



# ETUDE SUR LES SERVICES À LA POPULATION

PAYS  
« FORÊT D'ORLÉANS – VAL DE LOIRE »

Volet 2 de l'étude

Analyse de l'offre de services à la population  
et de son adéquation aux besoins

Comité de pilotage du 17 janvier 2006

## Sommaire

INTRODUCTION.....	5
A.1 Les objectifs et le champ de la démarche .....	5
A.2 Rappel sur le premier volet de l'étude : l'analyse des besoins en matière de services à la population .....	5
A.3 Le second volet de l'étude : l'analyse de l'offre et de son adéquation aux besoins.....	6
A.4 Le contenu et le statut du présent document .....	7
B CONFIGURATION GÉNÉRALE DES PÔLES DE SERVICE DU PAYS .....	8
B.1 Un Pays sous influence extérieure .....	8
B.2 Un Pays multipolaire .....	9
C L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE D'EMPLOI, FORMATION, INSERTION ET CRÉATION D'ENTREPRISE .....	12
C.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	12
C.1.1 L'accueil, l'information et l'orientation professionnelle (AIO).....	12
C.1.2 L'intermédiation sur le marché du travail.....	16
C.1.3 La formation.....	17
C.1.4 Accompagnement spécifique et personnalisé pour les personnes en grande difficulté.....	18
C.1.5 Services spécifiques pour les publics handicapés.....	18
C.1.6 Appui et accompagnement aux porteurs de projet de création ou de reprise d'activité (entreprises et associations).....	19
C.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de l'emploi, de la formation, de l'insertion et de la création d'entreprises.....	20
C.2.1 Clarifier les liens entre le Pays et les acteurs de l'emploi-formation .....	20
C.2.2 Améliorer la lisibilité de l'offre de services localisée sur le Pays (pour les professionnels et les usagers) .....	21
C.2.3 Développer au niveau du Pays l'articulation emploi-formation.....	21
D L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SOINS.....	23
D.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	23
D.1.1 Une densité de l'offre de soins de proximité insuffisante.....	23
D.1.2 Polarisation et dépendance pour les services complémentaires à l'offre de soins de proximité.....	25

D.2	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de la santé.....	27
D.2.1	Le partenariat avec les organismes régulant l'offre de soin et les professionnels de santé.....	27
D.2.2	Le maintien et le renforcement de la densité de l'offre de soin généraliste.....	27
D.2.3	Le renforcement de l'accessibilité aux pôles de santé.....	28
E	L'OFFRE DE SERVICES LIÉS AUX PRESTATIONS SOCIALES ET FAMILIALES, À L'ACTION SOCIALE ET AUX SERVICES AUX PERSONNES .....	30
E.1	L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	30
E.1.1	Les services sociaux et les aides sociales.....	31
E.1.2	Les services administratifs liés à la sécurité sociale.....	31
E.1.3	Les services dans le domaine de la petite enfance.....	33
E.1.4	Les établissements d'accueil pour personnes handicapées.....	35
E.1.5	Les établissements accueillant les personnes âgées et la coordination gérontologique.....	35
E.1.6	L'offre de services à domicile.....	37
E.2	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de l'action sociale et familiale et des services aux personnes.....	38
E.2.1	La clarification des liens entre le Pays et les autres acteurs et le renforcement de la coordination au niveau du Pays .....	38
E.2.2	L'amélioration de la veille sur les besoins des populations du territoire.....	39
E.2.3	La mutualisation de moyens visant un maintien et un renforcement de la couverture territoriale des services.....	39
E.2.4	L'amélioration de la lisibilité de l'offre de services.....	40
E.2.5	Le renforcement de l'offre d'accueil, de services et soins pour les personnes âgées.....	41
E.2.6	Le renforcement de l'offre territoriale pour la petite enfance et la garde d'enfants.....	41
F	L'OFFRE DE SERVICES DE LA POSTE .....	43
F.1	L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	43
F.1.1	Le cadre de référence national et départemental.....	43
F.1.2	La situation dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire.....	43
F.2	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services de la Poste : l'instauration d'une concertation coordonnée .....	46
G	L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE LOISIRS, DE SPORT ET DE CULTURE .....	47
G.1	L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	47
G.1.1	L'offre de services dans le domaine du sport.....	47

G.1.2	Les services culturels.....	50
G.1.3	Les services dans le domaine des loisirs.....	53
G.2	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services en matière de loisirs, de sport et de culture.....	55
G.2.1	Améliorer le contenu et l'accessibilité de l'offre de service en matière de sport, culture et loisirs.....	55
G.2.2	Promouvoir l'action des associations.....	56
G.2.3	Développer et encourager les partenariats territoriaux et par publics.....	56
H	L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE TRANSPORTS.....	58
H.1	La mobilité : rappels sur un enjeu prioritaire, transversal à toutes les problématiques de services à la population.....	58
H.2	L'offre de services en matière de transports : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	59
H.2.1	L'offre de services en matière de transports collectifs :.....	59
H.2.2	L'offre de services en matière de transports individuels et à la demande.....	61
H.3	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services en matière de transports et de mobilité.....	62
H.3.1	L'amélioration des lignes régulières d'autocars.....	62
H.3.2	L'amélioration de la réponse aux besoins spécifiques de certaines catégories d'utilisateurs.....	62
H.3.3	L'amélioration de l'information sur les services de transport.....	64
I	L'OFFRE DE SERVICES DANS LE DOMAINE DES TIC.....	65
I.1	L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins.....	65
I.1.1	Le degré de couverture du Pays en haut-débit et en téléphonie mobile.....	65
I.1.2	L'offre de service en matière de lieux d'accès public et de formation à l'usage d'internet.....	65
I.1.3	L'utilisation des TIC par les administrations et les opérateurs de service.....	66
I.2	Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine des TIC.....	67
I.2.1	Animer une réflexion partenariale sur les points d'accès publics à internet et aux services virtuels.....	67
I.2.2	S'appuyer sur internet pour favoriser la lisibilité de l'offre de services.....	67
I.2.3	Poursuivre l'effort engagé sur l'équipement des collectivités membres du Pays.....	68
J	SYNTHÈSE DES ENJEUX.....	69

# INTRODUCTION

---

## A.1 Les objectifs et le champ de la démarche

Comme d'autres territoires, le Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire » est confronté à un défi qui consiste à mieux répondre aux attentes et aux besoins de sa population en matière d'offre de services. Au-delà de l'aspect purement quantitatif, les évolutions qualitatives de la demande en services à la population nécessitent en effet des réflexions approfondies, en lien avec le projet de développement du territoire formalisé dans la Charte de Pays révisée en 2005.

C'est pourquoi le Syndicat Mixte pour le Développement du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire » a décidé de conduire une étude sur les services à la population. Cette étude, qui est conduite en complémentarité avec le travail d'actualisation de la Charte du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire », vise l'élaboration d'un projet de services à l'échelle du Pays et de ses composantes territoriales, et l'élaboration d'un plan d'action opérationnel susceptible de donner lieu à une contractualisation avec les partenaires des collectivités locales du Pays.

Pour définir et mettre en œuvre des orientations territoriales en la matière, il est nécessaire d'établir un diagnostic global, partagé et prospectif de l'offre et des besoins de services à la population, notamment en matière de :

- Emploi, formation, insertion,
- Santé,
- Services liés aux prestations sociales et familiales, à l'action sociale, et aux services à domicile
- Services postaux,
- Transports,
- Loisirs, sport et culture
- Télécommunications et TIC.

## A.2 Rappel sur le premier volet de l'étude : l'analyse des besoins en matière de services à la population

La démarche retenue a mis l'accent sur la volonté des élus du territoire de partir des besoins (c'est-à-dire ne pas s'en tenir à la logique de l'offre). La méthode définie avec le cabinet a consisté à favoriser, par la définition de

typologies de publics, l'émergence des besoins de la population, en intégrant les différents types de problématiques se posant aux composantes infraterritoriales du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire ».

A l'été 2005, une série de trois réunions locales a été organisée sur le territoire du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire », donnant lieu :

- à une présentation par le cabinet des grandes caractéristiques sociodémographiques de la population, ainsi que des types d'attentes ou de besoins identifiés ou supposés compte tenu de ces caractéristiques ;
- à des échanges avec les élus locaux et les agents des collectivités concernées : mise en débat et analyse approfondie des caractéristiques des populations, de leurs attentes et de leurs besoins, pré-identification des premiers points forts et points faibles de l'offre de service existante.

Un premier rapport portant sur « l'analyse des besoins de la population » du Pays en matière de services (volet 1 de l'étude) a été élaboré dans le prolongement des réunions locales, des analyses du cabinet, et des échanges avec les techniciens du Syndicat Mixte pour le Développement du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire ». Pour mémoire, ce premier rapport comporte :

- un diagnostic sociodémographique partagé, qui met en lumière et analyse les caractéristiques sociodémographiques qui contribuent à déterminer les types d'attentes et de besoins en matière de services à la population : l'âge, le niveau de vie, le mode de vie...
- l'analyse des besoins de service, en conjuguant une approche qualitative et, autant que possible, quantitative, consistant à identifier les spécificités des différents types de populations présents sur le territoire et constituant la demande de services, et à prendre en compte les complémentarités des différentes approches thématiques.

### A.3 Le second volet de l'étude : l'analyse de l'offre et de son adéquation aux besoins

A l'automne 2005, une seconde phase de travail a été engagée pour faire émerger les caractéristiques de l'offre de services existante et pour analyser son degré d'adéquation aux besoins.

Cette phase de travail s'est déroulée en plusieurs temps.

Il s'est agi en premier lieu de conduire un travail d'identification des composantes de l'offre de service à prendre en compte et de recensement

des organismes et acteurs considérés. Ce travail a été conduit en complémentarité par le cabinet, les techniciens du Pays, les agents des collectivités, et certains acteurs associatifs et institutionnels du territoire ou extérieurs à celui-ci.

