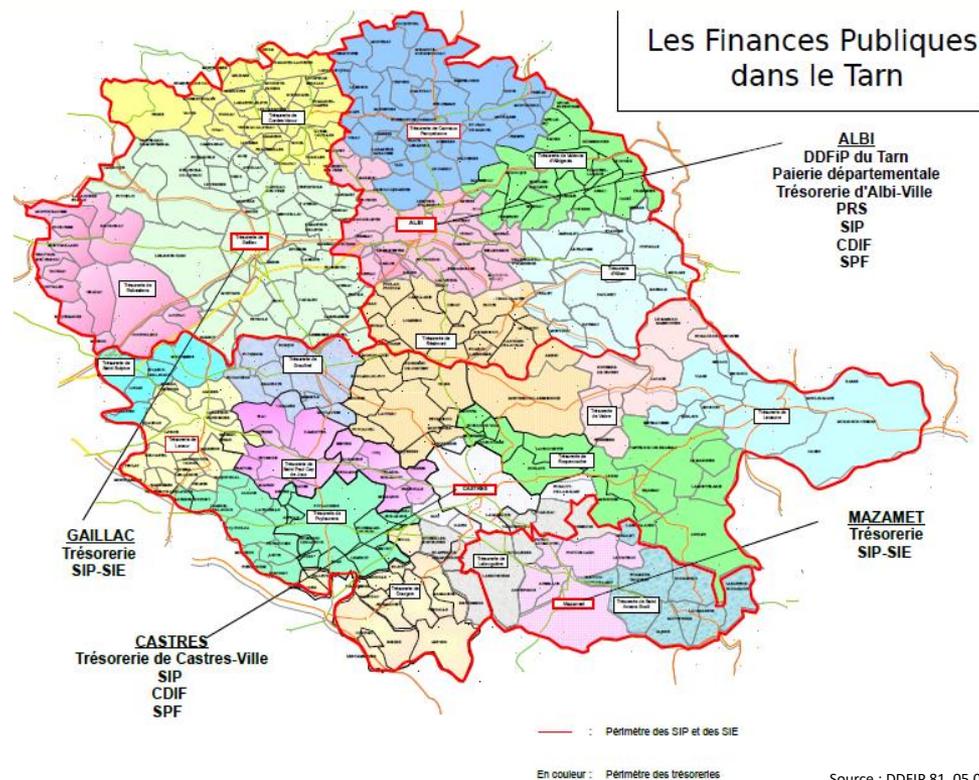
➤ **Finances Publiques (DDFIP) : une présence sur l'ensemble du territoire mais un mouvement de rationalisation, de regroupement et de dématérialisation engagé**

Dans le Tarn, 22 trésoreries sont disséminées dans le département. 17 trésoreries mixtes (missions pour le compte des collectivités locales et recouvrement des impôts des particuliers) et 5 trésoreries spécialisées (missions du secteur public local au service des collectivités locales et des établissements publics de santé: à Albi, Castres, Gaillac et Mazamet).

Toutefois, dans un contexte de resserrement des ressources (réduction d'effectifs importante), qui impose un usage optimisé des possibilités techniques (dématérialisation), une rationalisation est en cours.

Sur les 10 dernières années, 8 trésoreries mixtes ont été fermées. De nouvelles réductions sont prévues d'ici 2025 (mais non quantifiée) dans le cadre d'une planification annuelle. Parallèlement, depuis mars 2015, une réduction des plages d'ouvertures (sur des demi-journées) est constatée, bien que globalement, la majorité des services restent ouverts tous les jours.

Bien que la DDFIP développe la numérisation (télé-procédures et services en ligne) et la communication pour accompagner cette dématérialisation, elle reste vigilante et en proximité des personnes pouvant rapidement se trouver en situation de fracture numérique (débits insuffisants localement) avec: une question générationnelle (et/ou culturelle) : démographie d'usagers vieillissants et populations réfractaires au numérique; une distinction forte d'usages entre secteur marchand (dématérialisation en forte accélération) et secteur public (préférence qui se maintient pour le contact physique).



C'est pour cela que sur les territoires les plus éloignés, la DDFIP assure sa présence par l'intermédiaire de permanences assurées dans les MSAP (Lacaune, Brassac, réflexion sur Alban). Les services seront maintenus dans d'autres lieux incontournables (bassins de vie forts) par exemple : Réalmont (où la trésorerie est également positionnée dans une MSAP) ; Graulhet, Lavaur ; Puylaurens ; Saint-Sulpice et Rabastens.

# Tarn Implantation des services publics d'État par arrondissement en 2017



- SECURITE**
  - ◆ Police
  - ◆ Gendarmerie (groupement, compagnie, brigade)
  - ◆ Défense
- TRIBUNAUX**
  - ▲ Tribunal Grande Instance (TGI)
  - ▲ Tribunal d'Instance (TI)
  - ▲ Conseil de Prud'hommes (CPH)
  - ▲ Tribunal de commerce
- SERVICES**
  - ▼ Agence Pôle emploi
  - ▼ Trésoreries, Centre service impôt
  - MSAP
  - MSAP portée par la Poste
- EDUCATION-FORMATION**
  - Ecole maternelle/élémentaire
  - Collège
  - Lycée enseignement général/techno/prof/agricole
  - CUFR
  - IUT
  - Ecole d'ingénieurs
- SANTE**
  - Centre hospitalier/Hôpital local
- ADMINISTRATION**
  - Préfecture
  - Sous préfecture
  - Directions, Unités territoriales des services de l'Etat
- INFRASTRUCTURES**
  - Gare
- ORGANISMES SOCIAUX**
  - CPAM
  - Agence CAF
  - Permanence CAF

Juin 2017



Sources : Services départementaux, préfecture du Tarn, Insee  
Réalisation : SGAR Occitanie/Mission territoires/FA



➤ Le Tarn compte **323 mairies et 15 EPCI au 1<sup>er</sup> janvier 2017** (mise en application de la Loi Notre).

**Les horaires d'ouverture au public des mairies sont très hétérogènes\***.

Dans certaines petites communes, les services administratifs ne sont ouverts que deux demi-journées par semaine.

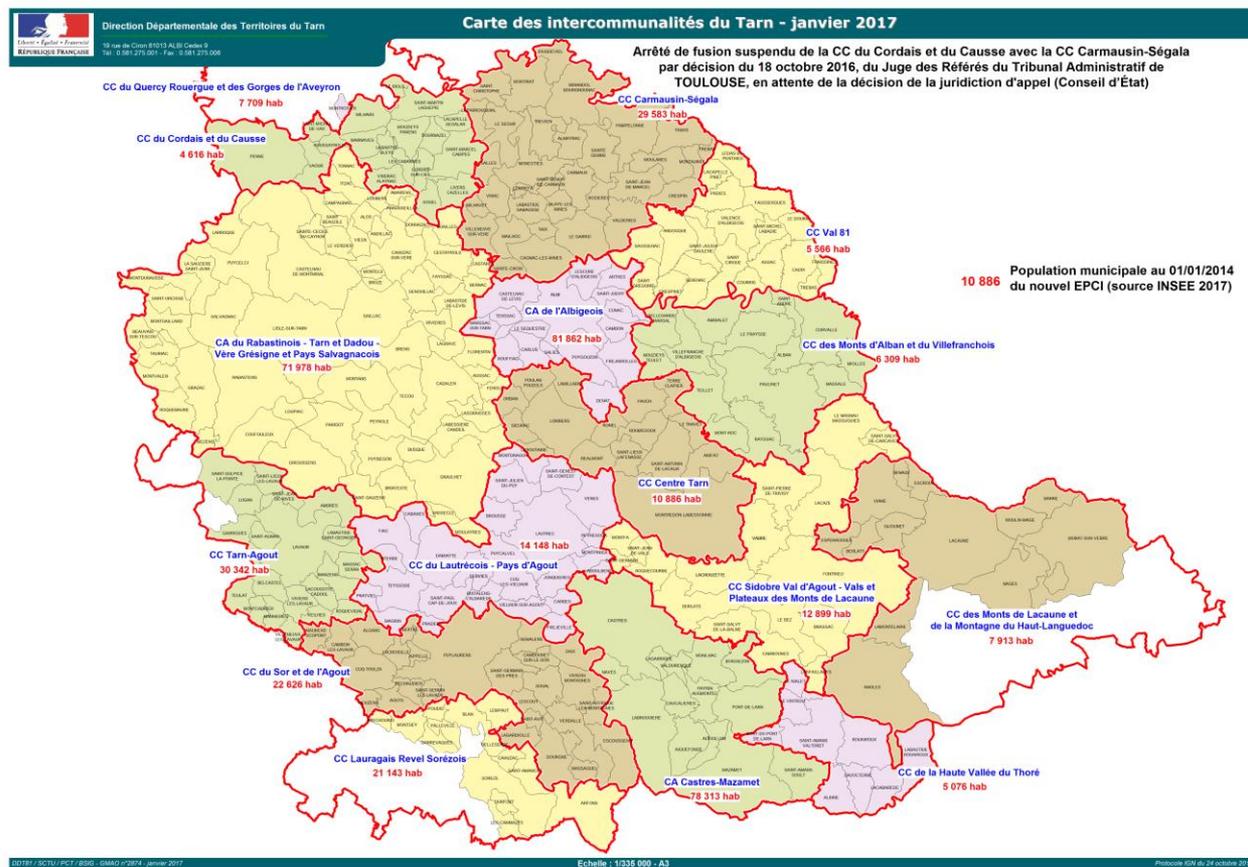
Toutefois au regard du nombre d'habitants par commune et de la faiblesse des moyens de fonctionnement de mairies, les horaires d'ouverture paraissent globalement satisfaisants.

\*cf. <https://extranet.tarn.gouv.fr/communes.php3>

Les fusions de communes éloignent géographiquement les services administratifs mais permettent d'amplifier les heures d'ouverture et d'étoffer la gamme de services rendus.

Les horaires des **Communautés de communes** sont plus homogènes\* : ouverture du lundi au vendredi, avec quelques rares variantes sur les horaires.

\*cf. <https://annuaire.service-public.fr/languedoc-roussillon-midi-pyrenees/tarn/epci-81031-01>



Source : préfecture Tarn

# Services usages ponctuels

## Services du logement

➤ **ADIL du Tarn**, structure d'information et de conseil juridique, financier, ... sur toutes les questions relatives au logement, pour le public et les acteurs de l'habitat (siège à Albi et 7 permanences, 7 717 consultations en 2015).

➤ **SOLIHA Tarn (Ex PACT Tarn)**

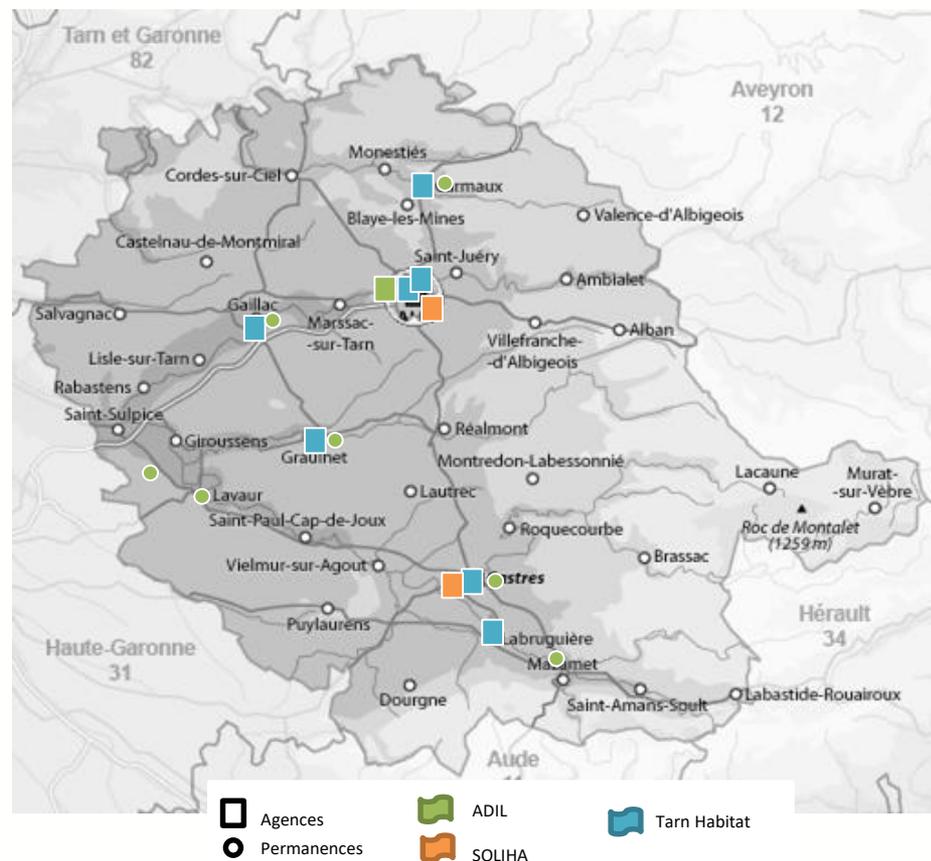
Acteur associatif intervenant au service des tarnais, pour favoriser le maintien et l'accès dans l'habitat.

Il participe à l'accompagnement de l'amélioration de l'habitat et a été missionné pour animer les opérations programmées de l'ANAH.

SOLIHA est également missionné par le Conseil départemental et l'État sur des mesures d'accompagnement social et de relogement des ménages les plus fragiles. SOLIHA gère des logements dans le cadre d'une Agence Immobilière Sociale (500 logements locatifs)

➤ **Autres acteurs majeurs : les bailleurs sociaux.** Le département du Tarn en compte une dizaine dont Tarn Habitat, 3ème bailleur social de Midi-Pyrénées, qui couvre le territoire à partir de 6 agences . Mais aussi OPH de Castres, la SA Vallée du Thoré Immobilière 3F, Néolia (Carmaux), Promologis,....

➤ **la plateforme REHAB** est un service d'accompagnement des propriétaires à la rénovation et l'amélioration énergétique de leur logement créé par le Pôle Territorial de l'Albigeois et des Bastides.

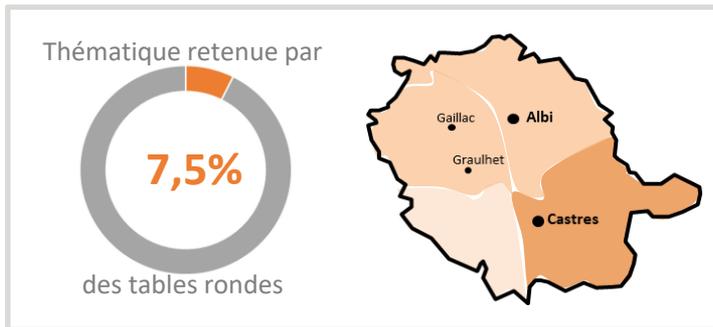


## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

Disparition, Désengagement, éloignement des services de l'Etat  
Sentiment d'impuissance des territoires,

Ce constat, plus fort à l'est du département, n'a retenu l'attention que de 7,5% des tables rondes et reste donc à relativiser.



### Enquête habitants

#### Une moindre facilité d'accès des services à usage ponctuel :

Les services à usage ponctuel (dont les distributeurs de gaz; les services publics de l'Etat; les services d'accès au logement; les distributeurs d'électricité) figurent parmi les 10 services pour lesquels les jours/horaires d'ouverture et les temps d'attentes **apparaissent les moins satisfaisants.**

#### Un plus fort niveau d'insatisfaction sur certains territoires :

- les services de distribution d'électricité sont jugés particulièrement difficiles d'accès sur le PETR Albigeois ;
- Les services de distribution de gaz sont difficiles d'accès partout sauf sur le PETR Vignoble Gaillacois;
- Les services publics de l'Etat sont jugés difficiles d'accès partout sauf sur l'Albigeois et CA de l'Albigeois;
- les Services d'accès au logement sont jugés plus difficiles d'accès sur l'Albigeois et CA de l'Albigeois; et sur Hautes Terres d'Oc et CA de Castres Mazamet et CC Haute Vallée du Thoré.

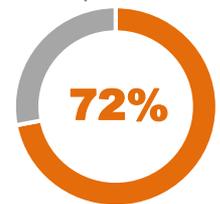
#### Difficultés exprimées (en plus des questions d'ouverture/ délais d'attente)

- Un accès à distance difficile à ces services (en particulier par téléphone) ;
- un manque de contact humain.

#### Pistes d'améliorations les plus plébiscitées :

- le développement de structures d'accueil polyvalentes (63%)
- le développement/l'amélioration de l'accessibilité des services à distance via les outils numériques (51%)

Thématique retenue par



des répondants

## 3 – Grands enjeux et pistes de réflexion

**De manière générale, maintenir la proximité des services dans le Tarn**, y compris via des interlocuteurs pour les collectivités locales, mais aussi avec les entreprises, les grands élus (représentants de l'Etat,...) et tous les segments de clientèle:

- Mettre en place des logiques de référent unique, numéro spécial/urgences pour les maires.
- Faciliter l'accès au service par l'intermédiaires des MSAP et des mairies qui peuvent délivrer un premier niveau d'information

### **Pour les fournisseurs d'énergie :**

- Sécuriser, renforcer et moderniser les réseaux (notamment au regard de la sensibilité vis-à-vis des aléas climatiques), en engageant les travaux et les investissements adaptés ;
- Intégrer l'arrivée des producteurs d'énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, ...) et développer des usages efficaces des ressources naturelles (économie circulaire, etc.) ;
- Poursuivre la politique engagée en faveur de la numérisation des services (linky, ...)

### **Pour les services publics de l'Etat**

- Développer la numérisation : les télé-procédures et les services en ligne (télé-déclaration, télépaiement, télé-réclamation, téléchargement de formulaires, documentation en ligne...).

### **Logement :**

- Anticiper la réforme des communautés de communes (EPCI) sur la gestion des logements sociaux; le devenir des aides personnalisées au logement, etc.

## Services de Santé

- Médecins généralistes
- Médecins spécialistes (Kinésithérapeutes, ophtalmologues, ...)
- Maisons de santé pluridisciplinaires
- Infirmiers
- Dentistes
- Services d'urgence (hospitalière, SAMU, SMUR)
- Hôpitaux /Maternité
- Pharmacies

## 1 - Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

### ➤ Une démographie médicale en baisse, des tensions à court et moyen terme

D'après une étude prospective de l'ordre national des médecins\*, alors que la population départementale continuera à croître sur la période 2015-2020 (+6,4%), le nombre de **médecins généralistes et spécialistes continuera à diminuer dans le Tarn** (respectivement -4,10% et -1,10 %). Cet effet ciseaux conduira à terme à des problématiques d'accès à ces services.

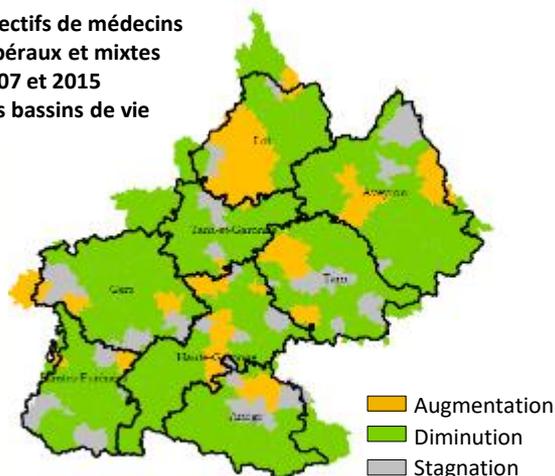
Cette diminution se constate sur **une importante partie du territoire** à l'exception des bassins de vie de:

- Castelnau de Montmiral, alors même que ce territoire est déjà bien doté.
- Puylaurens pour lequel cette augmentation est bienvenue dans la mesure où le nombre de médecins était faible pour la population en présence et à venir.

Les **bassins de vie de Mazamet, Lacaune, Lavaur et le secteur de Sorèze/Dourgne**, disposent d'une faible densité de médecins généralistes aggravée par une diminution de leur nombre. Le bassin de vie de Lacaune est isolé, sa population est vieillissante et peu mobile. Sur cet espace, la nécessité d'une présence locale des professionnels de santé est accentuée.

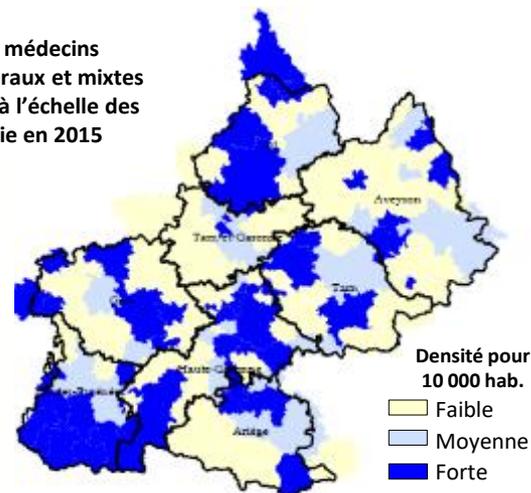
A noter des enjeux micro locaux existent dans de nombreux milieux urbains à l'échelle nationale car en effet, l'accessibilité physique et la mise aux normes des cabinets médicaux encouragent les professionnels de santé à quitter le centre ville pour construire des bâtiments en périphérie, ce qui détériore l'accessibilité des services de santé notamment pour les personnes non motorisées qui s'y rendaient en transport en commun.

Variation des effectifs de médecins généralistes libéraux et mixtes entre 2007 et 2015 à l'échelle des bassins de vie

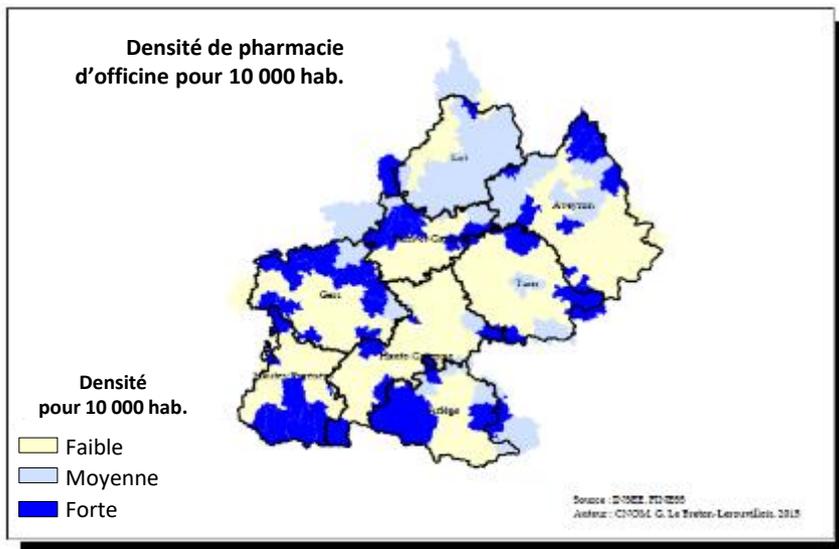


Source : CNDM 2007, 2015  
Auteur : CNDM, G. Le Berdo-Lacourtière, 2015

Densités de médecins généralistes libéraux et mixtes pour 1000 hab. à l'échelle des bassins de vie en 2015

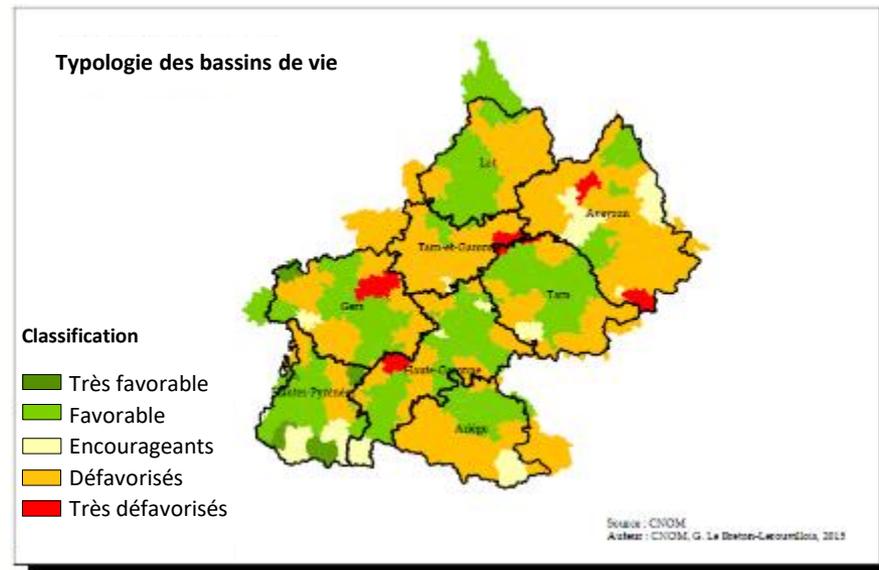


Source : CNDM, INSEE  
Auteur : CNDM, G. Le Berdo-Lacourtière, 2015



Une importante partie du département a une faible densité de pharmacie. Avec 1 pharmacie pour 10 000 habitants, le bassin de vie de Saint Sulpice est le plus défavorisé.

La réglementation (code de la santé publique) relative aux conditions de création d'officines de pharmacie, ne rend possible une création que lorsque, notamment, des critères populationnels sont remplis.



Au regard de ces éléments (densité et variation des professionnels de santé), l'ordre national des médecins a fait une tentative de classification, purement théorique et statistique afin d'identifier des typologies de bassin de vie.

Sont ainsi classés comme défavorisés les bassins de vie:

- à l'Est (Mazamet, Labruguière, Brassac, Lacaune) et au Nord (Carmausin)
- au Sud Ouest (Rabastens, Graulhet, Lavaur, Revel (Sorèze/Dourgne)
- et enfin au cœur du département: Réalmont

Néanmoins elle n'a pas pour ambition de se substituer à l'identification des zones fragiles des ARS (cf. pages suivantes).

## ➤ Les territoires en tensions et les dispositifs visant à y répondre

Les ARS sont également amenées à définir les zones sensibles où les dispositifs d'accompagnement sont renforcés. Ces travaux s'inscrivent plus largement dans les réflexions conduites autour du Pacte Territoire Santé 2 (co élaboré par l'ARS et la CPAM) destiné à répondre à une priorité : l'accès de tous les Français à des soins de qualité sur l'ensemble du territoire national.

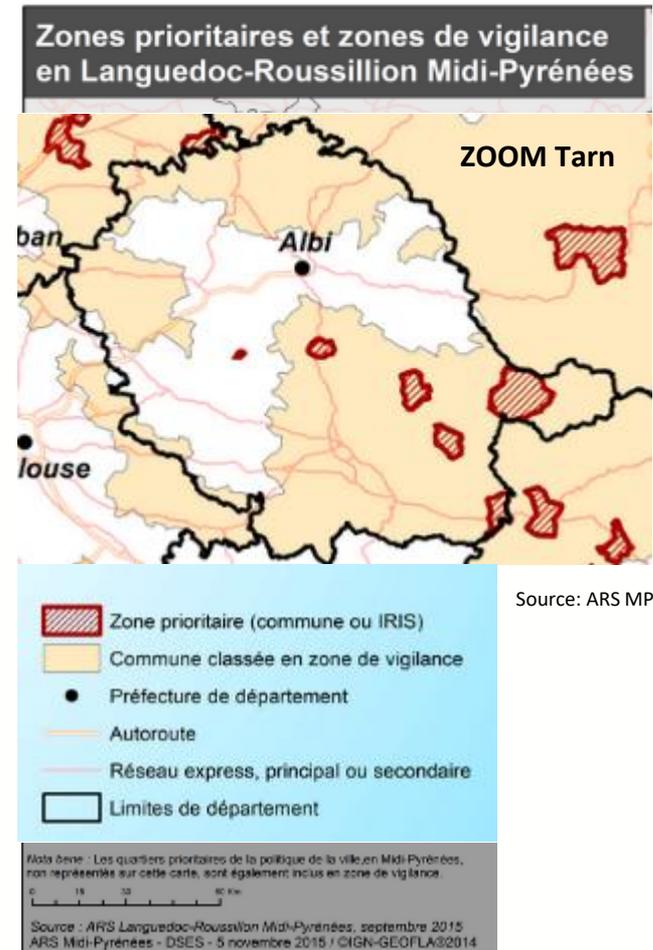
Dans le Tarn les arrêtés du DG ARS des 12/07/2012 et 14/04/2014 ont classé :

- **6 zones comme prioritaires** : Lacaune, Brassac, Vabre, Réalmont, Labastide Rouairoux, Graulhet (quartier IRIS "place du bosquet »)
- **187 communes en zone de vigilance** (soit près de 60% des communes du département) . Le classement offre aux médecins généralistes qui s'installent dans ces zones la possibilité de prétendre aux aides CESP et PTMG

Dans le cadre du Pacte Territoire Santé 2 et de la loi de modernisation du système de santé, les dispositifs incitatifs à l'installation et les zonages seront amenés à évoluer.

Sur ces territoires diverses actions sont menées plus fortement, comme par exemple :

- Des dispositifs d'incitation à l'installation de médecins en zone de vigilance comme par exemple:
  - Contrat d'engagement de service public (CESP) qui assure une allocation mensuelle de 1 200€ aux étudiants et aux internes en médecine
  - Contrat de praticien territorial de médecine générale (PTMG), garantie de rémunération (activité + aides) de 6 900 € brut pour une durée de 1 an renouvelable 1 fois.
- l'obligation d'effectuer un stage de médecine générale, L'ARS encourage à ce titre les médecins généralistes à devenir maître de stage pour sensibiliser les jeunes étudiants au métier.
- l'amélioration de l'information des usagers sur l'offre de soins de proximité, en particulier sur les plages de garde,
- le renforcement du service public hospitalier.
- le développement des Maisons de santé pluridisciplinaires(cf. page suivante)



Source: ARS MPLR

# Services de Santé

Les maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) participent pleinement à attirer les jeunes professionnels de santé en leur offrant un cadre d'exercice regroupé, pluri professionnel et en permettant la coordination des soins et la coopération entre professionnels. Ces structures sont en fort développement avec parfois des logiques multisites pour renforcer le maillage de proximité.

## Dans le Tarn au 1<sup>er</sup> avril 2017 :

- 8 MSP validées et en fonctionnement : Soual/Semalen, Réalmont, Montredon-Labessonnié, Mirandol-Bourgnounac, Brassac, Lacaune, Labastide-Rouairoux et Vabre.
- 2 MSP validées et en travaux : Verdalle et Graulhet
- 2 MSP en réflexion : Roquecourbe-Lacrouzette et Lagrave

Les MSP doivent répondre à un cahier des charges précis qui engage les professionnels à utiliser un système d'information partagé, à assurer des missions de santé publique (dépistage, vaccination,...)

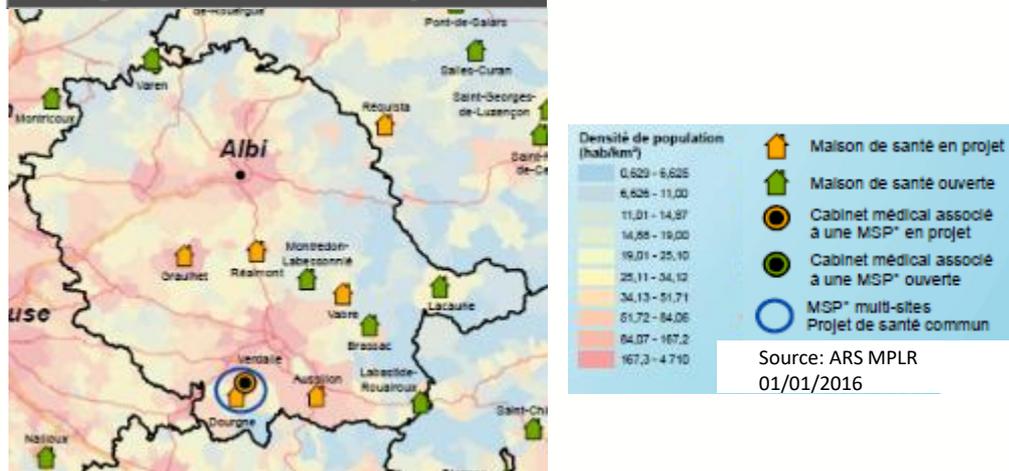
Par ailleurs, 2 contrats locaux de santé (programme d'action local visant à réduire les inégalités sociales de santé) sont à ce jour signés dans le département du Tarn, : dans le Graulhetois et le Carmausin, territoires qui rencontrent une situation socio-économique et sanitaire relativement défavorable. Des travaux préparatoires sont en cours sur le Pays d'Autan

Enfin, l'accueil de jeunes médecins peut être facilité par des moyens leur permettant d'améliorer leur quotidien et leur cadre de vie notamment en zone rurale: logement, emploi du conjoint, scolarisation des enfants ,...

Certains départements s'investissent beaucoup dans la qualité de cet accueil. En Aveyron par exemple, le conseil départemental organise des visites des territoires et de leur environnement professionnels mais aussi personnel.

Les territoires tarnais présentent d'importants potentiels et atouts qui mériteraient d'être valorisés pour être de réels facteurs d'attractivité.

## Les maisons de santé pluriprofessionnelles en Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées



Source: ARS MPLR  
01/01/2016

# Services de Santé

## ➤ Territoires en tensions selon les spécialités

Les lois de santé successives renforcent les priorités et les orientations sur les soins de proximité avec pour objectif de prévoir et de susciter les évolutions nécessaires de l'offre de soins et ainsi de répondre aux besoins de santé de la population et aux exigences d'efficacité et d'accessibilité géographique.

Dans ce cadre les ARS définissent en application de l'article L.1434-7 du CSP\* zones de mise en œuvre des mesures destinées à favoriser une meilleure répartition géographique des professionnels de santé, des maisons de santé, des pôles de santé et des centres de santé.

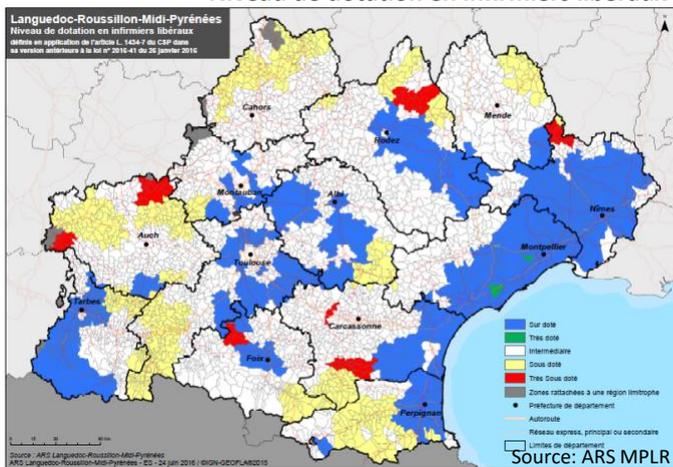
Cette classification permet d'identifier les territoires en tensions, de définir les priorités d'intervention et de cibler les dispositifs d'incitation à l'installation des professionnels de santé

Dans le Tarn, certains territoires ont peu d'installations de masseurs kinésithérapeutes (Bassin de Cordes sur Ciel, Monts de Lacaune/Brassacois) et de chirurgiens dentistes ( Monts de Lacaune et Graulhetois)

En revanche, la présence d'infirmiers est relativement satisfaisante voir trop importante (de nombreux territoires sont sur-dotés) à l'exception du bassin mazamétain.

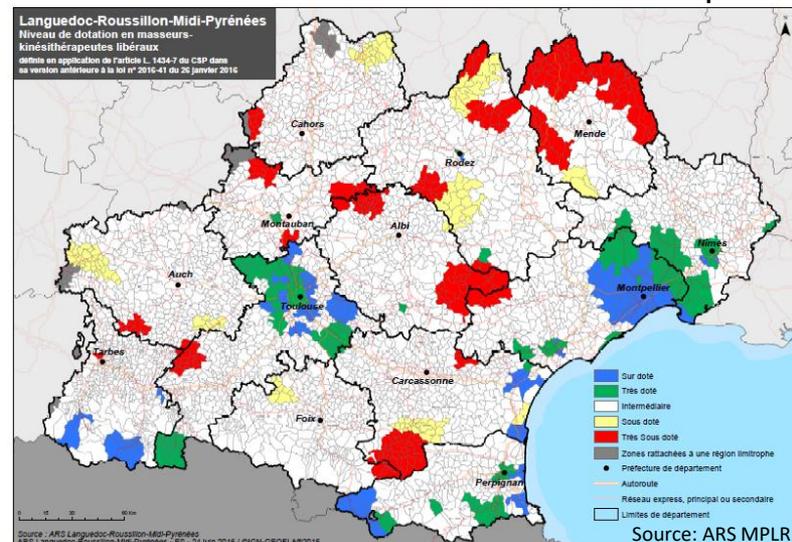
Avec la nouvelle loi de modernisation du système de santé et l'arrivée à échéance du Projet Régional de Santé et des Schéma Régionaux d'Organisation Sanitaire les zonages feront l'objet d'une révision en 2017-18.