Ensuite, sur la base d'une grille d'analyse de l'offre qui visait à apprécier le contenu de l'offre de service, son accessibilité, les caractéristiques de son évolution, et son ampleur, les consultants d'AMNYOS et les agents du Pays ont conduit une étape de collecte d'informations, dans le cadre de RDV sur site, d'entretiens téléphoniques, de questionnaires, et d'analyse documentaire. Cette analyse a porté sur les thématiques suivantes :

- Santé,
- Services liés aux prestations sociales et familiales, à l'action sociale,
- Services postaux,
- Loisirs, sport et culture
- Transport et mobilité
- Télécommunications et TIC.
- Emploi, formation, insertion,

Cette étape s'est prolongée aux mois de novembre-décembre dans trois réunions locales complémentaires, qui ont porté sur cinq des thématiques de services et réuni au total plus d'une soixantaine de personnes :

- Santé,
- Services liés aux prestations sociales et familiales, à l'action sociale,
- Services postaux,
- Loisirs, sport et culture
- Transport et mobilité.

#### A.4 Le contenu et le statut du présent document

Ce document, présenté au Comité de pilotage du 16 janvier 2006, présente l'analyse de l'offre de services à la population dans le Pays, et de son adéquation avec les besoins identifiés.

Pour chaque thématique de service traitée, le rapport présente les éléments caractéristiques de l'offre territoriale en terme de contenu, d'implantation et de maillage, de rayonnement, de notoriété et d'accessibilité, d'évolution attendue, et de couverture quantitative des besoins. Dans une synthèse sont présentés les principaux enjeux pour améliorer la réponse aux besoins, et qui préfigurent donc les orientations susceptibles d'être définies.

Adossé au premier volet de l'étude sur les besoins, ce second volet préfigure donc le socle du projet de service à définir, dont il esquisse les champs et les priorités d'intervention.

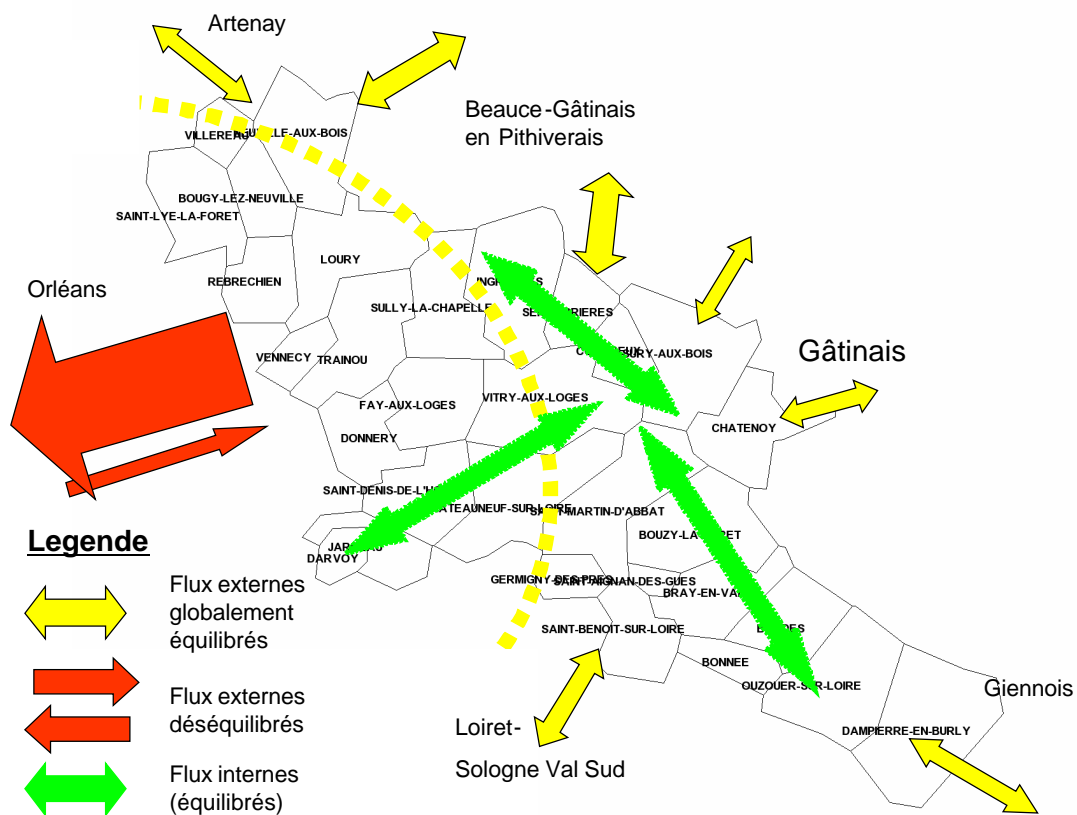
## B CONFIGURATION GÉNÉRALE DES PÔLES DE SERVICE DU PAYS

### B.1 Un Pays sous influence extérieure

Globalement le territoire se caractérise par l'influence dominante et allogène du pôle orléanais, dans sa zone centrale et occidentale. Aux extrêmes Nord, Est, et Sud-Est du Pays, on relève une dynamique plus centrifuge, les communes étant tournées vers des bassins polarisés à l'extérieur du Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire ».

Bien que déterminante, l'influence externe du pôle orléanais n'est toutefois pas exclusive. Le Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire » est en effet marqué par d'autres dynamiques de polarité, à la fois externes et internes.

Figure A : Un territoire périurbain, ouvert, et multipolaire : les migrations domicile-travail



(source : INSEE)

## B.2 Un Pays multipolaire

Les 31 communes du Pays s'inscrivent dans un espace vécu multipolaire, organisé autour de 7 bassins de vie de proximité <sup>1</sup> au total.

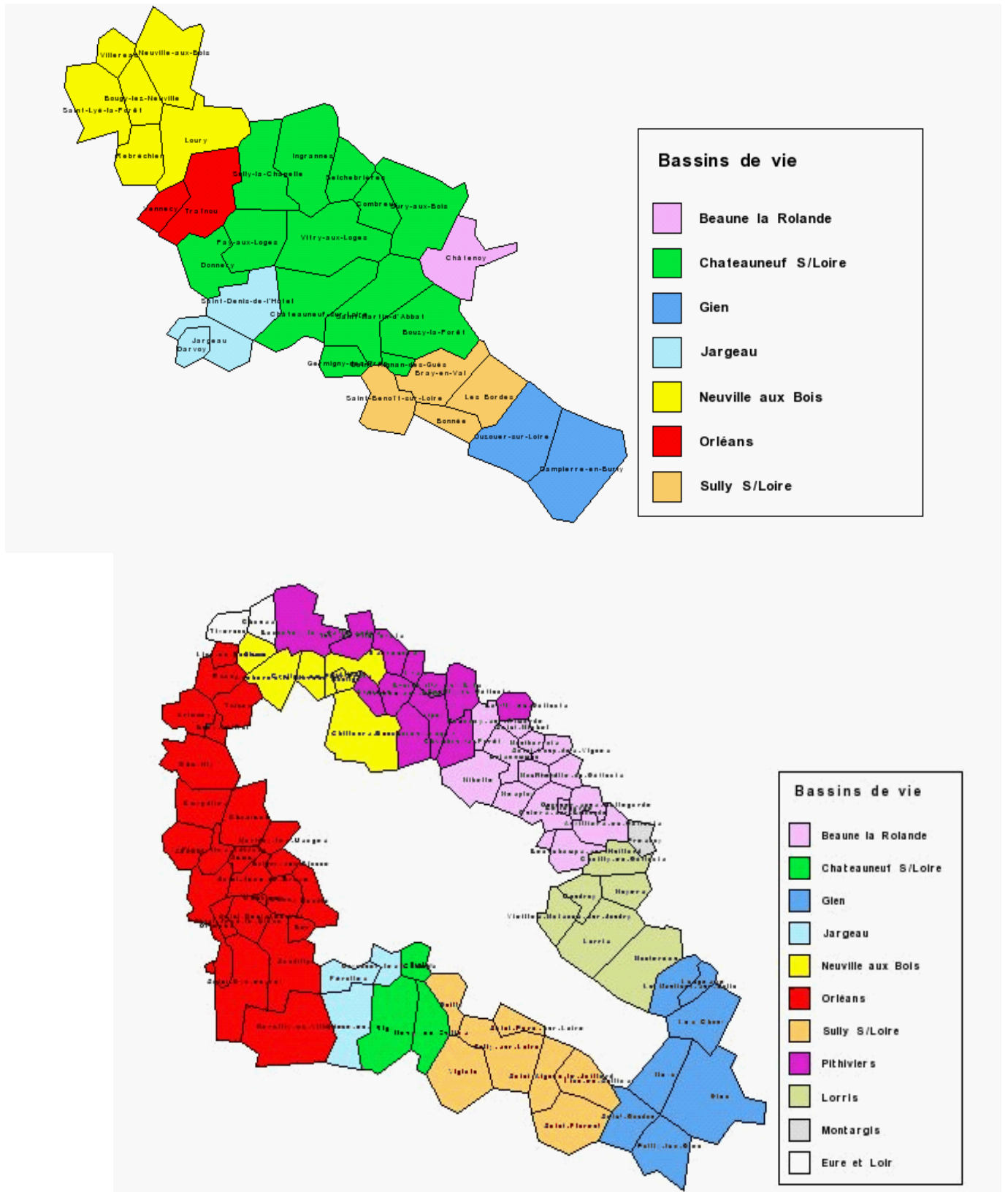
Parmi ces bassins de vie définis par l'INSEE, aucun n'est intégralement compris dans le périmètre du Pays. Toutefois, au-delà de l'influence extérieure de l'agglomération orléanaise, se détachent par leur caractère structurant dans l'organisation du territoire :

- En premier lieu, dans la partie centrale du territoire, la polarisation forte du bassin de vie de Châteauneuf-sur-Loire ;
- Ensuite, les deux bassins de Jargeau à proximité de celui de Châteauneuf-sur-Loire, et celui de Neuville-aux-Bois, au Nord, qui s'étend au-delà des limites du Pays ;
- Enfin des bassins de vie qui structurent la partie sud du territoire, en lien avec des communes externes au Pays : le Giennois et Sully-sur-Loire.

---

<sup>1</sup> Bassin de vie : « le plus petit territoire dans lequel peut s'accomplir la majorité des actes courants : accès aux services privés ou publics fréquentés assez souvent et accès à l'emploi » (Définition INSEE).

Figure B : Les Bassins de vie du Pays (Source ECODEV : diagnostic du Pays)



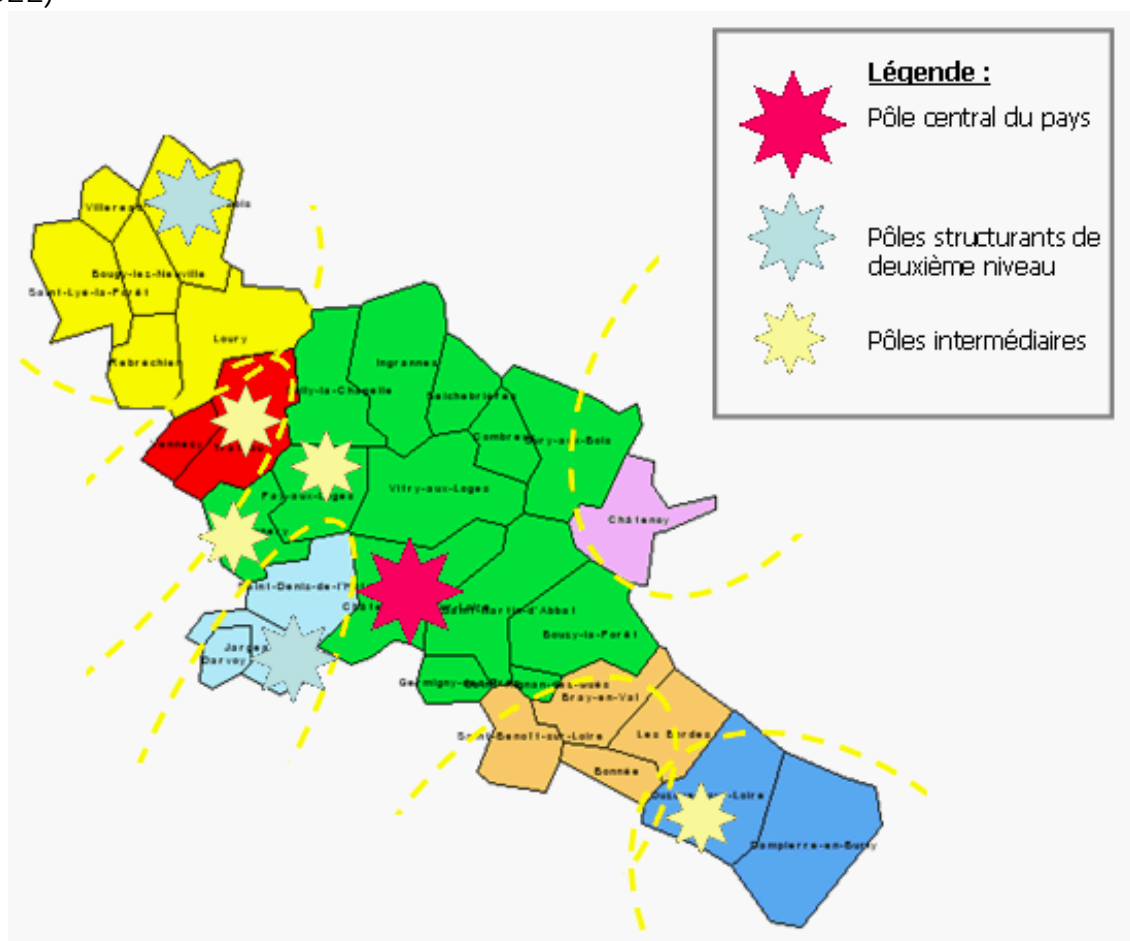
L'analyse croisée des différentes données relatives à l'implantation des services et aux mobilités des habitants du territoire conduit à l'identification de trois types de pôles internes de service, au sein du Pays<sup>2</sup>.

La carte ci-dessous illustre cette typologie, en mettant en exergue, par ordre décroissant d'importance :

- le pôle central du Pays : Châteauneuf sur Loire
- deux pôles structurants de deuxième niveau : Neuville aux Bois et Jargeau / Saint-Denis de l'Hôtel
- quatre pôles intermédiaires, de troisième niveau : Trâinou, Fay aux Loges, Donnery et Ouzouer sur Loire.

En contrepoint, le croissant Nord-est du Pays correspondant aux communes rurales de la Forêt est très peu doté en services à la population

Figure C : Les types de pôles de services dans le Pays (Sources ECODEV et INSEE)



2 NB. Cette typologie a été construite au moyen de la construction d'un indicateur ad hoc croisant les données relatives aux services suivants : Point emploi ou relais emploi tout public ; Permanence CPAM ; Bureau ou point contact de La Poste ; Service financier de La Poste ; Trésorerie ou perception ; Nombre d'officines de pharmacies ; présence d'un collège

## C L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE D'EMPLOI, FORMATION, INSERTION ET CRÉATION D'ENTREPRISE

---

### C.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

L'offre de services en matière d'emploi, de formation, d'insertion et de création d'entreprise est caractérisée par son éclatement sur le territoire du Pays et par des cadres d'organisation administrative et des zonages qui ne correspondent pas au périmètre du Pays. Le Pays, dans ce domaine, est traversé par des découpages multiples qui affectent la lisibilité et l'analyse de l'offre de service.

Le Pays est polarisé en matière d'emploi, formation et d'insertion avec :

- Un pôle dynamique et structurant autour de Châteauneuf-sur-Loire (Jargeau, Saint-Denis-de-l'Hôtel, Donnery, Fay-aux-Loges, Darvoy, Saint Martin d'Abbat).
- Deux pôles secondaires autour de Neuville-aux-Bois-Traînou et d'Ouzouer-sur-Loire.
- Une frange Nord-Nord-Est où l'offre de service est inexistante et nécessite de se déplacer vers les différents pôles du Pays ou à l'extérieur pour avoir accès à l'offre de service.

#### C.1.1 L'accueil, l'information et l'orientation professionnelle (AIO)

En matière d'accueil, d'information et d'orientation professionnelle, l'offre de services locale est structurée autour de trois types de structure :

- les relais ANPE,
- les espaces d'accueil Mission locale,
- les points information jeunesse (PIJ).

Ces structures sont liées à l'existence de conventions passées respectivement, avec l'ANPE, la mission locale d'Orléans et la Direction départementale de la Jeunesse et du Sport (DDJS).

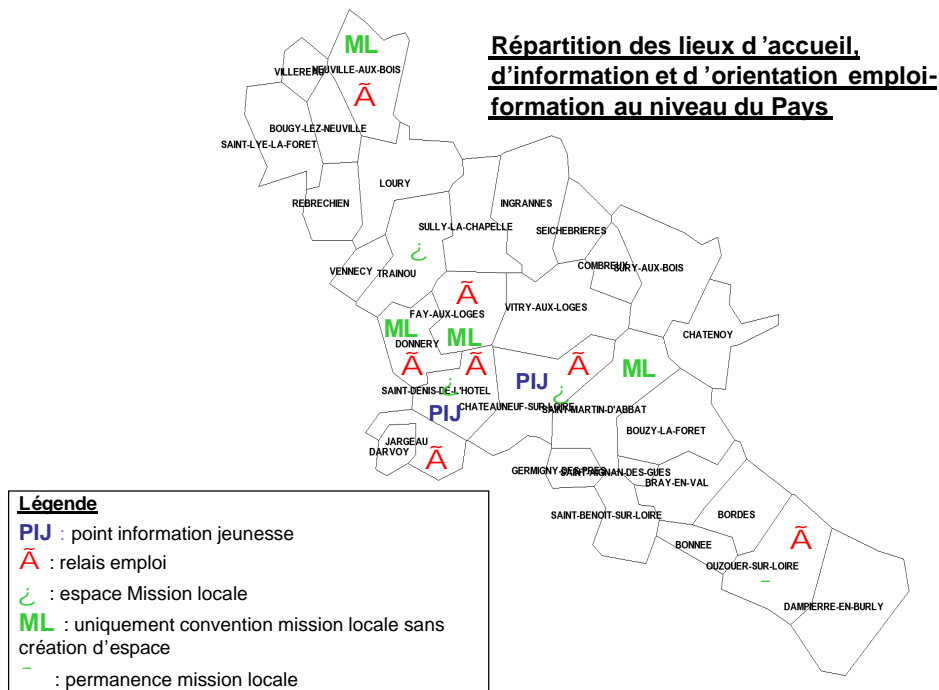
Le tableau ci-après présente les caractéristiques clés de ces trois types de structures.

RELAIS ANPE	ESPACE ACCUEIL MISSION LOCALE	POINT INFORMATION JEUNESSE (PIJ)
<p>(Convention de niveau II)</p> <p>Les services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les relais ANPE disposent des offres d'emplois disponibles à l'ANPE tous les jours et en permettent la consultation</li> <li>- Les relais ANPE permettent au public de s'inscrire par téléphone à l'ANPE comme demandeur d'emploi.</li> <li>- Ils aident à la recherche d'emploi, à la rédaction de CV.</li> <li>- Ils informent sur l'ensemble des dispositifs emploi et formation.</li> <li>- Un accompagnement peut être mis en place dans la recherche d'emploi pour les publics moins autonomes.</li> </ul> <p>Le public reçu est celui de la commune dans laquelle se situe le relais ANPE essentiellement, en l'élargissant aux communes limitrophes (approche pragmatique).</p> <p>Il existe une étroite collaboration avec les employés du relais emploi et les conseillers de l'ANPE. Les conseillers de l'ANPE se déplacent également au sein du relais ANPE en cas de difficulté particulière, notamment de mobilité.</p>	<p>(Convention de niveau I)</p> <p>Les services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il s'agit de fournir le 1<sup>er</sup> niveau d'accueil et d'information en direction des jeunes de 16 à 25 ans.</li> <li>- L'inscription en tant que demandeur d'emploi et la prescription relèvent des conseillers des missions locales.</li> </ul> <p>La ML d'Orléans a fait le choix de ne pas créer de permanence sur le territoire mais d'un déplacement des conseillers sur place en cas de demande des points mission locale. La ML d'Orléans a conventionné globalement avec l'agglomération d'Orléans autour du bassin d'emploi d'Orléans. Chaque conseiller de la MLO gère deux cantons. Tous les chefs lieu de canton ont signé une convention à l'exception de Jargeau. Le canton de Jargeau et de Châteauneuf-sur-Loire est géré par la même personne. Sur le canton de Jargeau, seuls Jargeau et Darvoy font parti du Pays.</p> <p>Le choix a été fait d'utiliser les compétences sur le terrain et de développer un réseau local pour travailler et mettre en place des actions. Il peut être notamment mis en place des entretiens à 3 avec le jeune entre la mission locale, l'Anpe et le relais emploi.</p>	<p>Les PIJ sont labellisés sur demande par la DRJS du Centre sur proposition des DDJS.</p> <p>La commune (ou association) signe une convention avec la DRJS, la DDJS et le CRIJ.</p> <p>Les services : la signature de cette convention permet aux communes de bénéficier d'un abonnement pendant un an aux fiches du CIDJ, une formation de l'animateur au CRIJ.</p> <p>En contrepartie, le PIJ doit respecter la « charte de l'information jeunesse ».</p>
<p>Les communes d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Châteauneuf-sur-Loire</li> <li>- Saint Denis de l'Hôtel</li> <li>- Jargeau</li> <li>- Neuville-aux-Bois</li> <li>- Donnery</li> <li>- Fay-aux-Loges</li> <li>- Ouzouer-sur-Loire</li> </ul>	<p>Les communes d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Châteauneuf-sur-Loire</li> <li>- Saint Denis de l'Hôtel</li> <li>- Traînou</li> <li>- Ouzouer-sur-Loire</li> </ul> <p>+ convention de financement sans présence d'une offre de service sur leur territoire: Saint Martin d'Abbat, Fay-aux-Loges, Neuville-aux-Bois, Donnery</p>	<p>Les communes d'implantation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Châteauneuf-sur-Loire</li> <li>- Saint Denis de l'Hôtel</li> </ul>