### Niveau de dotation en infirmiers libéraux

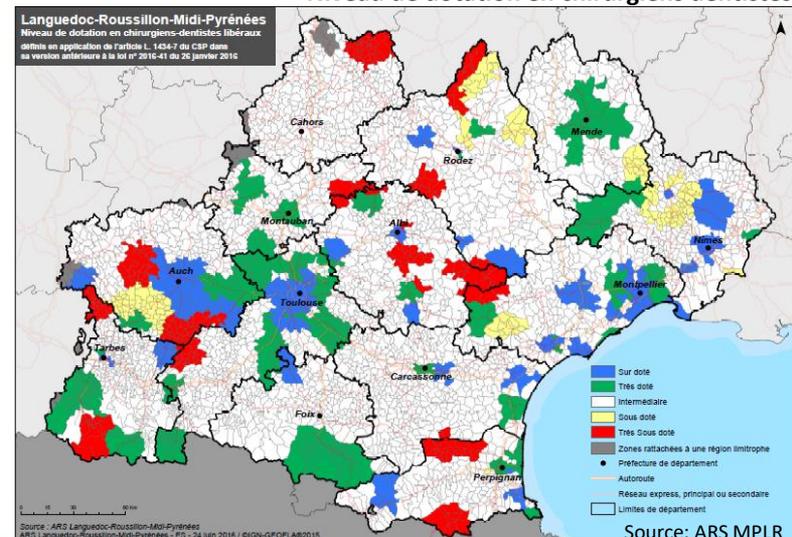


	Sur doté
	Très doté
	Intermédiaire
	Sous doté
	Très sous doté
	Zones rattachées à une région limitrophe

### Niveau de dotation en Masseurs Kinésithérapeutes



### Niveau de dotation en chirurgiens dentistes





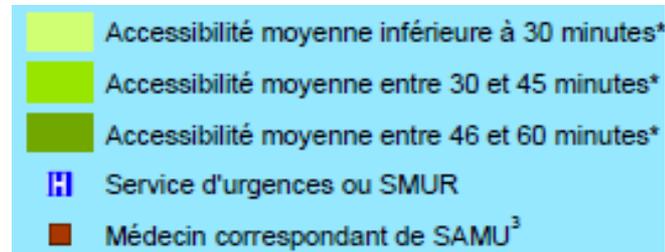
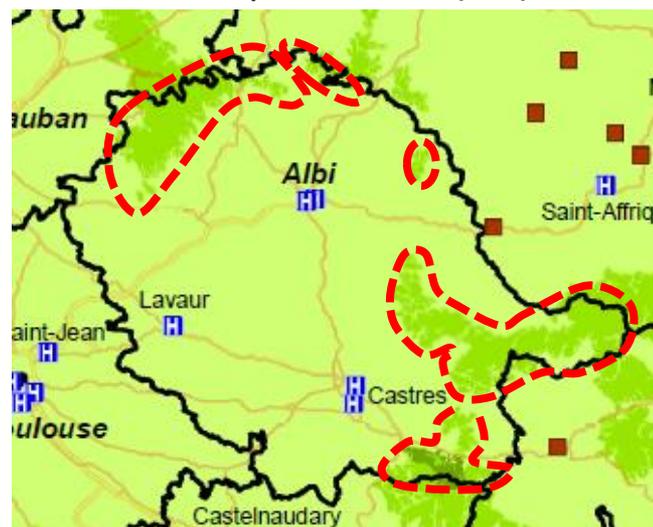
## ➤ Services des Urgences en cours de renforcement sur les territoires les plus éloignés

En Midi Pyrénées 95% de la population vit à moins de 30 min d'un service d'urgence

Dans le département, les Monts de Lacaune, les Monts d'Alban, la Montagne Noire et le Cordais se situent à plus de 30 min.

L'objectif d'accès aux soins urgents en moins de trente minutes implique que soient identifiées dans chaque territoire situé à plus de 30 minutes d'un SMUR ou d'un service d'urgence, les ressources médicales disponibles et qui sont volontaires pour participer à l'aide médicale d'urgence (médecins sapeurs pompiers, médecins correspondants SAMU ...). Au 2<sup>ème</sup> semestre 2016 un travail commun ARS-SDIS-SAMU est lancé en vue de recenser les médecins susceptibles de participer au dispositif.

## Temps d'accès pour les services d'urgences, Service mobile d'urgences et de réanimation (SMUR) et Médecins Correspondants SAMU (MCS)



Source: ARS

## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

#### Un manque d'attractivité des territoires tarnais (ruraux, mais aussi urbains), qui conduit à une insuffisance des professionnels de santé

- Non renouvellement des médecins généralistes et professions médicales associées même en milieu urbain, Albi, Castres,... → Patientèle saturée. Phénomène qui va s'accroître rapidement (âge moyen des généralistes élevé)
- Manque de spécialistes, délais rdv très longs (ophtalmologie, kinésithérapie, pédiatres notamment)
- Manque de professionnels paramédical dans les EHPAD (kiné, pédicures-podologues, ergothérapeutes, diététiciens, audioprothésistes ...).
- Manque de soins et spécialités psychiatriques
- Carences de soins infirmiers, d'aides soignants (notamment dans le PETR Cocagne)
- Difficultés à recruter des médecins salariés de la PMI et EHPAD

En parallèle accroissement des besoins : vieillissement de la population (maintien à domicile, augmentation de la dépendance)

#### Un changement des modes de pratique

Mode de vie en milieu rural, conditions de travail difficilement acceptées: isolement, déplacements, service de garde pour les nuits et WE  
Baisse des visites à domicile (problématique de la mobilité notamment des personnes âgées)

#### Manque de coordination des professionnels de santé (médecins, infirmiers, pharmaciens, paramédical, professionnels médico sociaux,...)

Offre de soins dans les EHPAD peu connue

Saturation des urgences par des interventions de 1<sup>er</sup> niveau

#### Besoin d'établissements spécialisés

Manque de structures spécialisées: maladie Alzheimer, petite enfance, obésité, psy

#### Coût de la santé

Renoncement aux soins faute de moyens financiers (notamment secteurs Puylaurens qui a fait l'objet d'une étude spécifique)

Thématique étudiée par



des tables rondes



## Enquête habitants

**Des services de santé fortement plébiscités** (au 2<sup>ème</sup> rang après les services du quotidien), avec par ordre d'importance : les Médecins généralistes (1<sup>ère</sup> place), les services d'urgence (5<sup>ème</sup>), les Hôpitaux/maternités (7<sup>ème</sup>), les pharmacies (8<sup>ème</sup>), les Médecins spécialistes (10<sup>ème</sup>); puis les dentistes (12<sup>ème</sup>) et les infirmiers (17<sup>ème</sup>).

**Les pharmacies** : parmi les 10 services les plus utilisés au quotidien.

### Des disparités territoriales dans l'importance accordée à certains services :

- Des médecins spécialistes davantage plébiscités dans le PETR Hautes Terres d'Oc, CA de Castres Mazamet, CC Haute Vallée du Thoré, et PETR Vignoble Gaillacois;
- Des dentistes jugés plus importants pour les PETR Cocagne, Haute Terres d'OC et Vignoble Gaillacois.

### Une insatisfaction sur l'accès-horaire des spécialistes et des MSP :

- Les médecins spécialistes et les Maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) parmi les services les moins satisfaisants en matière de facilité d'accès (horaires/jours d'accès)
- Particulièrement sur la communauté d'agglomération Rabastinois Tarn et Dadou Vère grésigne Pays Salvagnacois (difficultés d'accès)
- (difficultés d'accès)
- Et de façon générale, plus notablement pour les ménages avec enfants.

### Un recours à certains services de santé hors département:

26% des répondants indiquent utiliser des services situés en dehors du département (dont les hôpitaux et les spécialistes).

### Parmi les craintes exprimées globalement :

- le manque de généralistes et spécialistes;
- La question du renouvellement des médecins suite à leur départ en retraite, ...



## 3- Réflexion et Pistes d'actions

- **Coordonner, mutualiser, organiser les prestations de proximité** : service public territorial de santé résultant d'une organisation contractuelle entre les « offreurs en santé » (sanitaire, médico-social et social)
  - Faire évoluer les formations paramédicales pour répondre aux besoins de bobologie.
  - Renforcer le rôle des EHPAD (soins médicaux de proximité) qui sont présents dans de nombreux territoires ruraux désertés des autres fonctions médicales
  - Améliorer la prise en charge des urgences non vitales sur le territoire de proximité
  - Favoriser l'itinérance de spécialistes via les structures en place localement (EHPAD, MSP)
  - Améliorer les services d'hospitalisation à domicile
  - Organiser des appels d'urgence: SDIS/SAMU, Coordination et mutualisation avec les départements voisins
- **Développer la télémédecine** (téléconsultations et télé-expertise), télésurveillance,... notamment en partenariat avec l'ISIS (Informatique et Système d'Information pour la Santé) de Castres
- **Renforcer les actions de prévention**
- **Encourager la création de maisons de santé** (multisite),
  - Rompre avec l'isolement, harmoniser les pratiques, organiser les permanences de médecins.
  - Garantir la cohérence territoriale (besoin de concertation entre les territoires),
  - Sensibiliser les patients au rôle et fonctionnement de MSP.
  - Mobiliser les EHPAD qui pourraient jouer le rôle de MSP
- **Renforcer l'attractivité des territoires tarnais**
  - Susciter des vocations, revaloriser la médecine générale de campagne: stage de formation, parrainage, engagement à exercer quelques années (contractualisation avec médecin)
  - Attirer les professionnels de santé en facilitant l'accès au logement, emploi du conjoint, proposant des aides/compensations financières. Organiser des rencontres élus/étudiants en médecine
- **Généraliser les contrats locaux de santé** : Renforcer le dialogue entre les territoires et l'ARS
- **Participer activement aux débats nationaux**
  - Législation nationale; numerus clausus, implantations des médecins
  - Salariat du médecin
  - Assouplir les contraintes de labellisation maisons de santé (ARS)

### Acteur principal:

ARS notamment dans le cadre de son Projet Régional de Santé

### Rôle des collectivités :

MSP, attractivité des territoires, travail avec ARS sur contrat locaux de santé, accompagnement au déploiement de la télémédecine

## Services de sécurité

- Pompiers
- Police, gendarmerie

### 1 - Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

➤ **Une couverture opérationnelle de qualité convenable avec un délai moyen d'intervention de 15 min**

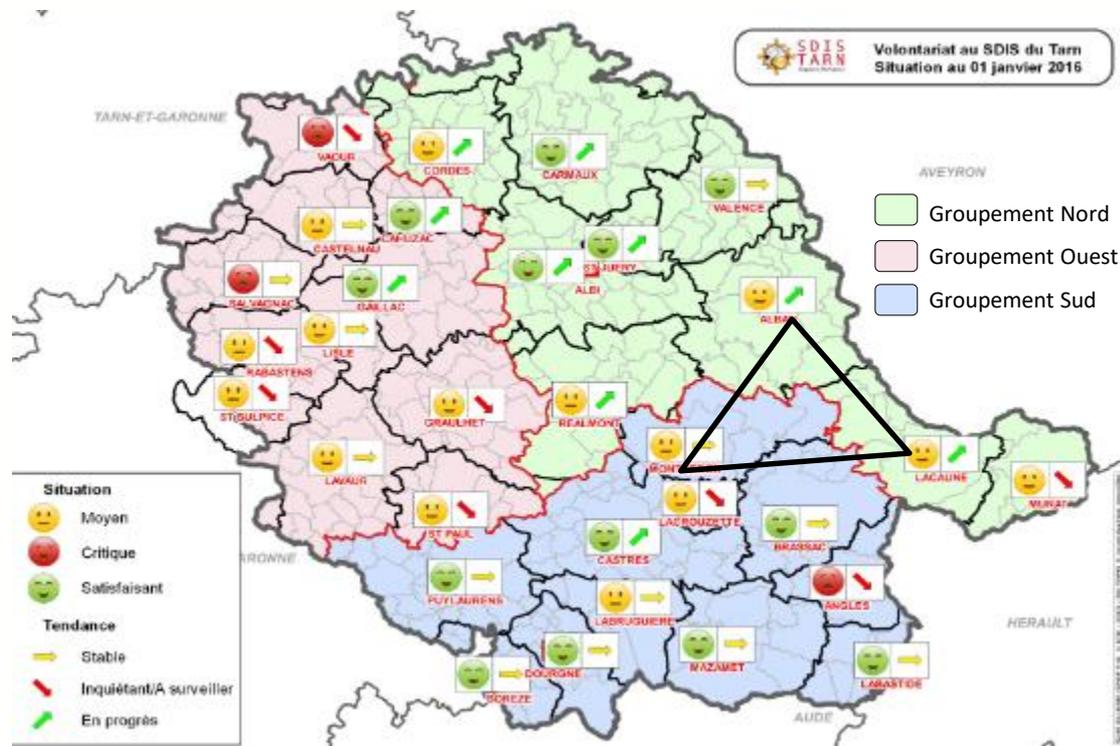
➤ **Un maillage en centres de secours peu dense notamment dans le Nord Est du département**

- 31 centres d'incendie et de secours répartis sur l'ensemble du département. Ce nombre apparaît néanmoins relativement peu élevé au regard du territoire à couvrir, tout particulièrement dans le secteur compris entre les CIS d'ALBAN, LACAUNE et MONTREDON-LABESSONIE.

- Compte tenu de ce maillage relativement peu dense, le SDIS a constamment défendu une politique de soutien aux centres, même les plus ruraux, qui s'est traduite notamment par des investissements immobiliers sur ces centres (VAOUR, ANGLES, MURAT...). A ce jour, aucune perspective de fermeture ou suppression de centre n'est envisagée.

➤ **Des tensions de mobilisation des sapeurs pompiers qui risquent d'affecter la qualité opérationnelle de certains centres.**

- 249 sapeurs-pompiers-professionnels. Le SDIS s'est fixé l'objectif du maintien des effectifs, malgré les tensions fortes qui affectent le budget. Pour autant, le potentiel opérationnel des SPP s'érode progressivement, notamment en raison de l'augmentation de la durée des carrières, qui conduit de plus en plus de SPP à des problèmes d'inaptitude (le nombre de SPP en congé longue maladie augmente chaque année).



- 1227 volontaires et 118 jeunes sapeurs pompiers. Au plan départemental la situation peut paraître globalement satisfaisante (le nombre de SPV augmente régulièrement) mais la problématique du volontariat est très différenciée selon qu'on examine la situation particulière de chaque centre. Schématiquement, les centres de secours de l'Ouest tarnais ont beaucoup moins de problèmes de recrutement que les centres de secours de montagne qui peinent énormément à trouver des "candidats" SPV. La question se pose dès aujourd'hui de ce qu'il sera advenu de certains de ces centres d'ici 10 ans en l'état actuel de leur situation.

Par ailleurs, le SDIS identifie des besoins en ressources humaines pour mener les opérations de sensibilisation des enfants aux "comportements qui sauvent" (expérimentation lancée en 2016 sur quelques communes qui rencontre du succès et ne permet pas de satisfaire toutes les demandes), ou plus largement des scolaires aux comportements de résilience...

### ➤ **Une numérisation des outils de communication du SDIS déjà bien amorcée :**

- Des sites internet, page Facebook et compte twitter opérationnels dès 2014;
- Le développement en 2015 d'une application smartphones et tablettes téléchargeable pour suivre les activités du SDIS, mais aussi avoir accès aux alertes-vigilance ou géo-localiser un centre de secours ou un défibrillateur automatique externe (DAE) situé dans le Tarn, ...
- Une expérimentation de mise à disposition de tablettes informatiques auprès des acteurs opérationnels pour leur faciliter l'accès à des documents opérationnels ou à des applications métiers et qui devrait, à terme, intégrer les outils SIG du SDIS

### ➤ **Une amélioration de l'accès aux secours d'urgence**

- Entre 2005 et 2009, certaines communes, notamment de l'Est, autour de Lacaune, Montredon et Alban, et du Nord, étaient couvertes dans un délai supérieur à 30 minutes (toutes natures de risques confondues). Toutefois, des mesures ont été prises depuis comme la signature de conventions d'assistance mutuelle avec les SDIS périphériques ou l'installation de DAE. Par ailleurs, un protocole SAMU-SDIS a été mis en place en 2014 pour une aide médicale d'urgence plus performante.

### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

- **Gendarmerie, une zone de compétence qui couvre 74% de la population; un redéploiement ces dernières années**

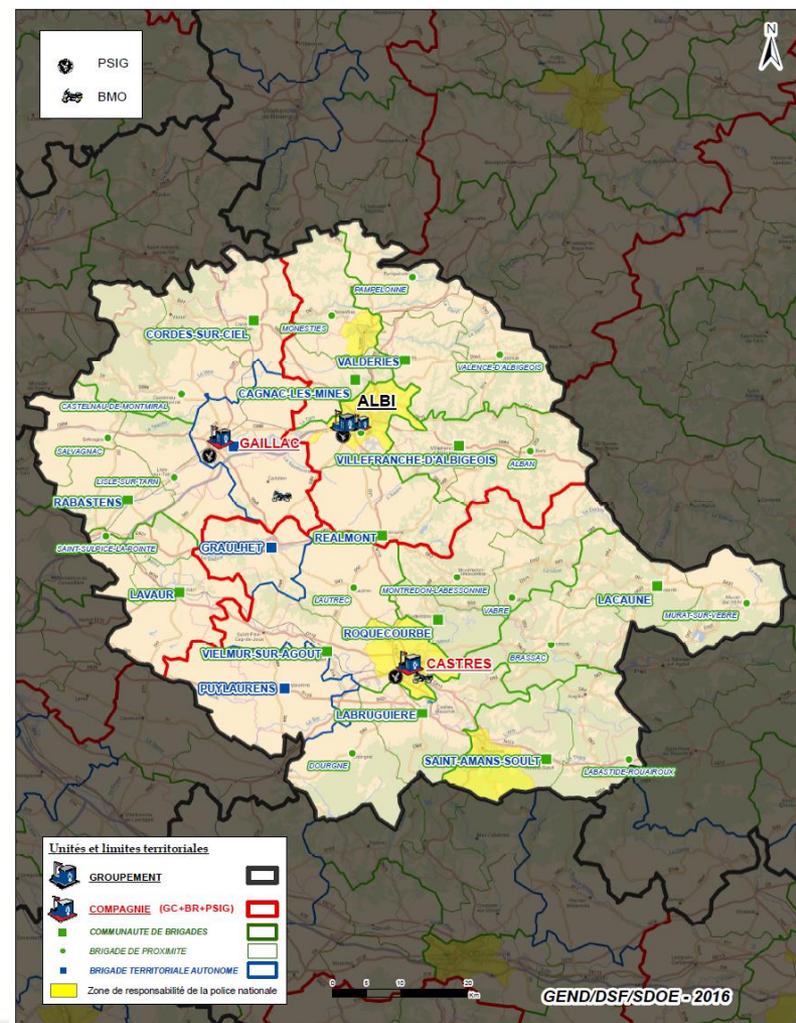
Comme sur l'ensemble du territoire national, la direction générale de la Gendarmerie nationale, poursuit une réflexion sur l'organisation territoriale de ses unités. Il s'agit de positionner les effectifs avec pertinence, en tenant compte notamment des bassins de délinquance, des zones de population et d'activité, afin d'améliorer la réponse opérationnelle. La logique de réorganisation des unités de gendarmerie et de redéploiement des effectifs afférents, est guidée à la fois par le souci de présence territoriale renforcée et par la capacité d'intervention suffisamment structurée pour être efficace.