D'après les acteurs locaux, l'offre de service en matière d'accueil, d'information et d'orientation professionnelle est relativement bien connue du public, notamment grâce aux liens de proximité entretenus avec les services sociaux qui souvent hébergent les permanences.

La question de la zone de couverture et celle des horaires d'ouverture sont abordées de manière pragmatique par les agents concernés. Concernant la couverture, on ne constate pas de problème d'exclusion de certains publics des dispositifs pour cause de non-résidence dans la commune d'implantation par exemple. Concernant les horaires d'ouverture, la plupart des services sont ouverts tous les jours, en général en matinée au minimum mais souvent toute la journée (pendant les horaires d'ouverture de la structure d'hébergement).

Figure D : Répartition des lieux d'accueil, d'information et d'orientation dans le domaine de l'emploi et de la formation



On identifie sur le territoire du Pays trois types d'offre de service en matière d'AIO :

- Une logique de guichet unique en regroupant relais ANPE, point accueil Mission locale et PIJ

Châteauneuf-sur-Loire et Saint-Denis-de-l'Hôtel ont fait le choix au sein de leur Centre social et de leur relais social de créer un pôle emploi en conventionnant avec l'ANPE (agrément niveau II), la Mission locale de l'Orléanais et la DRJS-CRIJ pour un PIJ. Dans ces deux communes, la personne ayant en charge à la fois le relais ANPE, le point mission locale et le PIJ, assure également la gestion des prestations sociales (logement, santé, RMI). La difficulté pour la répartition du temps de travail entre ces deux missions réside actuellement dans l'augmentation des demandes de gestion de prestation (RMA, FSL, FAJ) dans le cadre de la convention signée avec le Conseil général du Loiret (décentralisation).

La logique de guichet unique génère un dynamisme et une complémentarité appréciés par les acteurs interrogés. Ils ont la capacité d'utiliser l'ensemble des supports disponibles sur l'emploi-formation provenant de l'ANPE, de la mission locale, du CIDJ. La proximité avec l'action sociale permet de rencontrer les travailleurs sociaux qui vont sur le terrain et qui peuvent informer les publics de l'existence de l'ensemble des services offerts par la structure. Les publics en difficulté ne disposent pas d'un accompagnement particulier. Toutefois ce lien avec l'action sociale permet de trouver une solution globale dans certains cas.

La limite du guichet unique est liée aux modalités de conventionnement. Il s'agit de fournir un premier niveau d'information. Pour obtenir une prescription, le public doit se déplacer dans une agence locale pour l'emploi, à la Mission locale. Toutefois, les conseillers de l'ANPE ou de la Mission locale se déplacent dans ces structures à la demande des personnes qui les gèrent (en moyenne une fois par semaine au moins pour les espaces accueil Mission locale), en cas de problème de mobilité notamment. Cette souplesse permet globalement un niveau d'accessibilité satisfaisant.

- Des communes disposant de simples relais ANPE

Certaines communes ne disposent que d'une convention relais ANPE (Jargeau, Neuville-aux-Bois, Ouzouer-sur-Loire, Donnery, Fay-aux-Loges). Pour ces deux dernières communes, le relais ANPE est confié à une association comprenant des bénévoles et offrant des services en matière d'emploi et de formation.

Pour les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans, il faut se déplacer vers les espaces accueil Mission locale pour trouver un premier niveau d'information. Ouzouer-sur-Loire ne dispose que d'une permanence mensuelle d'une demi-journée par la Mission locale de Gien-Montargis, ce qui peut suffire à une information ponctuelle mais peut paraître insuffisant pour un accompagnement de proximité.

- Des communes disposant seulement d'espace d'accueil Mission locale.

Traînou est la seule commune à ne disposer que d'un espace d'accueil Mission locale. Sa spécificité par rapport aux autres communes est de se situer au sein de la Maison des Jeunes et non pas au sein d'un relais ANPE.

### C.1.2 L'intermédiation sur le marché du travail

L'intermédiation sur le marché du travail se réalise à l'extérieur du Pays dans les Agences locales pour l'emploi (à Orléans en premier lieu mais également Gien, Montargis et Pithiviers).

Le conventionnement des relais ANPE ne permet pas en effet de réaliser une réelle intermédiation sur le marché du travail. Les relais ne constituent qu'un premier niveau d'information en fournissant les offres d'emploi déposées à l'ANPE.

Les relais ANPE n'ont pas de contact avec les structures d'appui à la création ou la reprise d'entreprise.

Il existe quelques entreprises d'intérim sur le territoire du Pays, concentrés autour de Châteauneuf-sur-Loire principalement et de Neuville-aux-Bois. Ainsi les entreprises suivantes sont présentes :

- à Saint-Denis-de-l'Hôtel : Manpower
- à Châteauneuf-sur Loire : Adecco, Manpower, Leader Interim
- à Jargeau : Randstadt (contrat direct avec des entreprises)
- à Neuville-aux-Bois : Leader Interim

Les pôles les plus importants de l'intérim se situent en dehors du Pays : Orléans, Montargis, Gien, Sully-sur-Loire.

### C.1.3 La formation

L'offre de formation<sup>3</sup> présente de manière permanente sur le territoire du Pays se limite au Greta de Saint-Denis-de-l'Hôtel.

Le Greta propose une offre de formation particulière avec entrées et sorties permanentes pour des adultes à travers le Dispositif d'Accompagnement et de Formation Individualisée (DAFI). Dans le cadre de ce dispositif, il est proposé la préparation aux concours ou un examen ainsi que des actions de formation requalifiantes en vue d'entrer en formation. Les prestations de formation concernent les domaines suivants : français, mathématiques, dactylographie, traitement de texte, anglais.

C'est également un centre ressource pouvant informer sur les concours, les aides à la formation, les mesures pour l'emploi et apporter une aide à l'élaboration du projet professionnel.

Le territoire bénéficie également d'une offre de formation ponctuelle (dans les domaines de la petite enfance ou de l'agroalimentaire par exemple) programmée par l'équipe locale du Service public de l'emploi (SPE)<sup>4</sup> et co-financée par certaines communes (sur le canton de Jargeau et de Châteauneuf-sur-Loire) et/ou par le Conseil régional. L'équipe locale du SPE souhaite que ces actions de formation soient accessibles à tous publics, sans différenciation entre les jeunes et les adultes. La mobilisation pour suivre ces formations paraît significative.

Au niveau des demandeurs d'emploi, le départ en formation n'est pas géré par les relais ANPE, mais par l'Agence locale de l'emploi dont ils dépendent qui prescrit la formation.

Les inégalités territoriales pour l'accès à la formation sont soulignées par les acteurs. Malgré tout, les actions du service public locale de l'emploi et les actions financées par le Conseil régional semblent appréciées et l'antenne du GRETA (Saint-Denis-de-l'Hôtel) apporte une offre de formation intéressante (formation des demandeurs d'emploi, perfectionnement ou initiation). Mais la question se pose de connaître la pertinence et le caractère suffisant au regard de besoins de qualification encore mal appréhendés.

---

3 Le volet relatif à l'éducation nationale n'est pas traité ici. Il fait l'objet d'un travail distinct.

4 Le noyau dur du SPE Local : ANPE, Assedic, DDTEFP, AFPA, Missions locales, DD aux Droits des femmes, DDASS.

#### C.1.4 Accompagnement spécifique et personnalisé pour les personnes en grande difficulté

On n'a repéré aucune structure d'insertion par l'activité économique (SIAE) implantée de manière permanente sur le territoire du Pays – ce qui n'empêche pas les personnes résidant dans le Pays d'occuper des postes d'insertion dans des structures implantées ailleurs, notamment à Orléans.

Il n'existe pas d'offre spécifique pour accompagner les personnes en grande difficulté en matière d'emploi et de formation. Dans les communes où existe un guichet unique en matière d'emploi, une attention particulière peut être apportée à ces publics.

Pour le reste, et notamment les publics allocataires du RMI, c'est avant tout au travers des CCAS, du relais social ou du centre social que ces publics peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé, mais celui-ci ne porte pas spécifiquement sur les questions d'emploi-formation.

#### C.1.5 Services spécifiques pour les publics handicapés

Il n'existe pas sur le territoire de services spécifiques en direction du public handicapé.

L'association Ohé Promothée basée à Orléans, met en place des actions particulière pour la reconnaissance du statut de travailleur handicapé auprès du public jeune.

Toutefois, des réflexions sont engagées entre le relais ANPE de Châteauneuf-sur-Loire et l'ANPE concernant la mise en place d'un accueil spécifique pour le public handicapé ainsi qu'au niveau départemental au sein du CRIJ.

### C.1.6 Appui et accompagnement aux porteurs de projet de création ou de reprise d'activité (entreprises et associations)

Dans les structures d'accueil de demandeurs d'emploi (relais emploi, espace accueil Mission locale, PIJ), la prise en compte de la question de la création d'activité est très limitée, voire quasi inexistante.

Par ailleurs il existe de nombreuses structures offrant des services en matière de création ou de reprise d'entreprise mais elles ne se situent pas sur le Pays : Boutique de gestion, réseau EGEE, Chambres consulaires... Certains de ces acteurs ont une organisation territoriale infra-départementale. La Chambre de commerce et d'industrie et la Chambre de métiers sont implantées à Orléans, mais elles disposent en complément de deux antennes à Montargis et Pithiviers.

Des réflexions sur l'organisation d'une présence territoriale au niveau du Pays (accompagnement de porteurs de projets, formation) sont amorcées, notamment par la Chambre de métiers. Au minimum, le besoin essentiel est que les porteurs de projets implantés dans le Pays bénéficient d'une orientation pertinente vers les ressources existantes, dont la plupart resteront en tout état de cause implantées à l'extérieur du Pays. La lisibilité de l'offre de services existante est donc essentielle (Cf. infra).

Concernant les activités associatives, l'offre de services est également structurée avant tout au niveau départemental. Certains acteurs départementaux, comme par exemple la Fédération départementale Familles rurales, mettent en place des formations en direction des bénévoles et des salariés des associations adhérentes ou fédérées. Mais il n'existe pas d'offre de service de formation et d'accompagnement aux créateurs ou aux dirigeants d'association implantée au niveau du Pays. Les formations existantes se déroulent à Orléans. Toutefois, la possibilité d'organiser localement des formations ponctuelles aux bénévoles est envisageable dans le Pays.

## C.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de l'emploi, de la formation, de l'insertion et de la création d'entreprises

Les enjeux concernant l'articulation entre le Pays et les acteurs intervenant dans le champ de l'emploi et de la formation sont forts. Deux enjeux majeurs se dégagent :

- Clarifier le lien Pays / acteurs emploi-formation-insertion
- Améliorer la lisibilité de l'offre sur l'ensemble du territoire du Pays.

Certains axes d'actions promus dans la charte de 1997, dont la réalisation a toutefois été très limitée, reposaient sur la prise en compte de ces deux enjeux majeurs.

Une fois le Pays positionné auprès des acteurs, la question de l'articulation entre les besoins du tissu économique et de la population pourra se poser plus aisément.

### C.2.1 Clarifier les liens entre le Pays et les acteurs de l'emploi-formation

Dans le domaine de l'emploi, de la formation et de l'insertion, pour tous les publics, le partenariat se développe en premier lieu au sein de l'équipe locale du service public de l'emploi et se situe dans les différents bassins d'emploi qui couvrent le Pays.

Sur la partie du Pays dépendant de l'arrondissement d'Orléans, un réel dynamisme existe entre les partenaires du service public de l'emploi structuré autour des cantons de Jargeau et de Châteauneuf-sur-Loire (ex : groupe de travail mobilité et emploi en tension, partenariat sur l'ensemble du territoire de l'UTS de l'Est Orléanais sur les questions de mobilité, de garde d'enfants).

Mais aujourd'hui le Pays n'est pas identifié comme un partenaire pour ces problématiques d'emploi, formation, insertion. Le Pays est soit inconnu, soit ignoré dans les partenariats. Ceux-ci se développent en premier lieu avec des acteurs agissant sur le territoire puis dans un deuxième lieu en associant les communes. Les acteurs n'ont qu'une vision très floue du périmètre du Pays, de son positionnement, de ses modes d'intervention... et a fortiori des partenariats envisageables.

Un travail préalable de communication réciproque du Pays vers ces acteurs paraît donc indispensable en préalable à toute action.

Il paraît important d'initier une dynamique partenariale permettant :

- de favoriser l'interconnaissance du Pays, des EPCI, des communes et des acteurs de l'emploi-formation-insertion
- de commencer à croiser les analyses de chaque organisme et en matière de besoins de qualification des entreprises et de la population,
- d'identifier ce que peut apporter la mise en oeuvre d'interventions partenariales au niveau du Pays et d'engager une mise en synergie des actions conduites par les acteurs emploi-formation-insertion en lien avec des thématiques d'intervention du Pays (sur la mobilité, le développement des services aux personnes ou le développement de l'utilisation des TIC par exemple).

### C.2.2 Améliorer la lisibilité de l'offre de services localisée sur le Pays (pour les professionnels et les usagers)

Le recoupement des périmètres sur le Pays, (systématiquement au croisement des trois zonages d'Orléans, de Montargis et de Pithiviers) entraîne une multiplication des interlocuteurs au sein d'un même organisme (ANPE, Mission locale, DDJS, CCI, Chambre des métiers) sans qu'il existe de réelles synergies au niveau du territoire du Pays.

Il en résulte que l'offre de service en matière d'emploi, de formation et d'insertion est trop peu lisible pour les acteurs qui la mettent en oeuvre, comme pour les communes du Pays (les cadres institutionnels et périmètres d'intervention sont déconnectés de ceux du Pays).

Les opérateurs de cette offre de service estiment en revanche que l'offre de services est relativement bien connue des usagers et publics visés, au moins en matière d'AIO. Mais la volonté d'améliorer l'autonomie des publics dans la recherche d'emploi et une utilisation accrue des technologies de l'information et de la communication (Internet) sont partagées par tous les acteurs, et un renforcement de la lisibilité de l'offre pour les usagers pourrait constituer éventuellement un axe d'intervention.

### C.2.3 Développer au niveau du Pays l'articulation emploi-formation

L'amélioration au niveau du Pays de l'articulation entre les besoins des entreprises et le niveau de qualification de la population active est un enjeu important à moyen terme.

Mais il ne pourra intervenir qu'après avoir rendu l'offre de service plus lisible et avoir positionné plus clairement le Pays au niveau des acteurs de

l'emploi, de la formation et de l'insertion, en lien avec les cadres d'action existants (Service public de l'emploi local, Maisons de l'emploi, etc.).

Cet enjeu nécessite notamment la mise en débat du diagnostic socioéconomique local avec les acteurs du Service public de l'emploi, de façon à faire émerger des analyses communes et des pistes de coopération au travers desquelles une intervention au niveau du Pays génère une plus-value constatée par tous.

## D L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SOINS

---

### D.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

L'offre de soins et de services en matière de santé est globalement très insuffisante. Le Pays « Forêt d'Orléans – Val de Loire » figure parmi les territoires de la région où l'offre de soins est la plus faible, le Centre étant l'une des régions de France où elle est la moins développée.

#### D.1.1 Une densité de l'offre de soins de proximité insuffisante

En arrière plan de l'analyse de la situation du Pays, il est important de garder à l'esprit le caractère général de la problématique de la diminution de la densité de médecins par habitants dans les territoires ruraux, particulièrement sensible en région Centre.

Avec 38 médecins généralistes, la densité de médecins est particulièrement faible. En 2003, l'INSEE dénombrait 71,3 médecins généralistes pour 100 000 habitants, contre 87,1 pour la moyenne des Pays de la région et 93,9 pour l'ensemble du territoire régional. Au plan national, on relève une densité de 114,6 médecins pour 100 000 habitants en moyenne (source : INSEE Centre Info n°126, Décembre 2004). L'organisation des astreintes et des gardes commence à poser des difficultés dans certaines parties du territoire.

Le renouvellement de la population de médecins généralistes constitue un enjeu particulièrement urgent. 42 % des médecins généralistes ont plus de 55 ans. Cette proportion atteint 100 % à Jargeau (sur 5 médecins).

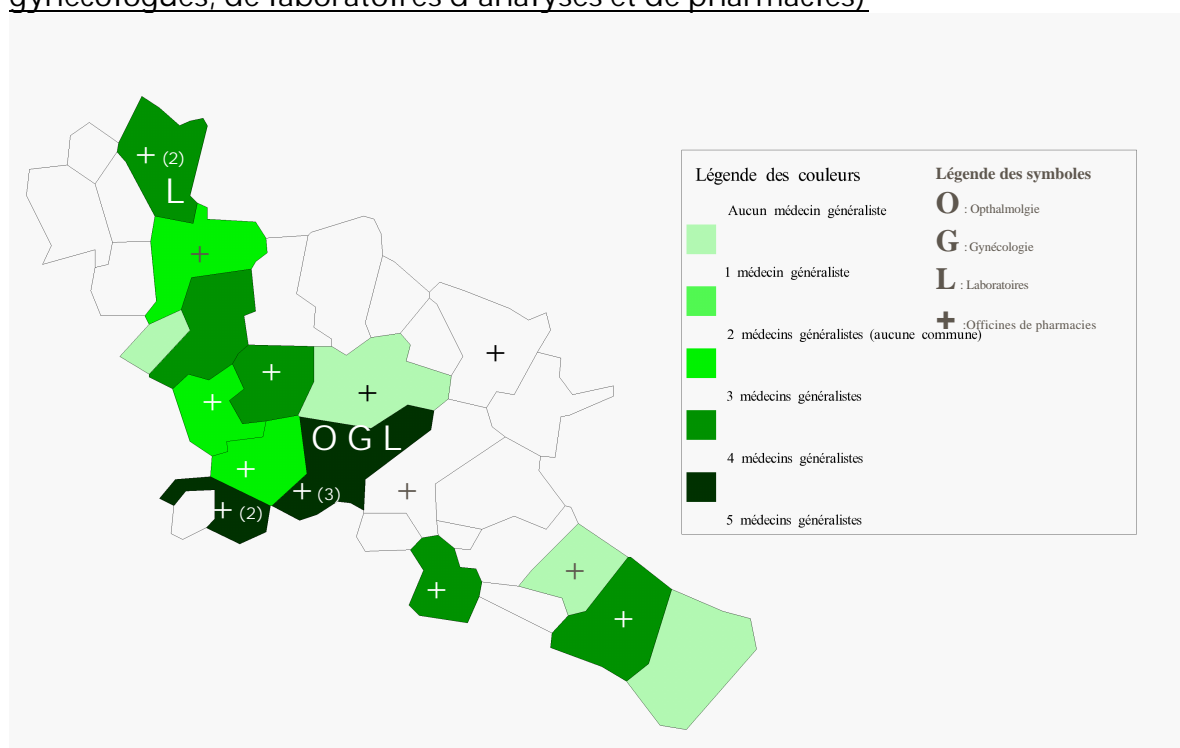
La densité d'infirmiers est également très faible. On dénombre une cinquantaine d'infirmiers libéraux et salariés dans le Pays. L'INSEE souligne également sur ce point une densité nettement plus faible que dans le reste de la région et qu'au niveau national. Les difficultés les plus importantes sont dans la partie Est du Pays

La densité de kinésithérapeutes, quoique dans la moyenne régionale, est aussi très faible. On dénombre 25 masseurs-kinésithérapeutes aujourd'hui. L'INSEE comptabilise 45,5 kinésithérapeutes pour 100 000

habitants, contre 45,8 en moyenne dans les Pays de la région mais 53,8 au plan régional. (source : INSEE Centre Info n°126, Décembre 2004).