En 2016, dans le Tarn la gendarmerie s'organise de la manière suivante:

- 3 compagnies de gendarmeries départementales (Albi, Castres et Gaillac), après un redéploiement en 2011 (fermeture à Mazamet);
- Subdivisées en 12 communautés de brigades, 15 brigades de proximité et 3 brigades autonomes;
- Auxquelles s'ajoutent 3 brigades de recherches et des pelotons de surveillance et d'intervention de la gendarmerie (PSIG).
- Parallèlement, un escadron départemental de sécurité routière (EDSC) couvre 12 300 km de voies dans le département, dont 150 km d'axes principaux (A68, RN).
- Des effectifs sont relativement stables: 86 sur la compagnie d'Albi, 167 sur la compagnie de Castres et 133 sur celle de Gaillac

- **4 commissariats de police (Albi, Castres, Carmaux et Mazamet) couvrent les principales zones urbaines du département.**

Logo Gendarmerie Nationale  
**GROUPEMENT DE GENDARMERIE DÉPARTEMENTALE  
DU TARN (81)**



## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

Peu d'expressions des élus et des forces vives du territoire sur ces sujets qui ne semblent donc pas poser de difficultés ou d'inquiétudes majeures sur le département.

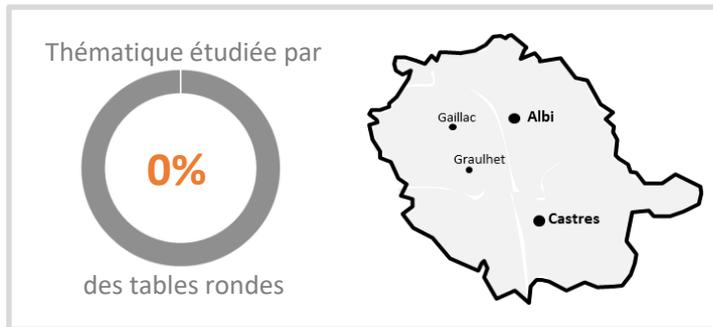
### Enquête habitants

#### Des services de sécurité jugés importants et globalement performants

- Les services d'incendie et de secours et la police-gendarmerie figurent parmi les 10 services les plus importants dans le Tarn (ils sont même placés au 1er rang dans le PETR Albigeois et CA de l'Albigeois)
- Sans difficulté majeure d'accès (accès globalement satisfaisant).

#### Quelques spécificités territoriales :

Les services de police-gendarmerie sont jugés plus importants que la moyenne sur les PETR Albigeois, Cocagne et Vignoble Gaillacois.



Thématique retenue par



## 3 – Grands enjeux et pistes de réflexion

### ➤ Favoriser le volontariat

- Mobiliser les collectivités territoriales pour le recrutement et le conventionnement de sapeurs-pompiers volontaires;
- Diffuser les bonnes pratiques locales développées en matière de services aux sapeurs-pompiers, qui garantissent une attractivité locale et favorisent le volontariat (*ex: signature en 2014, d'une convention entre les sapeurs-pompiers volontaires du centre de secours de Dourgne et les mairies de Dourgne et Verdalle, pour la prise en charge durant les temps périscolaires, des enfants des sapeurs-pompiers partis en intervention; convention dupliquée pour les sapeurs-pompiers volontaires du centre de secours de Lisle-sur-Tarn en avril 2016, ...*)

### ➤ Maintenir un déploiement des forces de sécurité équilibré pour garantir la possibilité d'interventions dans les zones rurales, en dépit de potentielles fusions, regroupements, voire fermetures de brigades de gendarmerie

*(ex: fusion des brigades de Saint-Paul-Cap-de-Joux, de Lautrec et de Vielmur-sur-Agout en 2015; projet de fermeture de la brigade de gendarmerie de Vabre, de la Communauté de communes Val et Plateau Mont-de-Lacaune, en 2016 ensuite abandonné; projet de relocalisation de la section de la Brigade motorisée de gendarmerie basée à Saint-Juéry sur Cadalen en 2016, etc.)*

### ➤ Poursuivre le développement et la diffusion d'outils numériques au service des intervenants (*SIG compatible avec les tablettes du SDIS; application « stop cambriolages »; etc.*).

## Services sociaux

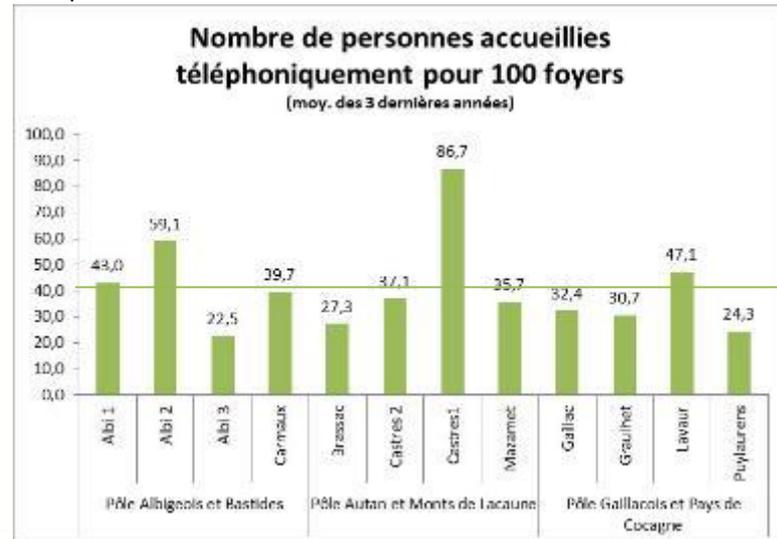
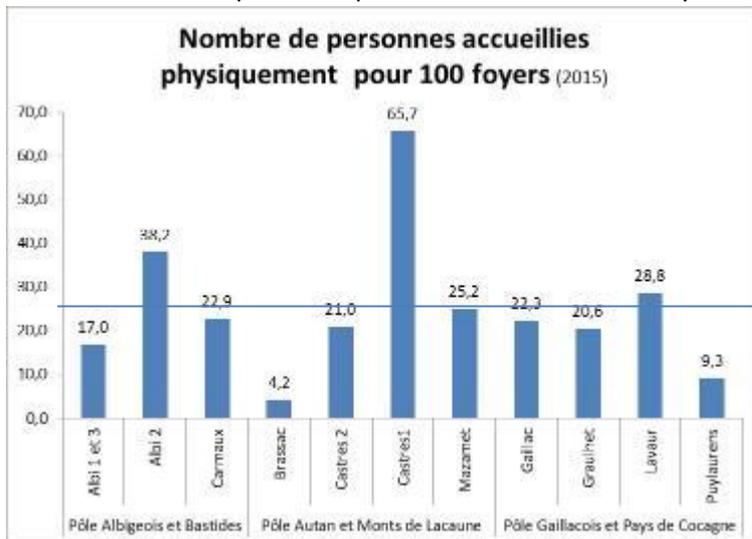
- Maisons départementales de la solidarité
- Centre Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
- Opérateurs sociaux (CAF, CARSAT,MSA,...)
- Accueil de la petite enfance
- Services aux personnes âgées et aux personnes handicapées

## 1 - Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

### L'action sociale du département déployées au plus proche des Tarnais

- L'action sociale et médico sociale du Conseil départemental (Aide à la famille et à la personne; services d'accompagnement à l'enfance et à la perte d'autonomie; accompagnement à l'insertion, ..... ) est organisée de manière territorialisée autour de 3 pôles (Albigeois Bastides, Autan Sidobre Monts de Lacaune, Gaillacois Pays de Cocagne) dans lesquels interviennent les travailleurs sociaux du département au plus proche des habitants grâce aux 12 lieux d'accueil (Maisons du Département).
- Les travailleurs sociaux interviennent également au sein de 5 MSAP (Lacaune, Valdériès, Réalmont, St Sulpice, Les Cabannes) et deux autres MSAP sont en réflexion (Brassac et Alban)
- En moyenne les Maisons du départements accueillent 88 700 personnes et traitent 148 500 appels par an.

Des nuances territoriales sont constatées avec de très fortes activités sur le site de Castres A.Malroux et d'Albi Cantepau alors que les sites de Brassac et Puylaurens sont plus en retrait.



# Services Sociaux

## Maisons départementales et centres communaux (intercommunaux) d'actions sociales

Les communes disposent pour leur part de CCAS plus ou moins actifs dont le rôle est également l'accompagnement social des familles, des personnes âgées... A noter que la loi NOTRE rend facultatif la création d'un CCAS pour les communes de moins de 1500 habitants.

Dans le Tarn il n'existe pas de fédération départementale des CCAS.

Il existe par ailleurs de centres sociaux associatifs tel que le Centre social du Ségala Tarnais avec service itinérant. Ce centre social gère par délégation la MSAP de la Communauté de communes Carmausin Ségala

La mise en relation, la recherche de complémentarités et de cohérence entre des différentes structures (CCAS, CD; centre sociaux associatif,...) et leurs stratégies d'intervention demeurent un enjeu à mesure que les besoins évoluent, a fortiori lorsque les CCAS / CIAS développent fortement leur action. Une logique de réseau intégré avec une homogénéité de l'accueil et des renseignements de 1er niveau quel que soit l'organisme qui reçoit le public est ainsi recherchée. Des conventions de partenariat pourraient utilement officialiser cette coordination de l'action sociale sur un même territoire.



### Les organismes sociaux en fort partenariat avec les MSAP pour maintenir un contact physique sur les territoires

Les organismes sociaux tels que la CAF, la CPAM, la CARSAT n'ont pas d'obligation de présence territoriale mais sont engagés par une convention d'objectifs et de gestion signée avec l'Etat et propre à chacun.

De manière générale, ces services sont amenés à rationaliser leur offre en déployant les services et les procédures en ligne, en accompagnant l'autonomie des usagers, en renforçant les suivis individualisés de qualité avec des prises de rendez-vous à forte valeur ajoutée, en resserrant des plages d'accueil tout venant. L'amélioration de la présence et de l'accessibilité territoriale passe essentiellement par leur conventionnement avec les RSP/MSAP.

Les agents de ses structures sont formés aux sites internet, aux FAQ, ... de ces différents organismes et disposent d'une personne ressource référente dans chacun d'entre eux.

Ainsi les usagers sont accompagnés par un interlocuteur/médiateur dans leurs démarches en ligne et peuvent trouver un soutien car les besoins de réassurance et le contact humain avec un interlocuteur sont particulièrement importants pour ce type de services.

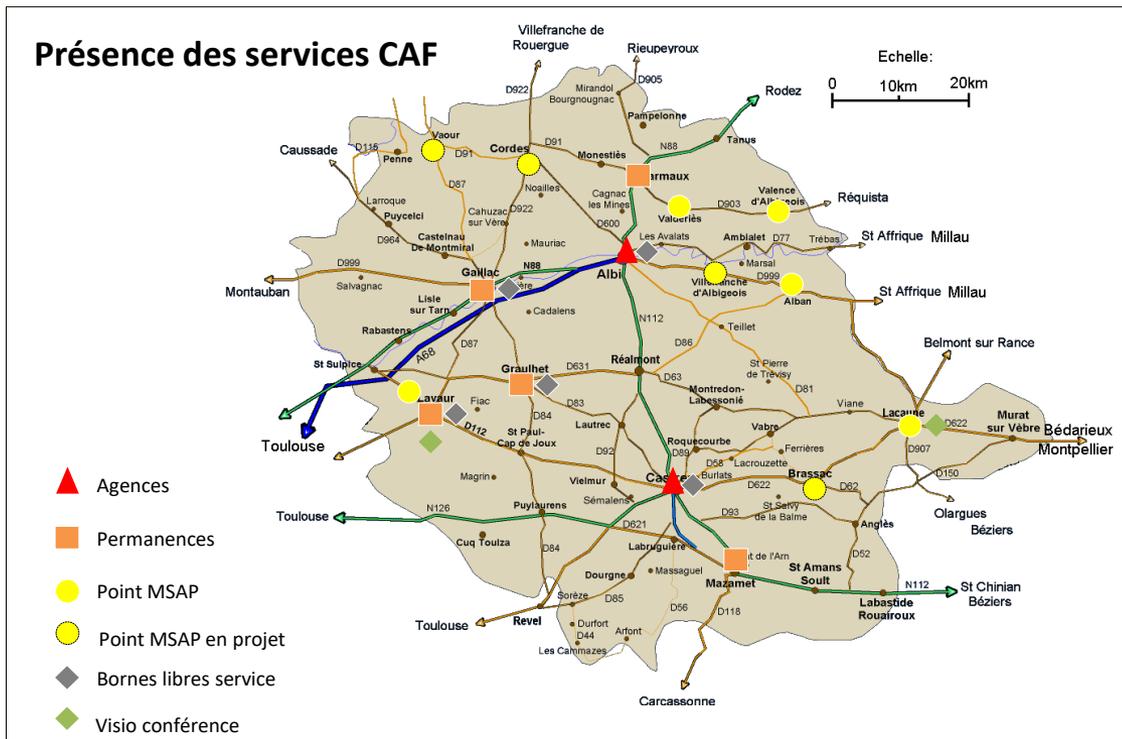
#### ➤ La Caisse d'allocations familiales (CAF)

La Caf veille à être présente sur l'ensemble des bassins de vie.

Outre les 2 agences (Albi et Castres) et les 5 permanences sur rendez-vous tenues toutes les semaines (Gaillac, Graulhet, Lavar, Carmaux et Mazamet), la CAF est partenaire de toutes les MSAP du Tarn (soit 14, dont 2 en cours d'ouverture).

La Caf, par le biais des centres sociaux et des espaces de vie sociale, développe l'accès au numérique par le biais d'ateliers informatiques. Les centres sociaux et espaces de vie sociale sont le relais de l'institution.

Globalement les demandes auprès de la CAF augmentent quelque soit le canal utilisé: téléphone, internet, visite sur site. L'usage des services est très cyclique avec des pics d'activité en début de mois (par exemple pour la prime d'activité). Au-delà de ce volet « prestations », les services de la Caf comporte également un volet « social » ; elle est dotée d'une équipe de 6 assistantes sociales, qui intervient sur le territoire, en lien avec des événements venant déstabiliser l'équilibre familial (séparation, décès, non décence, etc.)



### ➤ La Caisse Primaire d'assurance maladie (CPAM)

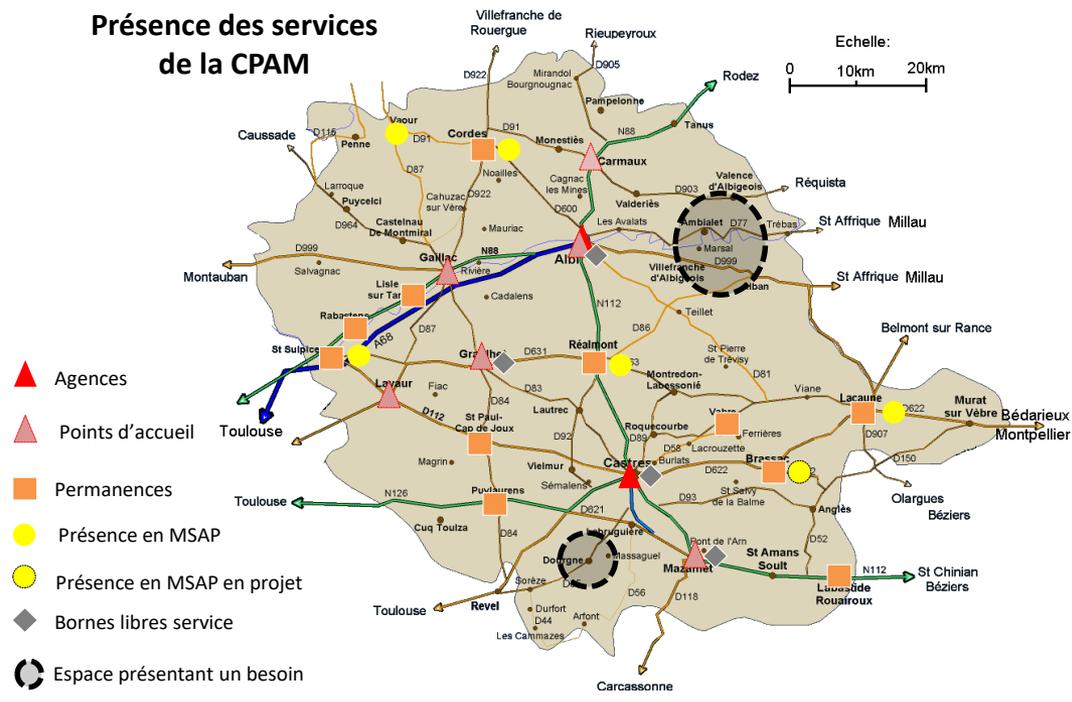
La CPAM est fortement présente dans le département du Tarn avec :

- 2 agences : Albi et Castres
- 6 points d'accueil (Albi Cantepau, Carmaux, Graulhet, Mazamet, Gaillac et Lavaur) qui offrent des services équivalents aux agences mais ne sont ouverts en principe que 3 jours par semaine à l'exception des points d'accueil de Cantepau ouvert 5j/semaine et celui de Mazamet 4j/semaine. Le point d'accueil de Lavaur est moins fréquenté. En revanche, celui de Gaillac est relativement récent (octobre 2015) et son activité s'est de fait développée en 2016 (territoire en croissance démographique et précaire)
- 8 permanences hebdomadaires sur rendez-vous tenues dans les pôles de proximité suivants : Brassac, Labastide Rouairoux, Lacaune (MSAP), Les Cabannes (MSAP), Lisle/Tarn, Puylaurens, Rabastens, Réalmont (MSAP), Saint Sulpice (MSAP), Vabre. La CPAM constate une très faible fréquentation de ces permanences à l'exception de Lacaune qui enregistre un important taux de fréquentation (86 rdv physiques et 116 rdv effectués en visio guichet en 2015).

La CPAM du Tarn est prête à participer à toutes les MSAP (elle est par ex. intéressée par le projet de MSAP porté par la Poste à Dourgne).

D'après la CPAM, le succès et la fréquentation d'une MSAP dépend en partie de la qualité de l'animation de ces structures (la CPAM cite notamment les MSAP de Lacaune et de Réalmont et la qualité de leur animation). Aussi, la CPAM attache une attention particulière à la formation des animateurs : formation collective proposée dans les locaux de la CPAM avec immersion dans les services d'Accueil.

### Présence des services de la CPAM



La CPAM assure des permanences et est partenaire des MSAP dans les communes de Saint Sulpice, des Cabannes et de Brassac. Pour les 2 premières dans les locaux des centres médicaux sociaux et pour la dernière dans les locaux de la Mairie. Ces permanences pourraient être déplacées dans les locaux des MSAP.

Avant le développement des MSAP, la CPAM relevait une insuffisance de sa présence dans les Monts d'Alban entre Villefranche d'Albigeois, Valence d'Albigeois et Alban.

Enfin, la CPAM est également intéressée pour construire des partenariats avec les maisons de santé pluridisciplinaires (intérêt pour la maison de santé dans le secteur de Labastide-Rouairoux, dans lequel il n'est pour le moment pas prévu de MSAP).

### ➤ La Mutualité Sociale Agricole (MSA)

En 2016, la MSA compte 3 **sites d'accueil permanents** dans le Tarn : 1 Siège à Albi et 2 agences : Castres et Gaillac.