Le Pays compte 17 officines de pharmacie, réparties de manière relativement homogène sur l'axe Nord-Ouest / Sud-Est du territoire. Compte tenu du renouvellement important de la population jeune, le besoin de pédiatres est important. Il n'a pas été possible d'obtenir de données sur le taux de couverture du Pays en la matière, mais plusieurs acteurs ont souligné les manques actuels, qui devraient se renforcer dans les années à venir.

Figure E : Carte : l'implantation de l'offre de soins dans le Pays (nombre de médecins généralistes par commune et implantations d'ophtalmologistes, de gynécologues, de laboratoires d'analyses et de pharmacies)



(Source : DRASS)

La zone de Vitry aux Loges figure parmi les zones déficitaires prioritaires dont la liste a été établie par la Mission régionale de santé fin 2005. Cette zone est à ce titre éligible aux aides à l'installation des professionnels de santé libéraux ou des centres de santé (Loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie). La zone de Châteauneuf sur Loire, mieux pourvue en valeur absolue mais plus dense démographiquement, est identifiée comme étant « à surveiller » particulièrement. Il en va de même pour les zones de Jargeau et Neuville aux Bois.

### D.1.2 Polarisation et dépendance pour les services complémentaires à l'offre de soins de proximité

Le Pays figure parmi les territoires les moins bien dotés de la région.

L'offre de services dans les domaines complémentaires à l'offre de soins de proximité se caractérise en premier lieu par une dépendance particulièrement marquée à l'égard des pôles externes au Pays, et en premier lieu d'Orléans (ainsi que de Gien et de Montargis dans une certaine mesure), pour l'offre de soins dans les domaines suivants, portant essentiels :

- l'ophtalmologie
- la gynécologie
- la pédiatrie
- les analyses médicales
- et les services hospitaliers de manière générale

Ainsi le Pays bénéficie-t-il dans sa façade occidentale du rayonnement de l'offre orléanaise, et dans sa partie sud-est de la densité plus favorable du Pays giennois.

Très insuffisante quantitativement, l'offre présente dans le Pays se caractérise de surcroît par une polarisation très marquée sur les deux pôles de Châteauneuf sur Loire et de Neuville aux Bois

- Les deux laboratoires d'analyse et de biologie médicales du territoire sont situés au nord du territoire, à Châteauneuf sur Loire et à Neuville-aux-Bois.
- La seule ville à disposer d'une offre de soin en matière de gynécologie et en matière d'ophtalmologie est Châteauneuf sur Loire.
- Au niveau de l'offre hospitalière, le nombre de lits de court séjour (médecine, chirurgie et obstétrique) est très insuffisant : 0,3 lits de court séjour pour 1000 habitants contre 2,5 en moyenne dans les Pays de la région et 3,5 au plan régional (source : INSEE Centre Info n°126, Décembre 2004). Il n'y a qu'un seul hôpital sur le Pays (Neuville-aux-bois), avec une capacité d'accueil de 15 lits seulement. Au sud, du Pays, l'hôpital de Sully sur Loire rayonne sur le canton d'Ouzouer sur Loire.

Figure F : Synthèse des principales données chiffrées sur l'offre de soin (données 2005)

		Ophtalmologie	Gynécologie	médecins généralistes	m. g. de + de 55 ans	% m. g. de + de 55 ans	laboratoires a.b.m.	Pharmacies (officines)	Infirmiers (1)	Chirurgien dentiste	Masseur kiné
CC de la Forêt	Loury			2		0%		1		3	4
	Neuville-aux-Bois			3	1	33%	1	2	13	3	3
	Rebréchien										
	Venecy			1		0%			1		
Ensemble CC de la Forêt		0	0	6	1	17%	1	3	14	6	7
CC des Loges	Bouzy-la-Forêt										
	Darvoy										
	Donnery			2		0%		1			
	Fay-aux-Loges			3	1	33%		1	4	2	2
	Ingrannes										
	Jargeau			5	5	100%		2	6	3	4
	Saint-Martin-d'Abbat							1	1		
	Sully-la-Chapelle			1		0%		1	4	1	
Ensemble CC des Loges		0	0	11	6	55%	0	6	14	6	6
CC du Val d'Or - Forêt	Bonnée										
	Bordes (Les)			1	1	100%		1	1		
	Bray-en-Val										1
	Dampierre-en-Burly			1		0%			1		
	Ouzouer-sur-Loire			3		0%		1	2	1	
	Saint-Benoît-sur-Loire			3	1	33%		1	7	1	1
Ensemble CC du Val d'Or – Forêt		0	0	8	2	25%	0	3	11	2	2
Communes isolées	Bougy-lez-Neuville										
	Châteauneuf-sur-Loire	1	1	8	6	75%	1	3	2	5	7
	Châtenoy								1		
	Combreux										
	Germigny-des-Prés										
	Saint-Aignan-des-Gués										
	Saint-Denis-de-l'Hôtel			2		0%		1	4	2	2
	Saint-Lyé-la-Forêt										
	Seichebrières										
	Sury-aux-Bois										
	Traînou			3	1	33%		1	2	1	1
Villereau											
Ensemble communes isolées		1	1	13	7	54%	1	5	13	8	10
Ensemble Pays		1	1	38	16	42%	2	17	52	23	25

Source : DRASS

(1) infirmiers libéraux et salariés cumulés

## D.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de la santé

### D.2.1 Le partenariat avec les organismes régulant l'offre de soin et les professionnels de santé

Le secteur de la santé se caractérise par une absence d'articulation des cadres d'organisation et de régulation des activités (qui pour l'essentiel sont définis au niveau régional – voire départemental pour certaines) du niveau territorial du Pays. Aujourd'hui les zonages structurants pour les politiques locales de santé sont déconnectés du périmètre du Pays, qui se trouve au carrefour d'une multitude de territoires de référence dont aucun ne lui correspond.

Structurer une relation d'échange avec les acteurs de la santé est décisif pour que les réflexions locales sur la santé débouchent sur des perspectives opérationnelles connectées aux politiques existantes. Ce renforcement du partenariat doit porter sur deux niveaux :

- le niveau institutionnel des régulateurs des politiques de santé, avec l'initiation de relations partenariales avec la DRASS et les DDASS, l'URCAM, la CRAM...
- le niveau opérationnel des professionnels de santé, avec l'initiation d'une concertation sur les enjeux du renforcement de l'offre de soin locale, qui fait aujourd'hui fortement défaut.

### D.2.2 Le maintien et le renforcement de la densité de l'offre de soin généraliste

La faible densité des professionnels de santé se double d'une problématique aigue de renouvellement qui se traduit par un risque d'aggravation du déficit et nécessite le développement d'une politique visant :

- au maintien des professionnels implantés sur le Pays
- et à l'attraction de nouveaux professionnels, en vue du remplacement des professionnels appelés à partir en retraite à court terme.

Sur ces deux volets, il importe de mener une réflexion sur les conditions d'exercice de la profession au niveau du Pays pour des médecins généralistes ou spécialistes, qui doit notamment permettre d'aborder les deux questions suivantes :

- le renforcement et la valorisation de l'attractivité résidentielle et professionnelle du territoire pour les professionnels de la santé. Il s'agirait de mettre en œuvre une stratégie de marketing territorial ciblée sur certaines catégories de professionnels de santé (médecins généralistes en premier lieu, spécialistes, infirmiers, et éventuellement personnels aidants et soignants pour les personnes âgées), pouvant aller jusqu'à l'attribution d'aides à l'installation.
- La mise en place de solutions de mutualisation de moyens facilitant le renforcement de l'offre de soins, de manière permanente et ponctuelle. Il pourrait s'agir de mettre en place une maison de santé qui regrouperait plusieurs professionnels de santé et permettrait de répondre aux attentes des usagers (plus visible, plus accessible) et des professionnels (économies (partage des tâches), séparation du cabinet et du domicile, mise en réseau des professionnels). Cette action pourrait être conduite dans la zone de Vitry aux Loges, qui devrait être éligible aux aides. Il pourrait également être envisagé de mettre en place une maison de garde, en lien avec la maison de santé.

### D.2.3 Le renforcement de l'accessibilité aux pôles de santé

La question de l'accessibilité se pose à deux niveaux. En premier lieu elle est liée à une problématique plus générale de mobilité et d'accessibilité vers l'offre de service de l'agglomération orléanaise, dont dépend fortement le Pays pour de nombreuses composantes de l'offre de soins, y compris des composantes basiques telles que la médecine générale, le dentiste, le pédiatre, ou encore la gynécologie.

Secundo, les disparités territoriales dans le maillage de l'offre de soin et les problématiques de mobilité repérées sur le territoire invitent à considérer quatre ensembles territoriaux du Pays pour lesquels une réflexion sur l'accessibilité aux services de santé se pose dans des termes différents :

- le pôle de Neuville aux bois, relativement bien pourvu en terme d'offre de soin généraliste, mais auquel manquent des spécialistes (ophtalmologie, gynécologie, pédiatrie...) et qui rayonne sur toute la partie Nord du Pays et même au-delà ;
- le pôle de Châteauneuf sur Loire – Jargeau - Saint Denis de l'Hôtel, au centre, qui rayonne sur la zone centrale du Pays et constitue un point de relais vers les équipements et l'offre de service orléanaise ;
- la partie sud-est du Pays, avec la Communauté de communes du Val d'Or et Forêt, pour laquelle la problématique de l'accessibilité se pose en lien avec l'attractivité du pôle giennois, à l'extérieur du Pays ;

- et enfin les communes rurales de la Forêt, au centre-Nord-Est du Pays, nettement moins bien pourvues en service, et pour lesquelles la question du renforcement des conditions d'accessibilité au pôle de Châteauneuf sur Loire est cruciale.