L'organisation de ces sites d'accueil est régie par une charte d'accueil (accessibilité des PMR, temps d'attente,...) : les 3 agences tarnaises sont labellisées.

En parallèle, la MSA compte 4 **lieux de permanences temporaires** :

- hebdomadaire : Carmaux, Lavaur, Puylaurens
- mensuelle : Lacaune dans les locaux de la MSAP

Certaines de ces permanences étant peu fréquentées, les moyens affectés risquent de diminuer. A noter que le maintien d'une permanence est conditionné à plus de 50 visites par an.

La plupart des services sont accessibles en ligne, sachant qu'il existe une 40ne de télé-services disponibles au niveau national.

A noter : le cas de la MSA MPN est un peu spécifique. Le suivi en face à face y a longtemps été privilégié (plus que dans d'autres Caisses régionales, plus avancées en dématérialisation). Globalement, la population y est moins acculturée sur les télé-services. A titre d'exemple, pour les déclarations de salaires, des caisses ont un taux d'usage proche de 80%, sachant que la moyenne est à 75%. En MPN, ce taux est seulement de 50%. Un effort reste donc à faire sur ce plan en MPN (travail en cours).

La MSA est présente dans 10 MSAP du Tarn

### ➤ La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

La convention 2014-2017 poussent à une rationalisation des dépenses de fonctionnement avec notamment l'étude de la forme de présence la plus efficiente.

Par ailleurs, un des objectifs majeurs de la Carsat est d'accompagner les assurés dans les usages en ligne. Les MSAP permettent d'assurer ce service, au plus près des territoires.

Sur le département :

- 2 agences : Albi et Castres
- 2 lieux de permanence pour les services retraites (1 journée/mois) à Graulhet et Lavaur
- Un point en visio conférence à Lacaune, outil qui apporte un accompagnement de niveau 3 personnalisé et professionnalisé à proximité des bénéficiaires. Cet outil fonctionne très bien sur ce territoire

La Carsat Midi Pyrénées était partenaire des cyber base portées par le conseil régional jusqu'en 2013 et avait développé dans ce cadre le visio-guichet. Depuis, elle conventionne avec les MSAP qui en font la demande et qui se situent suffisamment loin d'une agence ou d'une permanence. Ainsi des conventions ont été signées avec la MSAP de Valence d'Albi et de Les Cabannes Réalmont, Brassac, Serviès, Lacaune

La Carsat est prête à étudier toutes nouvelles propositions pour répondre aux besoins de ses assurés en leur apportant un premier niveau d'information et le guidant dans l'usage des services en ligne. Pour ces projets, des points de situation sont régulièrement conduits pour prendre en compte :

- la socio démographie locale et notamment la part des seniors et des situations de fragilité
- la fréquentation des sites existants, l'accessibilité et la présence d'autres points d'accueil
- les motifs de fréquentation de la permanence,
- tout en prenant en compte l'optimisation. Si ces derniers peuvent trouver réponses via un autre canal, ils ne justifient plus la présence de personnel de la CARSAT

Ainsi une rationalisation des dépenses de fonctionnement est conduite notamment avec l'étude de la forme de présence la plus efficiente. Ils peuvent amener à faire évoluer la présence des services de la Carsat.

Est également recherchée la réponse la plus appropriée en fonction de la typologie des assurés avec un ciblage pour les populations fragilisées.

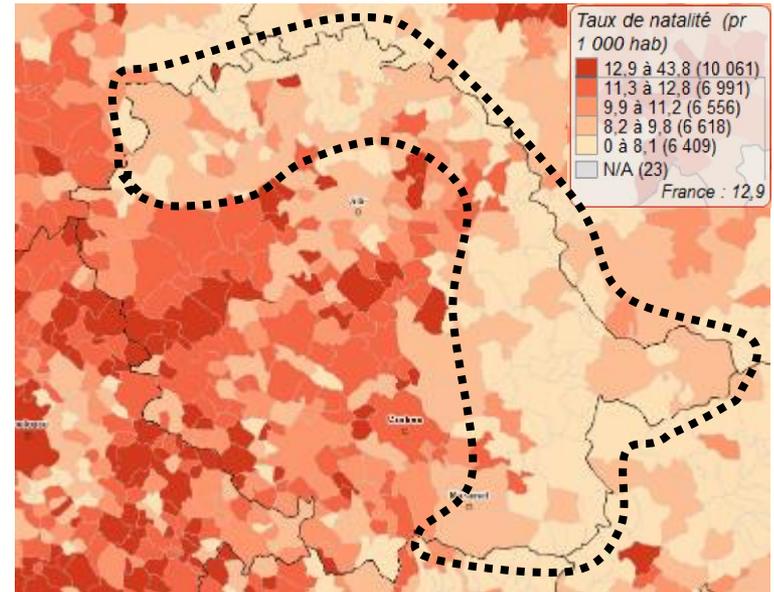
### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

#### Accueil de la petite enfance, des enjeux spécifiquement traités par le schéma départemental de Services aux Familles

Actuellement en cours d'élaboration avec différents partenaires et piloté par la CAF.

Quelques points généraux :

- Globalement, il n'existe plus de territoires déficitaires ni de situation de grande tension dans le département. Les taux de couverture pour 100 enfants de moins de 3 ans sont quasiment égaux aux moyennes nationales.
- Toutefois des équilibres restent à trouver entre l'offre d'accueil collectif du jeune enfant (EAJE) et l'accueil individuel. Les demandes SONT toujours plus importantes autour des modes collectifs avec en parallèle des enjeux de renouvellement des assistants maternels et le développement de la scolarisation des 2 ans.
- Des besoins différenciés selon les territoires : exemple des besoins sur le Gaillacois liée à la forte croissance démographique



#### PMI, un bon maillage des points de consultations, mais un déficit de médecins

- 21 points de consultation, impactés par de nombreux départs en retraites et la difficulté de recruter de nouveaux praticiens (des points de consultations comme Gaillac, Graulhet, Lavaur ne pourront plus proposer de consultation par un médecin, alors qu'il s'agit d'une mission obligatoire). Dans le Tarn, le nombre actuel de consultations réalisées se situe en dessous du seuil réglementaire.

Secteurs déficitaires : Gaillac; Castres-Autan; Lacaune.

- Un rôle déterminant des infirmières puéricultrices (au nombre de 27 sur le Tarn), pour palier aux manques de médecins (permanences dans les Maisons du département, déplacements à domicile,...), mais qui ne suffit pas à répondre entièrement aux besoins (seulement 56,3% des enfants de maternelle vus en 2015 sur l'ensemble des établissements pour le 1<sup>er</sup> bilan de santé obligatoire, dont 33% par un médecin, ...).

Services aux personnes âgées, des enjeux spécifiquement traités par le schéma gérontologie actuellement en cours de rédaction.

Quelques points généraux :

➤ **Un besoin croissant et particulièrement marqué dans les zones rurales et isolées: accroissement des personnes dépendantes et vulnérables**

Un indice de vieillissement important (98,7 contre 70,7 pour la France métropolitaine) avec un accroissement du nombre des personnes âgées dépendantes constaté et une moyenne d'âge d'admission en EHPAD d'environ 83 ans en 2014. Les plus de 75 ans représenteront près de 15% de la population départementale d'ici 2040 (9,3% en 2015), et une augmentation des personnes atteintes d'Alzheimer ou de maladies neurodégénératives est attendue (adaptation des structures d'accueil, renforcement de l'accompagnement pour et par les aidants, création de nouveaux métiers, etc.). A cela s'ajoute des situations de vulnérabilité (précarité financière) particulièrement prégnante dans le département: taux de pauvreté des plus de 65 ans se situant à 12,6% (12% dans l'ancienne région MP ; 7,8% en métropole).

➤ **D'importants enjeux liés au maintien à domicile: un accompagnement fort mais des axes d'amélioration**

Dans le département, la grande majorité des personnes âgées vit à domicile (y compris les logements-foyers): 88,5 % des plus de 75 ans. Ceci implique la présence et la coordination de nombreux services :

• **Les services et soins à domicile**

Toutes les communes tarnaises sont couvertes par un service d'aide et un service de soins infirmiers à domicile et hospitalisation à domicile et plus de 10 500 tarnais bénéficient de l'allocation personnalisée d'autonomie (+3,9% entre 2011 et 2015). L'enjeu reste la bonne coordination de l'ensemble de ces intervenants.

Par ailleurs, l'accroissement des plus de 75 ans appelle notamment à la création de 40 % d'emplois à domicile supplémentaires d'ici 2030 avec des enjeux de coordination de l'offre

• **L'accompagnement des aidants**

D'importantes actions d'accompagnement, de soutien et d'animation du réseau des aidants sont conduites par le conseil départemental (formation, groupes de paroles, séjour de répit,...). Ces actions répondent en partie au risque d'épuisement et d'usure du couple aidant/ainé. Une convention de partenariats avec la CARSAT et la MSA, liée notamment à un travail d'identification des aidants sur le terrain; et avec France Alzheimer 81 (actions de formation des aidants, ...) a été signée pour les renforcer.

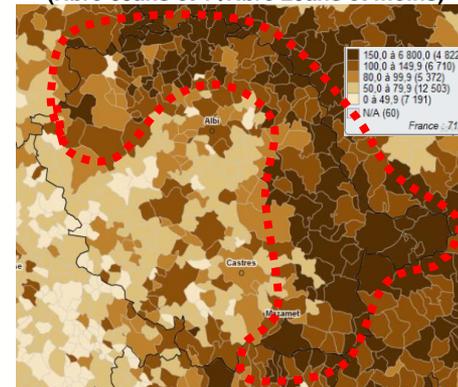
• **L'adaptation des logements et à la domotique.**

Ils sont pris en considération avec l'association de la direction du Développement du Conseil départemental dans l'élaboration du Schéma Gérontologie. A ce titre, une expérimentation sur le territoire de Cordes (pack téléassistance installé gratuitement chez dix bénéficiaires APA) et une 2<sup>ème</sup> expérimentation en cours sur le Sud d'un pack « connecté »,... ont été lancées en 2014

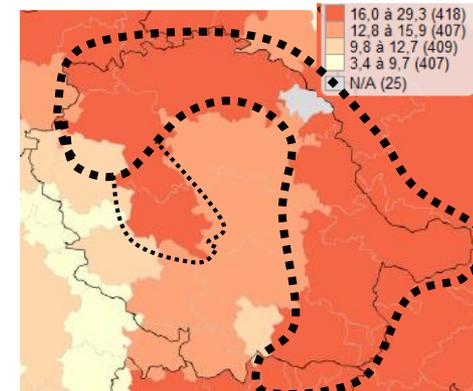
➤ **Familles d'accueil**

Près de 60 familles tarnaises accueillent des personnes âgées (23 familles, 57 places) ou handicapées (24 familles, 51 places). Elles sont fédérées autour d'une association départementale.

Indice de vieillissement  
(Nbre 65ans et + /Nbre 20ans et moins)



Taux de pauvreté pour un seuil à 60% du niveau de vie médian



### ➤ Importantes actions d'information et des coordinations autour des services aux personnes âgées ou handicapées

Les maisons du département sont des lieux d'accueil et d'information à tous les services d'accompagnement des personnes âgées ou handicapées. Depuis 2009 les 3 CLIC (centres locaux d'information et de coordination gérontologique) ont été intégrés aux services départementaux et des permanences sont assurées dans les 12 maisons du département. Par ailleurs un numéro vert unique « **information personne âgée** » a été mis en place pour répondre aux questions des personnes âgées (sur le maintien à domicile, les téléalarmes, etc). Plus de 1 000 informations par an (hors demandes APA). Enfin un site internet dédié aux personnes âgées rassemble toutes les informations utiles aux personnes âgées et à leur entourage.

### ➤ Au global et à ce jour, un accueil en structures d'accueil satisfaisant

L'accueil en maison de retraite concerne 9,5 % des personnes âgées de 75 ans et plus dans le Tarn, contre seulement 8 % en moyenne régionale.

En 2015, le département du Tarn offre près de 6000 lits d'accueil pour personnes âgées, la plupart en EHPAD et dispose ainsi d'un taux d'équipement en places d'hébergement pour personnes âgées de + 75 ans de 121,9 ‰ en 2014 (données Insee), comparable à la moyenne nationale (122 ‰ en France) et un taux d'équipement en lits médicalisés pour personnes âgées de +75 ans de 112,5 ‰ contre 98,8 en France.

Les tarifs journaliers en EHPAD varient de 42€ à 61€/jour et semblent ainsi raisonnables (moyenne en province: 60€/jour). Toutefois la précarité sociale prégnante dans le département souligne, l'intérêt d'un accompagnement renforcé.

La qualité des services rendus en EHPAD est en constante amélioration (100% des structures conventionnées au titre de la dépendance, Charte TARN ECO EHPAD,...).

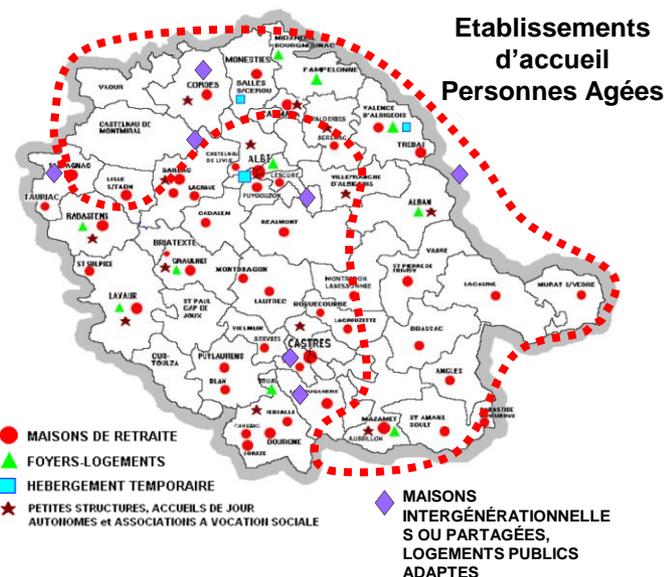
La croissance du nombre de personnes âgées ainsi que les différentes dynamiques territoriales en cours appellent à une adaptation constante de l'offre.

Par ailleurs les besoins évoluent en volume mais aussi en typologie de services demandés. L'entrée en EHPAD étant souvent redoutée et acceptée qu'en dernier recours, les structures intermédiaires pour personnes autonomes qui préservent le besoin d'indépendance et de sécurité, sont de plus en plus plébiscitées.

### ➤ Emergence de nouveaux modes de vie à soutenir

Les maisons intergénérationnelles, dont la dernière a été inaugurée à Soual en juin 2016, ou les maisons partagées (Verdalle, Tauriac et Cahuzac-sur-Vère) permettent aux personnes âgées autonomes de cohabiter, de rompre avec la solitude et de profiter d'une entraide collective. Des dispositifs facilitent les initiatives privées de colocation intergénérationnelle (exemple: association Logement entraide générations à Albi).

Par ailleurs il existe des Foyers-logements/Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées/ Petites unités de vie représentant environ 350 lits et certaines communes proposent des logements adaptés (Gaillac, Cahuzac sur Vère). Ce type de structures commencent à mailler l'ensemble du département à l'exception du secteur Est du département: Sidobre/ les Monts de Lacaune (cf. carte).



Services aux personnes handicapées, des enjeux spécifiquement traités par le schéma départemental d'organisation sociale en direction des personnes handicapées.

### Quelques points généraux :

Le département du Tarn compte 25 structures d'accueil (Foyers de vie, foyers d'accueil médicalisés, lieux d'accueil A.H) et la Maison Départementale des Personnes Handicapées est basée à Albi, elle est un lieu unique d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseils auprès des personnes handicapées et de leurs proches.

Le schéma pointe des axes d'amélioration sur les éléments suivants:

- L'observation et la connaissance, gage d'une politique départementale éclairée
- Une prise en charge dès le plus jeune âge : un pas vers l'avenir
- Permettre à l'enfant et à l'adulte handicapé de rester au domicile familial ;
- Adapter l'offre de prise en charge au parcours de vie de l'enfant et de l'adulte handicapé et à la nature de son handicap
- Participer à la vie sociale en exerçant les actes de la vie quotidienne. L'accompagnement à la vie sociale fait également l'objet d'un schéma spécifique (schéma départemental d'animation de la vie sociale) actuellement en cours de rédaction dans le Tarn

ETABLISSEMENTS POUR ADULTES HANDICAPÉS DU DEPARTEMENT DU TARN



## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

#### 1. ORGANISMES SOCIAUX (CAF, CPAM,MSA,...)

Eloignement physique des services

Complexité des démarches accentuée par les échanges à distance

Déshumanisation des contacts

Manque de lisibilité, de coordination entre les divers organismes sociaux, cloisonnement des structures et des usagers

Communication défailante notamment sur les maisons du département et les CCAS

#### 2. PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES HANDICAPÉES

**Isolement physique et moral des PA/PH et des aidants** (famille, associations, bénévoles), épuisement

**Besoin de coordination des services à domicile**

Multiplicité des intervenants à domicile et des dispositifs d'accompagnement (aides financières notamment), manque de lisibilité et de coordination et donc d'efficacité et d'efficience

**EHPAD accès inégal**

Coût des EHPAD, saturation, liste d'attente

Disparités territoriales de l'offre: qualité (modernité/vieillesse) / quantité

**Manque d'accueils spécifiques:**

Alzheimer, personnes handicapées vieillissantes

Manque de places d'accueil pour PH, surtout handicap mental, autisme.

Difficultés de recrutement dans les services d'aide à la personne

#### 3. PETITE ENFANCE

Manque de mode de garde sur des horaires atypiques

Manque de structures collectives notamment:

- En milieu périurbain: saturation (croissance démographique) Gaillacois
- En milieu rural ce qui pénalise l'attractivité de ces territoires

Multiplicités des acteurs publics et privés, hétérogénéité des tarifications

Thématique étudiée par



des tables rondes



## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Enquête habitants

#### Des services sociaux moins plébiscités par les répondants :

- Les services de sécurité sociale (CAF, CARSAT, MSA, ...) ne sont positionnés qu'en 18<sup>ème</sup> place au regard de leur importance, avec toutefois une spécificité territoriale pour le PETR Hautes Terres d'Oc, dans lequel ces services ressortent parmi les 10 les plus importants ;
- les autres services sociaux (services à domicile, accueil petite enfance, accueil personnes âgées-personnes handicapées, MDS, CCAS,...), obtiennent des notes inférieures à la moyenne en termes d'importance.

#### Des services qui ne figurent pas parmi les plus utilisés:

L'utilisation de ces services est relativement ponctuelle (légèrement plus forte pour la sécurité sociale).

#### Une fréquentation physique privilégiée, à l'exception des services de sécurité sociale à l'accès fortement dématérialisé.