## E L'OFFRE DE SERVICES LIÉS AUX PRESTATIONS SOCIALES ET FAMILIALES, À L'ACTION SOCIALE ET AUX SERVICES AUX PERSONNES

---

### E.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

Le manque de visibilité de l'offre de services à l'échelle du Pays est particulièrement marqué.

Les échelles de référence ne correspondent jamais strictement au périmètre du Pays. Ainsi, par exemple, le Pays relève de deux des Unités territoriales de solidarité (UTS) qui constituent le cadre de mise en œuvre de la politique de solidarité et de santé du Conseil général (UTS de l'Est Orléanais, et UTS de Gien). On pourrait multiplier ce type d'exemple.

Figure G : Cartographie des UTS départementales du Loiret



Source : Site internet du Conseil général

Mais au-delà de la question des périmètres et des cadres administratifs de référence, s'il est difficile d'acquérir une vision d'ensemble sur les capacités existantes, c'est aussi parce que le partenariat entre le Pays et les acteurs du champ sanitaire et social (et en premier lieu le Conseil général) doit encore être renforcé. Cette condition est nécessaire pour affiner le diagnostic de l'existant (bien des données manquent encore aux analyses) et pour initier des actions partenariales efficaces.

### E.1.1 Les services sociaux et les aides sociales

Les Centres communaux d'action sociale jouent un rôle essentiel dans l'action sociale locale, au travers de l'information et de l'orientation des usagers, de l'aide à la constitution de dossiers et de la mise en place de services tels que crèches, services d'aides aux personnes âgées, résidences pour personnes âgées...

Sur le territoire, les CCAS sont de petits services, dont les moyens sont limités, (à la fois en terme d'horaires d'ouverture et de capacités de financement). Les actions d'envergure intercommunale paraissent encore d'une ampleur assez faible, mais elles sont en train de se développer en lien avec la montée en charge des trois communautés de communes.

On peut citer le cas de la Communauté de Communes du Val d'Or et Forêt, au niveau de laquelle l'action sociale devrait faire l'objet d'une politique intercommunale davantage intégrée d'ici à 2006-2007. Cette mutation s'opère en lien avec la création d'une maison de retraite intercommunale et l'embauche d'un agent de convivialité pour le CCAS, qui aura pour mission d'aller à la rencontre des personnes et familles isolées, de coordonner, et d'organiser des actions et projets d'animation.

Plusieurs acteurs soulignent que les assistantes sociales sont trop peu nombreuses et peu accessibles. Même si on ne peut pas parler de dégradation sociale dans le Pays, une présence plus régulière est souhaitée par de nombreux acteurs.

### E.1.2 Les services administratifs liés à la sécurité sociale

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) intervient sur des zonages qui lui sont propres. Sur le Pays, la CPAM est présente sur 5 communes (Neuville aux Bois, Châteauneuf sur Loire, Fay aux Loges, Jargeau, Ouzouer sur Loire) avec un nombre de demi-journées de permanence hebdomadaire qui oscille entre 1 et 5. Le contexte actuel est à la réduction du nombre de permanences, même sur les pôles de service (Fay aux Loges, Châteauneuf sur Loire notamment).

Ainsi, à Châteauneuf sur Loire, la CPAM va fermer son implantation permanente et tenir des permanences sur deux demi-journées dans le centre social et sur RDV (le fait que ce soit sur RDV peut générer des difficultés complémentaires d'accès).

Les services de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) couvrent les ¾ du Pays environ (estimation CAF) - essentiellement les pôles de Châteauneuf sur Loire et Jargeau, certaines petites communes n'étant pas couvertes. La présence territoriale de la CAF passe par 15 points d'accueil administratif et 28 points de « rendez-vous social »<sup>5</sup>.

La population du Pays ne constitue pas le public majoritaire de la CAF en raison de la faible densité de population.

L'accessibilité aux services de la CAF s'est améliorée avec l'élargissement des horaires d'ouverture ou d'accessibilité téléphonique : de 8h30 à 17h00 sans interruption. Mais elle reste tributaire de la configuration géographique du territoire et des modes de contacts privilégiés par les usagers : la population rurale et en particulier les plus démunis (étrangers, allocataires de minima sociaux, victimes d'illettrisme) préfèrent le contact direct, via l'organisation de permanences. L'accessibilité par des contacts virtuels et non individualisés tels que les services Internet est limitée par les habitudes et le manque de moyens et l'usage limité qu'en ont ces populations.

Les CAF mettent en œuvre deux types d'actions : le versement des allocations légales, bien connues de la population, et un second axe relevant de l'action sociale, qui repose sur des actions qualitatives et partenariales en lien avec des problématiques de territoires, dans les deux domaines de la petite enfance et de restauration du lien social. Ce second axe, tourné en direction des acteurs locaux autant qu'en direction des usagers, est souvent moins connu de manière générale mais un certain nombre d'initiatives sont repérées dans le Pays (contrat enfance...)

Les services de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) constituent l'offre de service de base de l'ensemble de la profession agricole (exploitants et salariés agricoles, ainsi que leurs familles) du Pays.

Les Caisses de la MSA jouent un rôle de guichet unique pour l'ensemble des questions de protection sociale : santé, famille, retraite. Au-delà des services d'enregistrement de demandes et d'accès aux droits et services sociaux, mais aussi et de plus en plus un rôle d'information et de conseil aux usagers. La MSA oriente actuellement ses activités en direction des services aux familles notamment dans le champ de la petite enfance

Aujourd'hui il existe une permanence à Châteauneuf sur Loire le premier et le troisième lundi du mois, et à Neuville aux Bois le deuxième lundi du mois.

---

5 Des éléments d'information complémentaires sont en attente sur ce point.

Le fait que les implantations de la MSA se situent à l'extérieur du Pays (Orléans, Montargis, Gien, Pithiviers) pose des difficultés pour une accessibilité de proximité qui n'est pas suffisante aujourd'hui, faute de permanence sur le territoire.

### E.1.3 Les services dans le domaine de la petite enfance

En matière de lieux de garde d'enfants (crèches collectives, haltes-garderies, périscolaire), le Conseil général dresse le constat que le département est globalement bien pourvu en regard des autres départements de même strate démographique.

Toutefois, on note une très forte polarisation des services en faveur de l'agglomération orléanaise, qui concentre la majorité des capacités. Au niveau du Pays, l'équipement en lieux de garde d'enfant est globalement trop faible au regard des besoins (croissants du fait de l'augmentation de la part des familles avec jeunes enfants dans la population). Pour mémoire, on retrouve un nombre particulièrement élevé d'enfants en bas âge dans les communes où se sont installés les nouveaux ménages (centre et Ouest du Pays). Par ailleurs, la plupart des communes ont identifié une augmentation très significative du nombre d'enfants en bas âge. De nombreuses communes ont dû ouvrir de nouvelles classes de maternelles pour accueillir les jeunes arrivants et doivent aujourd'hui répondre à des besoins périscolaires (halte-garderies, crèches...).

Le tableau ci-dessous met en regard la situation observée au niveau du Pays avec la situation départementale.

Figure H : nombre de structures et de places dans les différents modes de garde

	Pays de la Forêt d'Orléans Val de Loire – décembre 2005 (nb de structures)	Loiret *- janvier 2001 (nb de places)
Crèches collectives	Aucune crèche identifiée	1 278
Crèches parentales		12
Crèches familiales		1 063
Haltes garderies	5 haltes garderies fixes, réparties dans les UTS de Châteauneuf sur Loire, de Neuville aux Bois et d'Ouzouer sur Loire. Les Haltes garderies relevant de Familles rurales sont localisées à Châteauneuf-sur-Loire, à Loury, à Ouzouer su Loire. 2 haltes garderies mobiles : Taxi-Nours (communes de Germigny, Trainou, Venneçy) et Taxi-Faon (commune de Darvoy)	738
Haltes garderies parentales	Aucune halte garderie parentale identifiée	176
Garderie et jardins d'enfants	Aucune garderie ni aucun jardin d'enfants identifiés	41

(\* source des données départementales : schéma d'organisation sociale et médico-sociale en faveur de la famille, de l'enfance et de la jeunesse du Loiret)

On manque de données sur l'offre de services de garde périscolaire (seulement 2 services identifiés, à Trainou et à Dampierre en Burly), que les acteurs du territoire s'accordent toutefois à considérer comme globalement insuffisante.

Les assistantes maternelles et Relais Assistantes maternelles (RAM) <sup>6</sup> :

Dans le Loiret, au 8 janvier 2002, on recensait 5 008 assistantes maternelles non-permanentes et 271 assistantes maternelles mixtes (permanentes et non permanentes) représentant 17 408 places. Le nombre d'assistantes maternelles et de places disponibles ont augmenté fortement ces dernières années dans le département, mais les besoins ne sont pas totalement couverts (Source : schéma d'organisation sociale et médico-sociale en faveur de la famille, de l'enfance et de la jeunesse du Loiret). Concernant les Relais Assistantes Maternelles, le département se caractérise par une augmentation forte du maillage depuis 2001. On en recense 17 au niveau du Loiret

<sup>6</sup> Les Relais Assistantes Maternelles, animés par une infirmière, ont pour mission de créer un environnement favorable aux conditions et à la qualité de l'accueil des enfants à domicile, par un appui aux parents (éventuellement en lien avec l'employeur) en vue de mettre en place le mode de garde le plus pertinent pour les enfants.

Dans le Pays on dénombre 3 RAM, respectivement implantés :

- à Neuville aux Bois (avec un rayonnement sur 3 communes du Pays (Villerau et Bougy les Neuville) 2 communes non membres du Pays à ce jour : Aschères le marché et Crottes en Pithiverais),
- à Châteauneuf sur Loire
- et à Jargeau (avec pour ce dernier un fonctionnement au niveau de la Communauté de communes des Loges).

Les services fonctionnent sur prise de RDV, avec 5 à 6 demi-journées d'ouverture par semaine.

Concernant le nombre d'Assistantes Maternelles et de places disponibles, aucun dénombrement exhaustif n'a pu être obtenu. Pour Châteauneuf sur Loire, on dénombre environ 150 places dont 66 en périscolaire.