#### Un niveau de satisfaction très variable selon :

##### 1- le type de service :

- Les services de sécurité sociale (CAF, CARSAT, MSA, ...) figurent parmi les 10 les moins satisfaisants en matière de jours-horaires d'ouvertures et temps d'attente; tandis que les CCAS, la MDS et les établissements d'accueil des personnes âgées tiennent les 13, 14 et 15<sup>ème</sup> places.
- Meilleure satisfaction en revanche pour les services d'accueil de la petite enfance-crèches-RAM qui obtiennent des notes supérieures à la moyenne concernant la facilité d'accès; de même que l'aide à domicile, ...

##### 2- les territoires :

- Dans le PETR Hautes Terres d'Oc et CA de Castres Mazamet et CC Haute Vallée du Thoré, les services de la MDS figurent parmi les moins facile d'accès;
- Dans le PETR Hautes Terres d'Oc et CA de Castres Mazamet et CC Haute Vallée du Thoré et dans le PETR Cocagne et Communes tarnaises du PETR Lauragais , ce sont les CCAS/CCIAS qui figurent parmi les moins faciles d'accès;
- Dans tous les territoires, la sécurité sociale figurent parmi les 10 services jugés les moins satisfaisants du point de vue de l'accès, sauf dans le PETR Albigeois et CA de l'Albigeois.

#### Présence dans les MSAP :

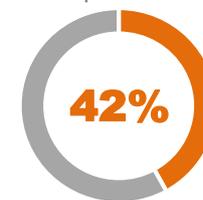
Seulement 12% des répondants indiquent bénéficier d'une MSAP ou RSP à proximité de leur domicile et/ou lieu de travail.

Près de 87% d'entre eux pensent ne pas en disposer ou ne savent pas s'ils en disposent.

Parmi les 12% bénéficiant d'une MSAP/RSP, seulement 27% l'utilisent. Les fréquences d'utilisation sont principalement d'une fois par mois, voire une fois par an.

Les usagers de ces structures semblent globalement satisfaits des services qu'elles rendent.

Thématique retenue par



des répondants

## 3- Réflexion et Pistes d'actions

### ORGANISMES SOCIAUX (CAF, CPAM,MSA,...), maisons du département et CCAS

#### ➤ Répondre aux besoins de contacts humains pour ces services

- Les difficultés sociales renforcent les demandes en CCAS, et leur rôle. Leur proximité permet de créer du lien social et de prévenir des difficultés.
- Permanences physiques des opérateurs sociaux (CAF, CPAM, ...) à l'échelle des EPCI

#### ➤ Centraliser l'information pour donner de la lisibilité notamment aux travers des MSA, maison du département et des CCAS

- Clarifier les missions de chacun
- Créer des « guichets uniques » pour orienter les populations: Mutualiser des services, MSAP et réinventer le rôle des mairies relais en proximité identifié par les usagers
- Créer une base de données numérique coopérative
- Valoriser, soutenir et encourager le rôle important du relais associatif (risque d'essoufflement du bénévolat)

**Acteurs principaux:** Opérateurs, Etat, CD, EPCI

### PETITE ENFANCE (rappel des principaux axes en lien avec le schéma services aux familles qui fait référence en la matière)

#### ➤ Permettre la flexibilité et encourager le développement de modes de garde alternatifs

- Multiplier les partenariats et les équipes dans le cadre des SCOP
- Développer les lieux d'accueil collectifs, encourager les formats alternatifs et plus souples: Maisons d'assistantes maternelles, micro-crèches, crèches familiales,...
- Alléger la réglementation qui freine les initiatives et l'ouverture de petites structures

#### ➤ Renforcer le rôle de la PMI et rendre les services plus lisibles

- Pallier aux carences en matière de démographie médicale PMI (cf. Thématique santé)
- Améliorer la communication sur les missions de la PMI et sur les dispositifs qu'elle met en place, notamment en s'appuyant sur le digital
- Etendre des dispositifs tels que les 3 lieux d'accueil parents-enfants, qui fonctionnent dans le Tarn sur la base de partenariats (actuellement expérimentés sur Albi, Carmaux et Rabastens) et qui permettent aux professionnels de structures et d'institutions distinctes de se rencontrer, voire d'accélérer certaines procédures du fait des échanges d'expériences.

...

**Acteurs principaux:** CD, CAF, EPCI/communes

## PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES HANDICAPÉES (rappel des principaux axes en lien avec les schémas sectoriels qui font référence en la matière)

Anticiper le vieillissement de la population et le nombre croissant de personnes en perte d'autonomie en prenant en compte la répartition inégale des personnes âgées dans le département (prépondérance dans les zones rurales et de montagne).

### ➤ **Maintenir et diversifier l'offre en structures d'accueil**

Développer l'accueil de jour et développer, communiquer et faire entrer dans les mœurs un mode d'hébergement intermédiaire: maisons partagées.

### ➤ **Favoriser le maintien à domicile**

- Etudier le développement des services des EHPAD à domicile sur un nombre de places délimitées géographiquement avec prise en charge transversale sanitaire et sociale effectuée par l'ensemble de l'équipe médico-sociale des EHPAD en liaison avec les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du secteur et la participation active du couple ainé/aidant. Projet qui implique une adaptation du dispositif actuel de double tutelle dans lequel évoluent actuellement les EHPAD et qui impliquent les ARS et les Conseils départementaux.
- Développer de la téléassistance/ télésurveillance
- Développer et adapter les ressources et les métiers de services aux personnes âgées et personnes handicapées (formation initiale et continue des professionnels)
- Poursuivre et développer la recherche sur la domotique;

### ➤ **Centraliser l'information pour donner de la lisibilité**

- Plan d'action du schéma gérontologie pour renforcer la coordination/lisibilité des services à domicile : guichet unique social pour renseigner et orienter
- Mettre en place des structures de coordination efficaces pour AAD et travailler en réseaux (exple : restauration scolaire et restauration PA).
- Prise en charge diversifiée et plus globale.

### ➤ **Identifier les situations de vulnérabilité et conforter les partenariats pour leur accompagnement**

- Utiliser des OPAH pour la détecter les personnes pour lesquelles il conviendrait de proposer des actions de maintien à domicile, domotique, collectif des aidants
- Veiller pour identifier des risques d'isolement et rupture
- Aider les personnes isolées à se rapprocher des centres bourg

#### **Acteurs principaux:**

Conseil départemental, EPCI, Etat

## Emploi

- Pôle Emploi
- Missions locales

### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Fin juin 2016, toutes allocations confondues, 32 000 personnes sont demandeurs d'emploi (cat. A,B et C) dans le département du Tarn réparties à 38% dans le secteur Castres/Mazamet, 34% dans celui de Carmaux/Albi et 28% sur celui de Graulhet/Gaillac. Le taux de chômage dans le département est passé de 7.5% en 2008 (contre 8.1% en région Occitanie) à 10.7% en 2016 (contre 11.9% en région Occitanie).

A côté de cela 24 500 recrutements de plus d'un mois ont été déclarés par les employeurs tarnais répartis à 40% dans le secteur d'Albi/Carmaux, 34% dans celui de Castres/Mazamet et 26% dans celui de Graulhet/Gaillac.

#### ➤ **Pôle Emploi: une accessibilité importante renforcée par un service à distance innovant**

Le département du Tarn compte 6 agences de proximité : Albi, Castres, Graulhet, Gaillac, Mazamet/Aussillon, Carmaux. Deux d'entre elles (Albi et Castres) décomposées en 2 sites.

Ce réseau est renforcé par les partenariats signés avec 10 MSAP (Lacaune, Alban (en cours), Valdériès, Lavour, St Sulpice, Brassac (en cours), Les Cabanes, Valence d'Albi (en cours), Villefranche d'Albi et Réalmont)

Le maillage territorial actuel, en 16 points de contact, permet à tous les tarnais de se situer à moins de 30 min de point Pôle Emploi (agences ou MSAP)

De plus, le département du Tarn est test et pilote sur un dispositif de visioconférence (« le 100% web ») qui permet aux allocataires d'être suivi exclusivement via internet depuis leur domicile. Ce mode de suivi se met en place à la demande de l'allocataire. Dans le département 500 personnes ont fait ce choix depuis la création du service il y a 3 ans, et les demandes ne cessent d'augmenter. Ce service rencontre beaucoup de succès dans les secteurs les plus éloignés (Lacune, Alban). Des estimations projettent le développement de ce service pour 10% des 32000 demandeurs d'emploi en 2020. A noter que les allocataires qui optent pour ce mode de relation avec Pôle Emploi ont évidemment toujours la possibilité de se rendre en agence ou d'utiliser d'autres modes de communication (tchat, téléphone, ...)

#### ➤ **Deux Missions locales pour couvrir tout le territoire.**

Deux Missions locales couvrent l'ensemble du Tarn pour accompagner les jeunes de 16 à 25 ans non-scolarisés qui rencontrent des difficultés, en matière d'accès à l'emploi ou à la formation, mais également en ce qui concerne le transport, le logement, la santé, ou la gestion du budget.

La Mission locale pour l'insertion des Jeunes du Tarn-Nord intervient depuis les trois sites d'Albi (67% des jeunes suivis), Gaillac (21%) et Carmaux (12%) et de permanences en mairie.

Suivant la même organisation, la Mission Locale Sud Tarn intervient depuis trois sites permanents (le siège à Castres, et 2 antennes à Graulhet et Mazamet ) et des permanences en mairie.

### ➤ **Coordination et logique de guichet unique: Les Maisons communes Emploi Formation**

Initiées par la région Midi Pyrénées, elles regroupent les services de divers partenaires d'accompagnement vers l'emploi: Pôle Emploi, Cap Emploi/sameth, Centre d'information et d'orientation, Centre Interinstitutionnel de Bilans de Compétences, Missions locales....

Il en existe 3 dans le département du Tarn:

- MCEF de l'Ouest Tarn (Gaillac) avec des points d'appui à Rabastens, St Sulpice, Lavaur;
- la MCEF de Castres avec des points d'appui à Labruguière, Lacaune et Puylaurens,
- MCEF de l'Albigeois Bastides (Albi). A noter l'absence de points d'appui qui pourraient desservir le cordais, le carmausin et les Monts d'Alban;

### ➤ **Le département et l'Etat mènent d'importantes actions en faveur de l'insertion**

Le Conseil départemental mène une politique d'insertion active à travers l'attribution du RSA et les nombreuses actions inscrites dans son Plan départemental d'insertion

L'Etat à travers le Service Public de l'Emploi intervient fortement en matière d'insertion par l'activité économique

Le département compte 8 structures d'insertion par l'activité économique dont 4 ateliers et chantier insertion et 4 Entreprises d'insertion, 4 sont situés à Albi, 2 à Castres; 1 à Graulhet et 1 à Montans

### ➤ **Des besoins en main d'œuvre qui soulignent la nécessité de renforcer le lien entre emploi et formation**

D'après Pôle Emploi, 21% des établissements tarnais envisagent au moins une embauche pour l'année 2016 soit 9100 embauches. Ces projets de recrutement sont fortement marqués par la saisonnalité (50% d'entre eux) et concernent essentiellement les services (principalement Santé humaine et action sociale ) et l'agriculture dont industries agroalimentaires, respectivement, 55% et 26% des intentions d'embauches.

Les difficultés de recrutement se concentrent sur le secteur de la construction et de l'agriculture principalement en raison de pénurie de candidat ou de profil non adapté.

## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

Superposition des acteurs intervenant dans le domaine de l'insertion et de l'emploi (Pôle Emploi, Mission locale, Département, associations d'insertion, ....) : manque de lisibilité notamment des offres d'emploi (le bon coin)

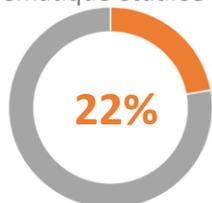
Eloignement des services d'accompagnement

Eloignement de l'emploi – employabilité

Déficit des structures d'insertion

Manque d'information envers les jeunes

Thématique étudiée par



des tables rondes



### Réunions territoriales

Des services pour l'emploi et l'insertion **peu plébiscités par les répondants.**

Des modalités **d'accès à distance (téléphone, internet) plus fréquemment utilisées** pour ces services.

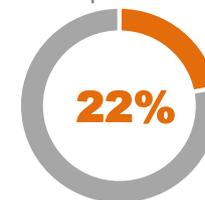
**Une forte insatisfaction** vis-à-vis de Pôle Emploi :

- pour les horaires-jours d'ouverture et temps d'attente,
- plus globalement: quant à la facilité d'accès,
- ce, sur la plupart des territoires (moins dans le PETR Vignoble Gaillacois).

**Pistes d'amélioration évoquées** (pouvant concerner les services- emploi) :

- Maintien des services et des moyens humains au sein des services
- Adapter les horaires d'ouverture aux usagers
- Former les personnels et agents d'accueil
- Regroupement des services
- Dématérialisation de certains services
- Amélioration de l'information et de la communication (lisibilité des informations, communication autour de l'offre disponible)

Thématique retenue par



des répondants

## 3- Réflexion et Pistes d'actions

### ➤ Améliorer l'accessibilité et la qualité des services d'accès à l'emploi :

- Maintenir des services et des moyens humains au sein des services
- Adapter les horaires d'ouverture aux usagers
- Former les personnels et agents d'accueil
- Regrouper les services : Coordination et mise en réseau de tous les services de l'emploi, notamment à travers les MSAP et proposer ces services en itinérance.
- Dématérialiser certains services et améliorer les services à distances: visio conférence
- Améliorer l'information et la communication (lisibilité des informations, communication autour de l'offre disponible)
- En parallèle développer les réseaux informels dans le recherche d'emploi

### ➤ Favoriser l'adéquation entre formation et besoin en main d'œuvre

- Encourager l'apprentissage dans les entreprises locales

#### **Acteurs principaux:**

Conseil régional, Conseil départemental, EPCI, Etat, Pôle Emploi

## Education

- Ecoles Primaires
- Collèges
- Lycées
- Formations professionnelles

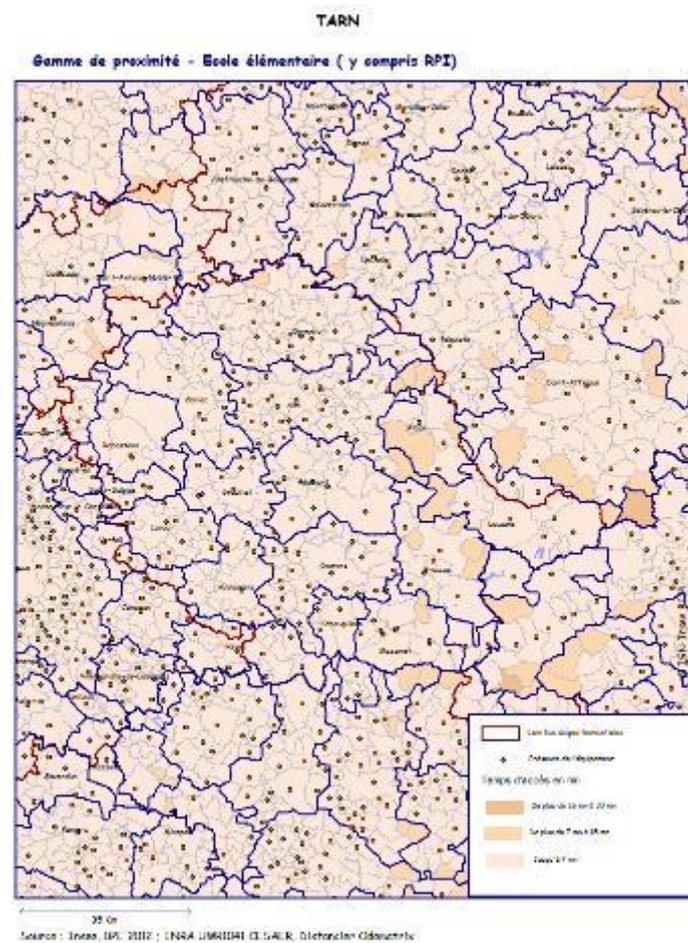
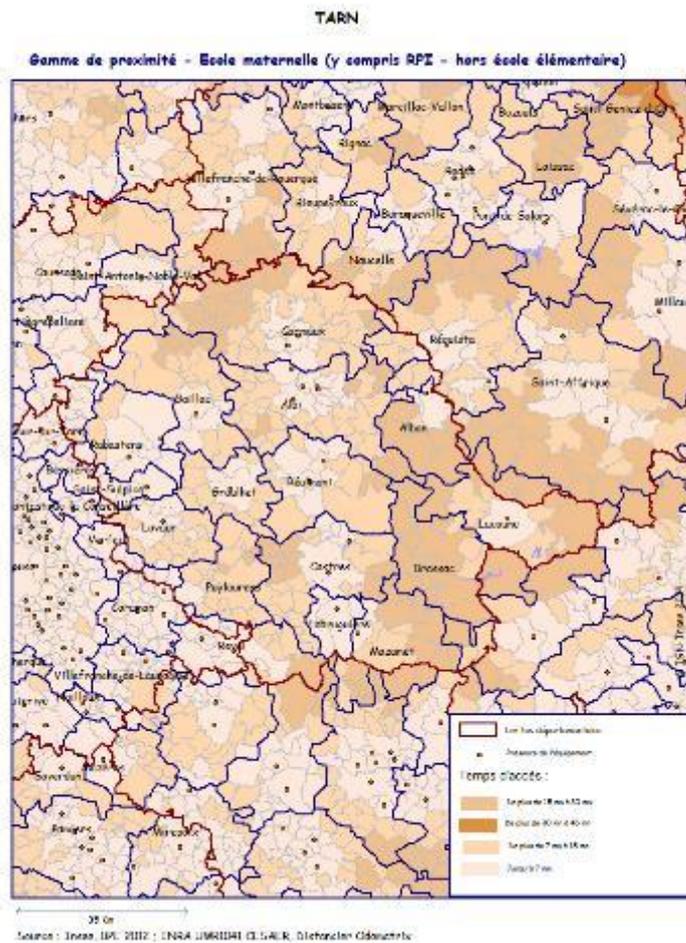
### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

- **Quelques chiffres** : D'après les données de l'Académie de Toulouse (nov. 2015), le Tarn comptait, à la rentrée 2015, 322 écoles du 1<sup>er</sup> degré réparties dans 8 circonscriptions. Le Tarn fait partie des 3 Départements de l'Académie comptant, pour le public, un nombre moyen d'élèves par classes supérieur à la moyenne académique (27,6 enfants par classes en préélémentaires, contre 26,1 dans l'Académie et 25,6 en France métropolitaine).
- **Une bonne accessibilité générale avec des temps d'accès sur l'ensemble du territoire** :

Globalement, les temps d'accès aux écoles élémentaires sont < à 10 min.

Concernant les maternelles, on observe des trajets un peu plus longs dans quelques zones (de plus de 15 min) : entre Alban et Mazamet à l'Est; dans le Nord (autour de Cordes sur Ciel); et entre Puylaurens et Castres.

- **Tendances** : L'organisation actuelle des établissements se caractérise par une plus forte densité d'écoles maternelles à l'ouest (qui accompagne la croissance démographique), et plus de classes uniques ou de petites écoles et de RPI à l'est (en réponse au caractère rural parfois en déclin démographique de ces territoires), ...  
Au total, en 2015, le Tarn comptait 40 Regroupements pédagogiques intercommunaux (RPI); et 16 réseaux d'écoles rurales (RER) pour 102 écoles.

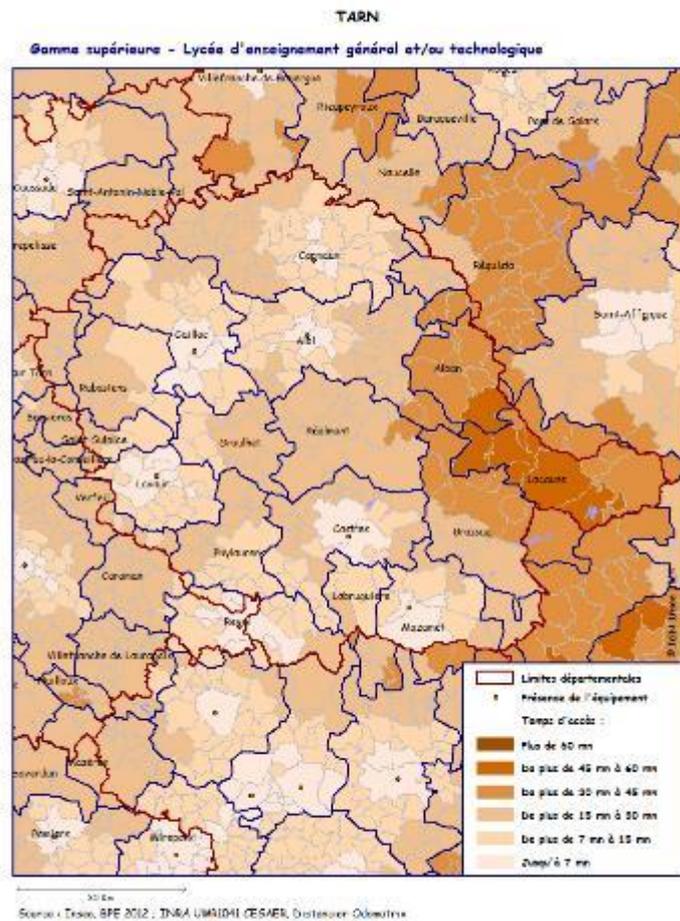
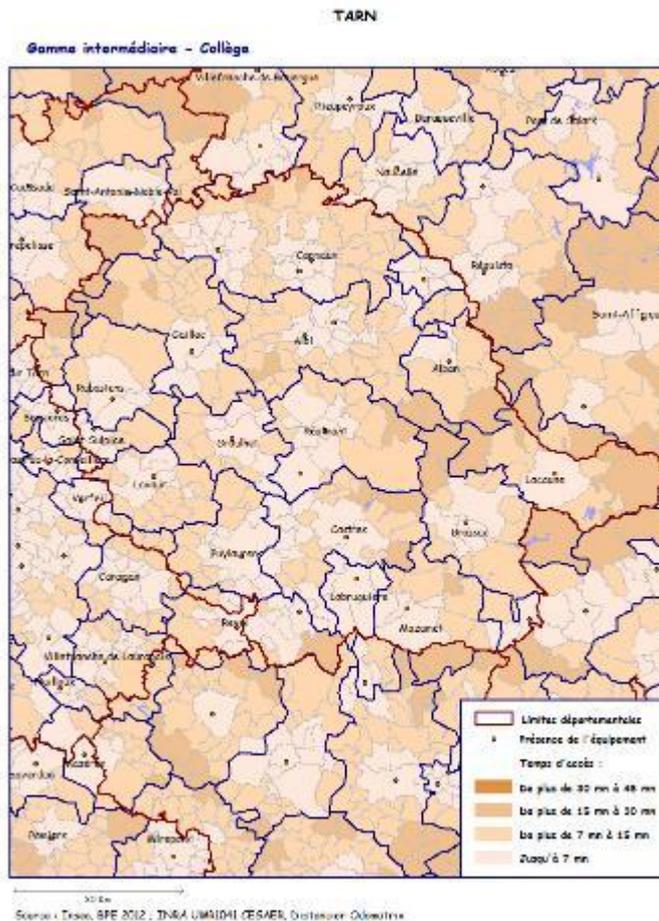


➤ **Quelques chiffres** : D'après les données de la DSDEN du Tarn (2015)\*, les établissements du 2<sup>nd</sup> degré public-privé sous contrat étaient au nombre de 70 en 2015 (42 collèges, dont 31 dans le public; 15 lycées généraux et technologiques et lycées polyvalents; 13 lycées professionnels), pour près de 32000 élèves répartis dans 3 bassins de formation (Albi-Carmaux, Gaillac-Graulhet et Castres-Mazamet).

➤ **Pas de difficulté majeure pour accéder aux collèges, mais une faible accessibilité aux Lycées pour les territoires ruraux de l'Est du Tarn.**

**Concernant les collèges**, les temps d'accès n'excèdent pas 30 min et sont majoritairement inférieurs à 15 min.

**Concernant les Lycées**, 7 villes seulement sont équipées (Albi, Carmaux, Castres, Gaillac, Lavaur, Mazamet, Graulhet). Les élèves de l'Est du département (et dans une moindre mesure du centre) sont ainsi davantage touchés par l'éloignement des lycées d'enseignement général et technologique (temps d'accès supérieurs à 45 min depuis les Monts de Lacaune, et les Monts d'Alban et du Villefranchois, ...). La situation est assez semblable pour les lycées professionnels, pour lesquels les temps d'accès sont également importants dans le Nord-Ouest.



➤ **Quelques données :** Dans le Tarn, les 2 principaux pôles de formation professionnelle (CFA, Institut Universitaire, écoles de commerces, autres formations post-bac non universitaires, ...) sont Albi et Castres. En parallèle, Lavaur et Gaillac disposent notamment d'écoles de formation sanitaires et sociales. Albi compte également des écoles d'ingénieurs et le GRETA. Le Tarn accueille 9 formations en apprentissage repartis sur 23 sites et ainsi 14% des apprentis de l'ex-région Midi Pyrénées.

➤ **Des temps d'accès plus fort aux CFA et autres structures de formations sur les bordures (notamment Sud-est, Ouest et Nord), mais également sur la diagonale Alban-Puylaurens.**

Pour les zones telles que les Monts de Lacaune ou d'Alban et du Villefranchois ou encore de Puylaurens, les temps d'accès peuvent excéder 80 min.

➤ **Des enjeux sur les secteurs économiques spécifiques au département**

- Textile

Existence d'un savoir-faire local et présence d'un réseau d'entreprises et de « niches » dans le textile technique.

Mais des besoins en main-d'œuvre plus qualifiée et plus polyvalente avec une formation départementale à renforcer en particulier sur les niveaux IV et III pour répondre aux exigences des nouveaux débouchés industriels (spécialisation vers la haute technologie). Une filière de formation faiblement attractive et un secteur des textiles techniques peu connu qui nécessite un effort de communication auprès des jeunes.

- Carrière et matériaux

Besoin en main d'œuvre concentré sur des conducteurs d'engins, des chauffeurs de niveau V ou IV, des mécaniciens de niveau IV et des chefs de carrières de niveau bac +2.

- Biotech

Un secteur à forte valeur ajoutée appuyé au niveau local, par le groupe pharmaceutique Pierre Fabre et une plate-forme de recherche favorisant les projets innovants

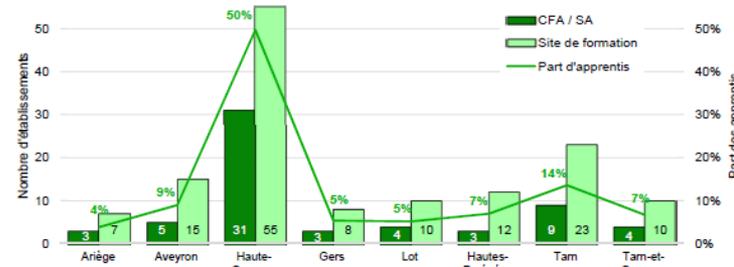
Une offre de formation professionnelle initiale allant du niveau V au niveau II en adéquation avec les besoins du pôle chimique et pharmaceutique du département.

Mais un niveau très faible d'inscrits en niveau V et aucun diplôme par apprentissage n'est assuré dans ce domaine.

- TIC

Le Tarn, un acteur déterminant et à la pointe de ces nouveaux progrès dans le domaine de la santé et des TIC: enjeux importants autour de la télémédecine et autres services à d'assistance, des services à distance (centres d'appel)

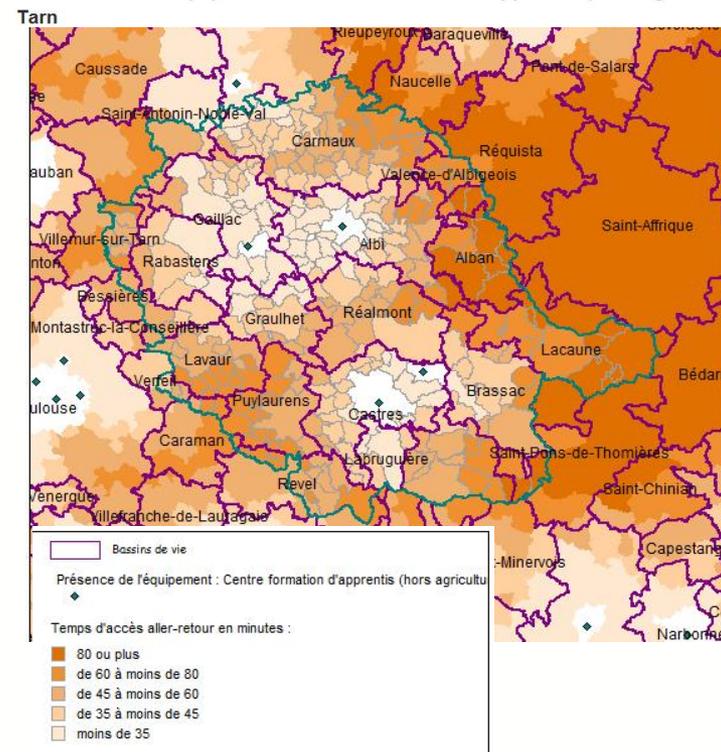
Répartition des apprentis et des établissements selon le département de formation



Lecture : 3 CFA et 7 sites de formation sont implantés en Ariège, 4 % des apprentis se trouvent dans ce département.

Direction de la Prospective et de la Performance - Rectorat de Toulouse 10/20 "L'académie en chiffres 2015/2016" - mai 2016

Accessibilité à l'équipement : Centre formation d'apprentis (hors agriculture)



Méthode et distance : Au plus proche du lieu de domicile, distance temps en heures creuses

Source : Insee - BPE 2012, Recensements de la population, Distancier Odomatrix - INRA, UMR1041 C

# Education

## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

Regroupements des écoles fragilisent les petites communes rurales (approche arithmétique)  
Manque de ressources pédagogiques notamment pour accompagner les élèves en difficultés.

Accès à l'information inadaptée pour la formation professionnelle (CIO monopole + CFA ne peut pas aller dans les collèges et les lycées)

Manque d'espaces de dialogue avec l'Education Nationale

Augmentation des coûts des écoles pour les collectivités

Inquiétudes sur les décrochages scolaires en croissance  
Enjeux sur les passerelles vers le monde économique, employabilité

### Enquête des habitants

#### Des services jugés primordiaux:

Les écoles primaires, les collèges et les lycées figurent respectivement au 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 7<sup>ème</sup> rang des services considérés comme les plus importants dans le Tarn.

La formation professionnelle est un peu moins bien classée, mais la note attribuée reste supérieure à la moyenne.

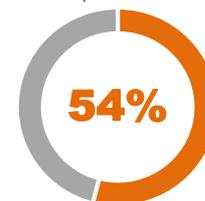
➤ A noter: le PETR Hautes Terres d'Oc et CA de Castres Mazamet et CC Haute Vallée du Thoré sont les seuls territoires pour lesquels les lycées ne figurent pas parmi les 10 services jugés les plus importants.

**Une satisfaction globale** vis-à-vis de la facilité d'accès.

#### Un accès privilégié par les transports en commun:

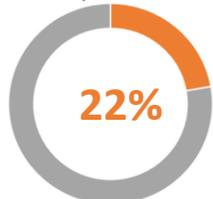
Les transports en commun sont globalement mobilisés pour accéder aux services de l'enseignement : collèges, lycées, formations professionnelles.

Thématique retenue par



des répondants

Thématique étudiée par



des tables rondes



## 3 – Grands enjeux et pistes de réflexion

### ➤ Limiter les fractures géographiques et sociales liées au maillage des établissements

- Ecoles primaires : maintenir un réseau d'écoles équilibré sur l'ensemble du territoire, en regard de l'évolution démographique (plus forte dans l'ouest du Tarn et plus faible, « voire déclinante » à l'est), et en regard de l'organisation actuelle : plus forte densité d'écoles maternelles à l'ouest, plus de classes uniques ou de petites écoles et de RPI à l'est, ...
- Collèges : dans le cadre du dense maillage départemental, soutenir les petits établissements qui ont des difficultés pour stabiliser les enseignants et constituer des équipes pédagogiques stables (plusieurs enseignants sur plusieurs établissements, ...);
- Lycées : travailler la question des transports scolaires depuis les Monts de Lacaune, Graulhet, ... et soutenir les familles pour en assumer le coût  
Développer l'internat notamment pour les formations spécifiques (professionnelles et technologiques)

De manière générale, développer les formations TIC, améliorer les équipements numériques des écoles, collèges, lycées

### ➤ Encourager le développement des formations professionnalisantes et l'entrepreneuriat

- Sensibiliser et développer les formations en adéquation avec les besoins locaux de main d'œuvre, renforcer les passerelles entre formation et entreprises
- Inciter à la création d'entreprises et de start-up (pépinière d'entreprise)
- Sensibiliser les entreprises aux contrats d'apprentissage
- Créer des logements pour les élèves et adultes en formation
- Individualiser l'accompagnement des élèves en difficulté

### ➤ Faire du territoire des EPCI le cadre de regroupements autour d'un projet éducatif global associant les élus, les parents, les personnels de l'éducation nationale et les associations ; « prendre en compte la liaison école-collège pour fonder un réseau socle commun sur un bassin de vie, de travail et de déplacements des populations », ...; s'appuyer sur les réseaux d'écoles ruraux existants pour renforcer la cohérence du projet scolaire et éducatif en concertation avec les maires, le Département et les structures et compétences locales, ...

- RPI sur site unique limite les déplacements et améliore la qualité des services, réseau d'écoles rurales
- Création de pôle d'enseignement et de services (mutualisation, cohérence éducative en un même lieu), à voir : l'exemple de Valence d'Albigeois

### ➤ Périscolaire : quel financement des accueils de loisirs pour recruter et payer du personnel qualifié? Question du coût et de l'ajustement des transports scolaires? Quelles capacités des communes rurales pour assurer une offre éducative et périscolaire équitable ?

- Intégrer globalement les problématiques de transports scolaires, restauration et activités périscolaires, ...
- Clarifier les niveaux de décision entre les acteurs, leurs complémentarité. Equilibrer les ressources entre les territoires, ...

## Culture et sport

- Equipements culturels de proximité (bibliothèque, médiathèque, ...)
- Equipements culturels structurants (théâtre, cinéma, ...)
- Equipements sportifs de proximité (stades, gymnases, court de tennis ...)
- Equipements sportifs structurants (piscines, ...)

### 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

#### ➤ Des musées présents en zone urbaine et rurale :

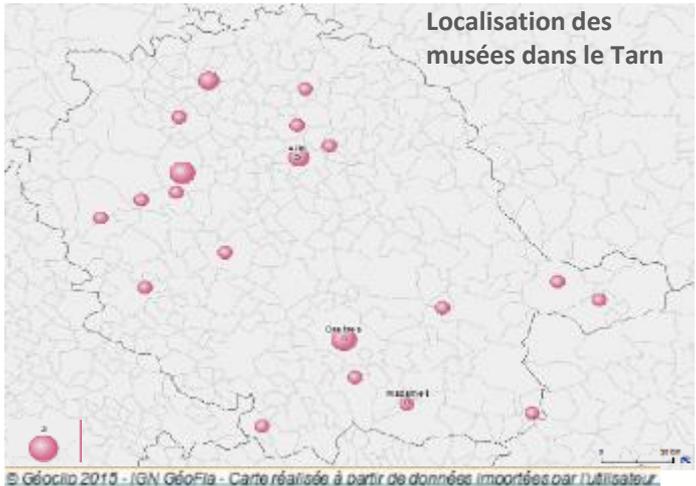
Le Tarn compte 25 musées aux thématiques diverses : 3 musées départementaux, 14 musées portés par des Collectivités, 7 musées associatifs, 2 portés par un syndicat mixte; auxquels s'ajoute un Comité départemental d'archéologie (à Castres).

Ces musées sont assez disséminés sur le territoire, qu'ils soient urbains ou ruraux (Gaillac, Castres, Albi, Mazamet, mais aussi Cordes sur Ciel, Lacaune, Labastide-Rouairoux, ...). On note une moindre présence dans une diagonale Est-Sud Ouest (des Monts d'Alban à Puylaurens, en passant par Réalmont, ...). Toutefois, c'est moins la proximité des musées tarnais qui fait leur accessibilité que la politique tarifaire et les horaires d'ouvertures (ex: gratuité tous les 1<sup>er</sup> dimanche du mois au Musée Départemental du Textile; journée continue au Musée Toulouse Lautrec d'Albi de juin à fin septembre, ...).

#### ➤ Un maillage dense de bibliothèques et médiathèques avec des compétences intercommunales à renforcer

Le département compte aujourd'hui près de 70 bibliothèques et médiathèques (classés en différents types, de la bibliothèque municipale au relais ou point lecture), animées par un réseau départemental qui couvre le territoire de façon assez homogène.

Ce réseau dense résulte en grande partie de la définition d'un 1<sup>er</sup> Schéma Directeur de Développement de la Lecture Publique 2001-2013, auquel succède un Schéma Directeur de Développement de la Lecture Publique 2015-2025 qui vise désormais à « réduire les disparités territoriales » en s'appuyant sur le numérique et les intercommunalités, sachant que les collectivités sont étroitement associées au projet. Il est toutefois nécessaire pour de très nombreux EPCI tarnais de clarifier leur compétence « lecture publique », de renforcer les moyens qui restent très faibles (personnels, locaux adaptés, horaires d'ouverture, animation) et d'assurer une mise en réseau à l'échelle intercommunale.

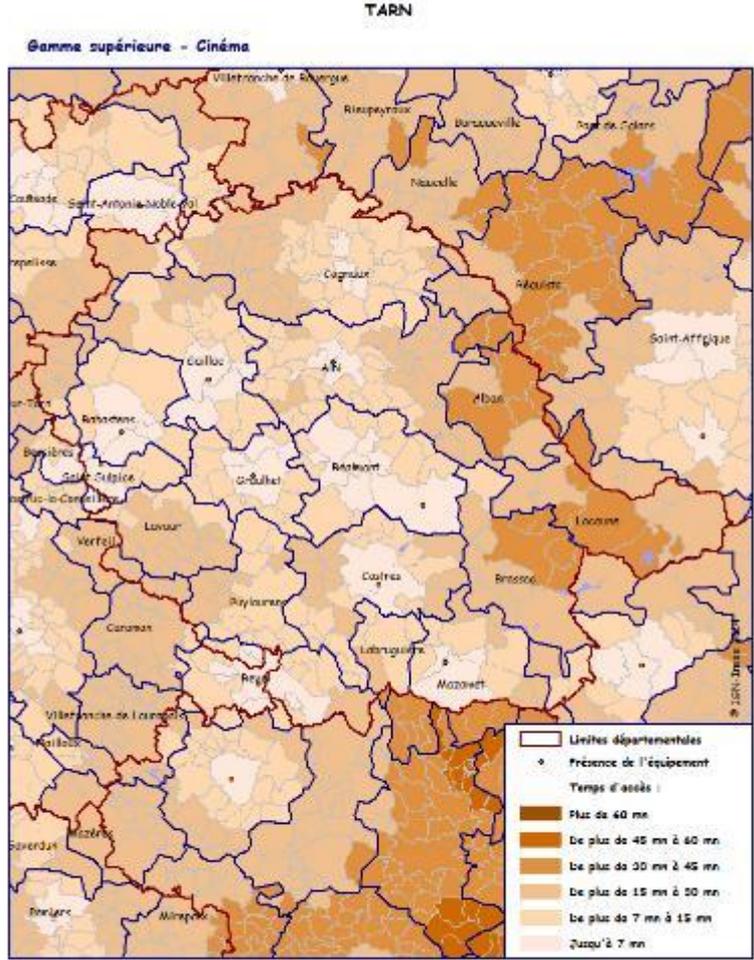


### Carte des bibliothèques tarnaises en 2013



# Culture et sport: Equipements culturels structurants (théâtres, cinémas, ...)

➤ **Des territoires de montagne qui ont plus difficilement accès aux équipements structurants:** Le Tarn compte 13 cinémas sur 10 communes (4 à Albi, 1 à Carmaux, Castres, Gaillac, Graulhet, Lavaur, Mazamet, Montredon-Labessonnié, Rabastens, Saint-Sulpice, ) pour un total de 24 salles. Globalement, les territoires les plus éloignés restent ceux de l'Est (Alban, Lacaune, Brassac) et dans une moindre mesure Cordes sur Ciel et Lavaur. Toutefois, il existe, en parallèle des salles dédiées, un Circuit de cinéma itinérant en milieu rural « Cinécran'81 », porté par une association 1901, qui compte plus de trente points de projection réguliers dans le Tarn (dont Lacaune, Brassac, Cordes sur Ciel et Lavaur...) et, par le biais de conventions spécifiques, dessert également des localités de départements voisins, ... Chaque lieu propose un rythme de programmation propre (ex: tous les 2 mois à Lacaune), avec l'été des séances en plein air.



Le département compte également 14 lieux de diffusion d'activités liées au théâtre\* (dont une scène nationale à Albi, un réseau de MJC et des scènes plus modestes comme le Tortill'Art, gérée en régie municipale, à Saint-Amans-Soult,...). S'ajoutent à cela plus de 30 autres lieux: salles des fêtes, salles polyvalentes, ...

\*Source: Liste des lieux de diffusion transmise par le Département, 2016

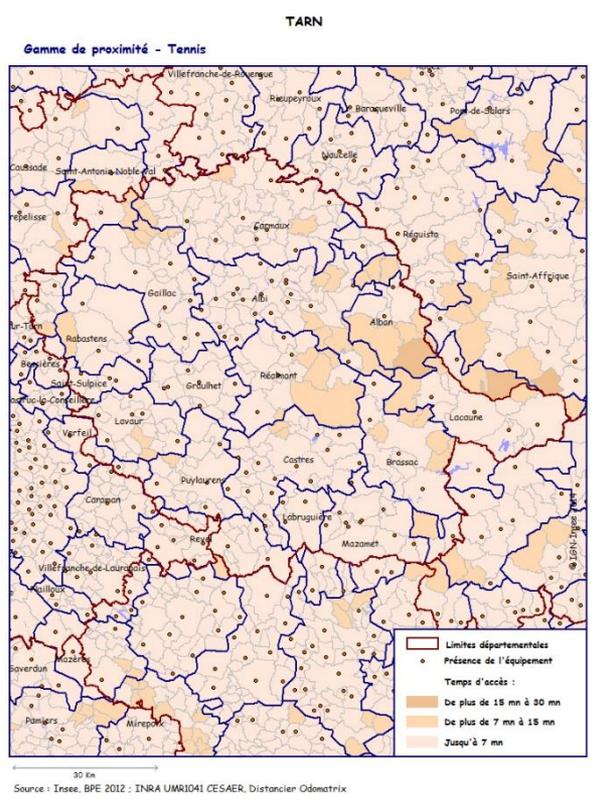
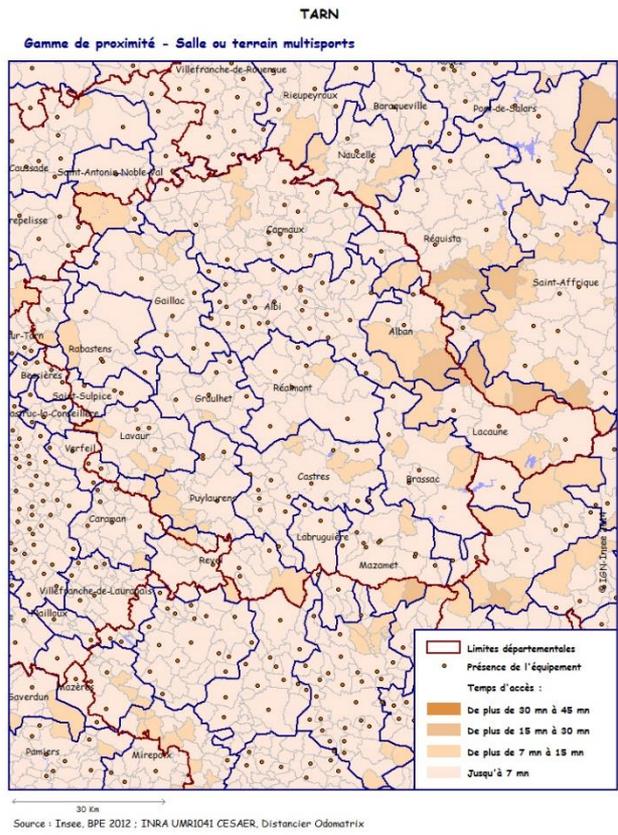
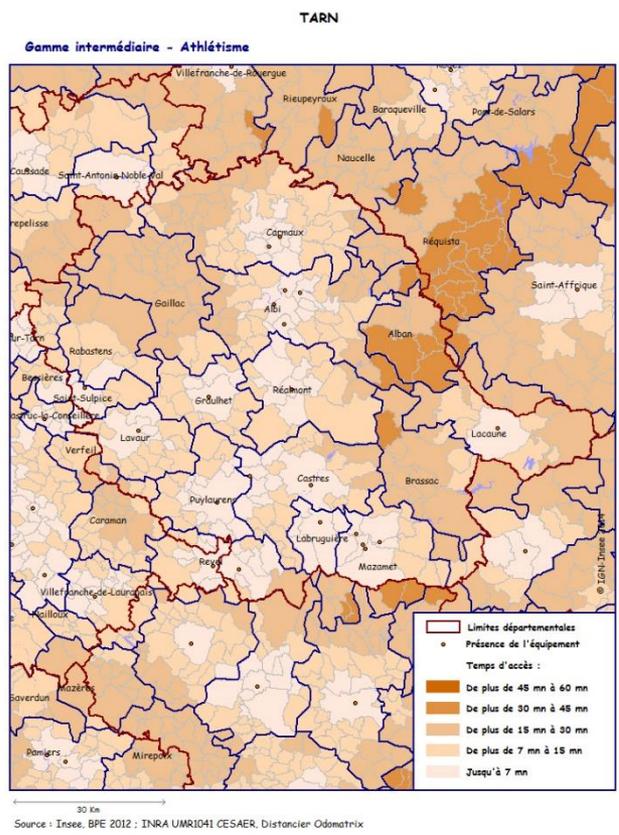


## 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

### ➤ Une accessibilité variable selon le type d'équipements

Globalement, le Tarn est bien doté du point de vue des équipements sportifs de proximité: qu'ils s'agissent des terrains de grands jeux (foot, rugby,...), des salles ou terrains multisports ou des cours de tennis, les temps d'accès sont inférieurs à 10 min pour une très grande majorité du territoire, bien que l'Est présente des temps légèrement supérieurs.

En revanche, concernant les pistes d'athlétisme, on note des temps d'accès globalement plus longs en dehors des principaux centres urbains (de Carmaux à Mazamet): le quart Nord-Ouest (incluant le Gaillacois) et l'Est restent donc plus éloignés de ces équipements spécifiques, alors que le Tarn compte plus d'une 20ne d'associations-clubs d'athlétisme.



# Culture et sport: Equipements sportifs structurants (piscines)

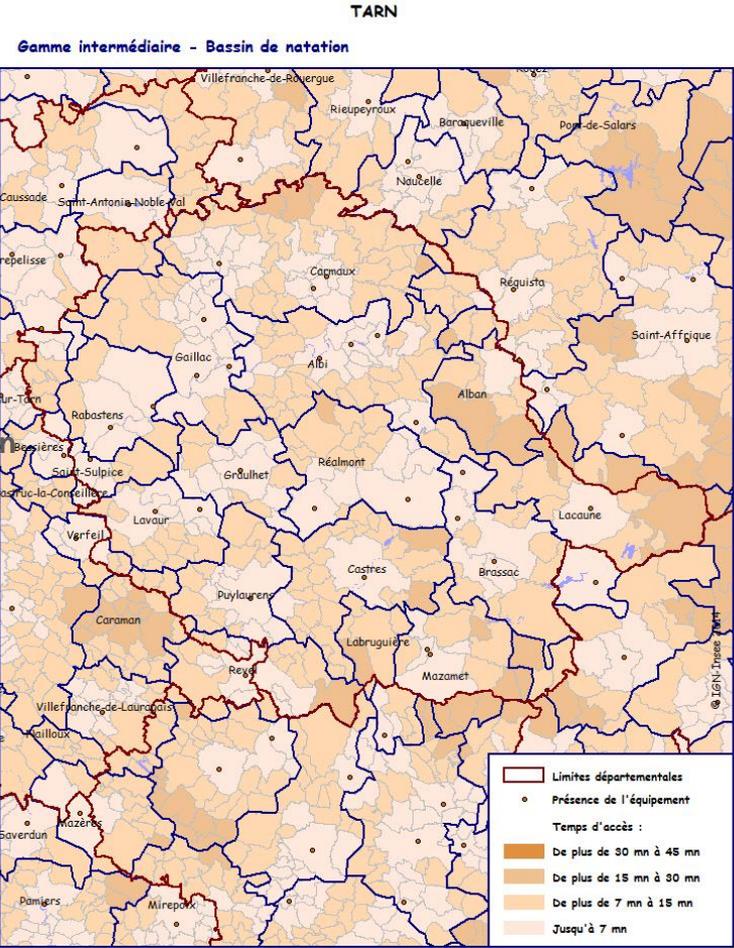
## 1 - Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

### ➤ Un accès globalement bon aux piscines, une vigilance à porter pour l'accès aux scolaires

Le Tarn compte plus de 20 piscines au total, dont 12 piscines couvertes, ouvertes à l'année pour le public et les scolaires (Albi, Aussillon, Castres, Gaillac, Graulhet, Lacaune, Lavaur, Lisle-sur-Tarn, Mazamet, Rabastens, St Sulpice) et 1 avec un bassin de 50 m (à Graulhet).

L'accès aux scolaires peut être contraint dans certains territoires du département soit par l'éloignement d'un équipement couvert soit par un accroissement important de la population.

Les piscines sont réparties de façon relativement homogènes sur le territoire, Alban à l'Est, restant la zone la plus éloignée.



# Culture et sport

## 2- La situation vécue par les Tarnais

### Réunions territoriales

- Difficultés d'accès aux piscines pour l'apprentissage de la natation
- Manque d'occupation pour les jeunes adolescents hors des grandes villes
- Difficultés d'accès en transport en commun
- Beaucoup d'équipements culturels et sportifs mais manque de coordination sur les agendas de manifestations et programmation
- Horaires d'ouverture des médiathèques parfois inadaptés

### Enquête habitants

#### Des services relativement performants, qui figurent parmi les plus fréquemment utilisés:

- les équipements sportifs de proximité figurent parmi les 10 1ers services les plus utilisés
- et les équipements sportifs structurants, équipements culturels structurants et de proximité, parmi les services utilisés au moins tous les mois, ...

#### Un accès en voiture majoritairement privilégié :

Dans l'ensemble, l'accès à ces équipements se fait à plus de 70% en voiture, voire jusqu'à plus de 90% pour les équipements sportifs structurants (piscines, ...).

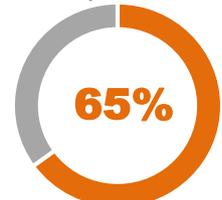
#### Une satisfaction globale en matière de facilité d'accès :

Les équipements sportifs de proximité figurent parmi les 10 services jugés les plus faciles d'accès

#### Une utilisation hors département:

Une part des répondants utilise des services situés en dehors du département (26%), parmi lesquels des services culturels (cinéma) , ...

Thématique retenue par



des répondants

Thématique étudiée par



des tables rondes



## 3 – Grands enjeux et pistes de réflexion

- **Comme pour l'éducation, limiter les fractures géographiques et sociales, notamment au regard des disparités est-ouest.**
- **Anticiper face à une accentuation des demandes en équipements sportifs, notamment dans l'Ouest et le Nord, corrélative d'un accroissement de population due à l'expansion de l'espace toulousain, sachant que le niveau d'équipement est lui-même un facteur d'attractivité des territoires , ...**
- **Anticiper les coûts importants d'entretien et de fonctionnement, pour les infrastructures (notamment des piscines mais aussi des stades ou bibliothèques pour les petites communes)**
- **Etudier l'opportunité d'un transfert de compétences au niveau intercommunal**
- **Créer de nouveaux équipements et assurer l'encadrement pédagogique de l'apprentissage de la natation: Travail à engager avec l'Education nationale**
- **Soutien et reconnaissance, coordination et mise en réseau des associations**

## Les maisons des services au public

# Les maisons des services au public

Créés en 2006 et labellisés par les Préfectures de Département, les **Relais de Services Publics (RSP)** ont vocation à mutualiser des services de différents opérateurs pour favoriser l'accès de tous aux services publics. Depuis 2014, les RSP sont transformés en **Maisons de Services au Public (MSAP)** avec l'objectif fixé par le Gouvernement d'atteindre 1000 MSAP en France d'ici 2017.

## ➤ Un maillage territorial important

Fin 2016, le Département du Tarn compte 16 structures qui maillent l'ensemble du territoire dont 9 labellisées et en fonctionnement.

Certaines de ces structures se sont organisées pour desservir des territoires plus larges en proposant des antennes, des permanences et même de l'itinérance (MSAP de Valdériès sur le Carmausin).

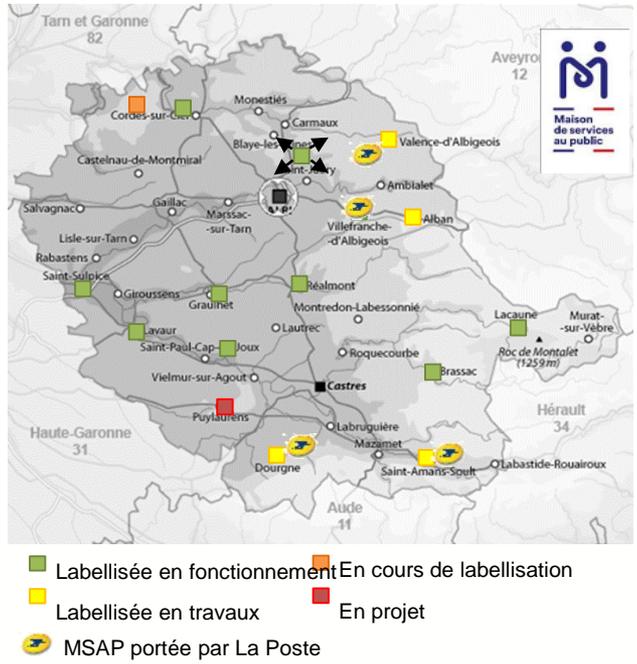
Ces structures répondent en partie au souci de proximité et de contact humain pour accéder à des renseignements de premier niveau et réorienter vers les bons interlocuteurs.

## ➤ Les services proposés: un socle commun mais d'importantes différences qui nuisent à la lisibilité de l'offre

Dans le Tarn, les services les plus fréquemment proposés sont ceux de la CPAM, de la CAF et de la MSA. Ces services sont généralement rendus par l'intermédiaire de l'animateur de la MSAP formé par les divers partenaires, néanmoins certaines MSAP accueillent en outre des permanences, des forums, ... tenus directement par des agents des organismes concernés (notamment à la MSAP de Lacaune, Lavaur et Réalmont).

Outre ce socle commun à nombreuses structures, l'offre de services complémentaire est assez disparate d'une MSAP à l'autre. Au total une 30aine services différents sont recensés. MLI, Cap Emploi, service PA/PH du Conseil départemental, des services à la parentalité (PMI, UDAF, ACEPP81), à l'habitat (ADIL, CAUE) et à la justice (Conciliateur de justice).

Face à la dématérialisation, les tâches de l'agent d'accueil des MSAP sont plus nombreuses et plus lourdes car le nombre des usagers ne cessent d'augmenter pour des démarches nouvelles : Inscription Pôle-Emploi obligatoirement sur le site internet, simulations CAF, demande prime d'activité, demande allocations logement, Déclaration d'impôts, aides aux personnes de nationalité étrangère ...



## ➤ Des fréquentations qui varient fortement en fonction de la communication/animation de la structure et des services rendus

Dans le Tarn les fréquentations varient dans des proportions très significatives en fonction des structures. Cette variabilité semble liée à l'ancienneté de la structure mais aussi au bouquet de services proposés et à la qualité de la communication (signalétique, diffusion de l'information, information sur les services en présence) et de l'animation de la structure. La MSAP de la Communauté de communes des Mont de Lacaune fait office d'exemple (en moyenne plus de 250 sollicitations par semaine en 2015). Elle existe depuis de nombreuses années (8 ans), offre de nombreux services (dépassant largement les partenaires nationaux: exemple agences d'intérim, organismes de formation, professionnels de santé: ostéopathes,...), est animé par une personne très dynamique et impliquée et est désormais ouverte entre 12h et 13h.