Il semble qu'il n'y ait pas de RAM dans le Sud du Pays. Ce constat corrobore l'analyse du schéma d'organisation sociale et médico-sociale en faveur de la famille, de l'enfance et de la jeunesse note un déficit particulier d'assistantes maternelles et de RAM sur les UTS de Gien et de Pithiviers, qui concernent les parties Nord-Est et Sud-Est du Pays. La mise en place d'un Relais Assistante Maternelle dans le Sud du Pays constitue donc un enjeu important.

#### E.1.4 Les établissements d'accueil pour personnes handicapées

Le territoire est très peu équipé pour l'accueil des personnes handicapées. On dénombre seulement deux établissements d'accueil pour déficients mentaux, à Châteauneuf sur Loire et à Neuville aux bois. Pour le reste, c'est le pôle orléanais qui pourvoit aux besoins des habitants du territoire.

Le choix du maintien à domicile implique de réels moyens en terme de mobilité, de services à domicile, et d'appui à la vie sociale pour des personnes souvent très isolées.

#### E.1.5 Les établissements accueillant les personnes âgées et la coordination gériatrique

Le Pays se caractérise par un déficit de l'offre d'accueil pour personnes âgées, tant en terme d'établissements qu'en nombre de places.

Il n'y a que 6 Maisons de retraite et un foyer logement pour personnes âgées, pour une capacité totale de 455 places, alors qu'en 1999 la

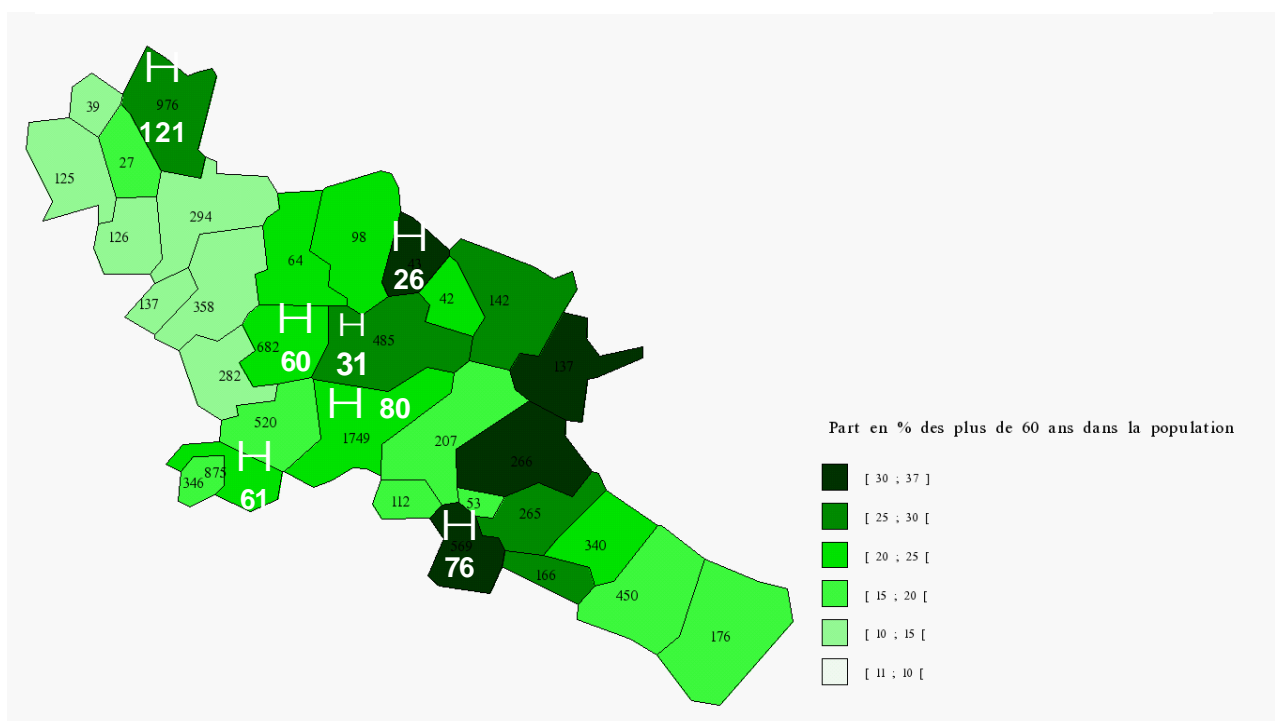
population âgée de plus de 60 ans se chiffrait à 10 150 personnes, et celle de plus de 66 ans et vivant seule était estimée à 2000 personnes.

Figure I : Nombre de places dans les 6 Maisons de retraite et le foyer logement

Neuville-aux-Bois	121
Fay-aux-Loges	60
Jargeau	61
Vitry-aux-Loges (Foyer logement)	31
Saint-Benoît-sur-Loire	76
Châteauneuf-sur-Loire	80
Seichebrières	26
Ensemble	455

Source : DRASS

Figure J : Répartition et nombre de places des Maisons de retraite, en comparaison au nombre et à la proportion des personnes âgées de plus de 60 ans dans la population



Par rapport aux besoins, l'offre se caractérise donc :

- par un déficit du nombre d'établissements et de places (la capacité d'accueil existante a atteint ses limites), par rapport à des besoins qui vont encore augmenter ;
- par un besoin de médicalisation des établissements face au vieillissement et à l'augmentation de la dépendance des populations accueillies ;
- par un besoin de renforcement de l'accessibilité des établissements ; dans certains cas la desserte en transports en commun est insuffisante, ce qui pose des difficultés pour les accompagnants.

Quant à la coordination gérontologique, elle se caractérise aujourd'hui par deux points essentiels :

- la non correspondance des zonages d'intervention des politiques gérontologiques avec le périmètre du Pays. Compte tenu des éléments collectés, il semble que le Pays dépende d'au moins 2 CLIC distincts :
  - § un CLIC sur le canton de Châteauneuf sur Loire et d'Ouzouer sur Loire (appelé CLIC du Val d'Or) ;
  - § la partie Nord du territoire (à partir de Neuville aux Bois) est concernée quant à elle par un réseau gérontologique spécifique, qui déborde du périmètre du Pays vers le Nord.
- la faiblesse de l'avancement de la c.oordination au travers des CLIC : la couverture du territoire du Pays est encore relativement peu avancée, notamment en raison des difficultés financières liées à la mise en place progressive des différents CLIC.

#### E.1.6 L'offre de services à domicile

En premier lieu il faut souligner l'hétérogénéité des composantes de l'offre de services à domicile, que ce soit en terme d'opérateurs, de modes de financement, de coût, et bien sûr de contenu (aide ménagère à domicile, livraison de repas, de courses, garde d'enfant, aide aux devoirs, jardinage, bricolage, entretien...).

Le territoire du Pays est couvert par l'action de différents réseaux d'associations de services à domicile (ADMR, Familles rurales, A Domicile 45, le Cercle des âges, etc.) qui déclinent leurs interventions au niveau du Pays. Ces différents réseaux se connaissent et sont amenés à construire une offre de service la plus complémentaire possible - parce que souvent concurrentielle - dans les différentes parties du territoire. Ainsi par exemple l'ADMR a une Maison des services à Jargeau, et le Cercle des âges a une antenne à Châteauneuf sur Loire qui compte 57 salariés (agents à domicile, employés à domicile, auxiliaires de vie sociale).

Mais aujourd'hui, aucun des acteurs qui définissent ou mettent en oeuvre l'offre de services à domicile ne le fait spontanément par rapport au périmètre du Pays. D'autres échelles, comme celles du canton ou des UTS départementales, sont davantage structurantes comme cadres de l'action administrative, de l'analyse des besoins et de la mise en place de coordination ou d'actions. Aujourd'hui l'offre de services à domicile qui est déclinée dans le Pays n'a ni visibilité, ni cohérence d'ensemble à cette échelle.

Parmi les services à domicile, il est important de distinguer le volet spécifiquement dédié aux personnes âgées, mis en place, coordonné et financé dans le cadre des politiques gérontologiques qui visent le maintien à domicile en alternative à l'accueil dans des établissements. Aujourd'hui le maintien des personnes âgées à domicile dure de plus en plus longtemps (notamment en raison du manque de capacités d'accueil en structure), sans que le niveau de services à domicile réponde aux besoins, en terme de contenu de l'offre de services (services et soins), de qualité de cette offre, et de prise en compte des besoins d'inclusion sociale des personnes. De plus, la frontière entre services et soins à domicile est souvent poreuse.

Globalement les réseaux intervenant dans le champ des services à domicile ne notent pas de besoins particulièrement mal couverts au niveau des communes du Pays.

Mais la problématique de l'identification des besoins de la population, et celle de la mise en relation de la demande de services avec l'offre existante constitueraient deux enjeux sur lesquels le cadre du Pays pourrait apporter aux réseaux concernés une plus-value réelle.

Enfin, le secteur faisant face à des difficultés importantes de professionnalisation des activités et d'attractivité des métiers, une réflexion commune des réseaux à l'échelle du Pays pourrait peut être permettre d'aborder différemment la question de la formation des intervenants et de la rationalisation de leurs déplacements.

## E.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine de l'action sociale et familiale et des services aux personnes

### E.2.1 La clarification des liens entre le Pays et les autres acteurs et le renforcement de la coordination au niveau du Pays

Le diagnostic montre à quel point le Pays est peu et mal appréhendé par les acteurs locaux aujourd'hui :

- en terme d'espace, tout d'abord : le périmètre et les composantes territoriales du Pays ne sont pas connues
- en terme de partenariat ensuite : le Pays n'est pas un interlocuteur connu, et l'intérêt d'un rapprochement avec lui n'est pas réellement identifié, même si la conduite du diagnostic de l'offre de services a permis d'esquisser des pistes de rapprochement à étudier.

Il ne paraît pas pertinent d'envisager que le Pays devienne la nouvelle échelle d'intervention de l'ensemble des acteurs concernés, mais le Pays peut explorer progressivement un positionnement dont la valeur ajoutée se repèrerait à deux niveaux principalement :

- le Pays comme échelle d'observation et de diagnostic partagé des besoins de la population, en lien avec une vision d'ensemble des caractéristiques des publics
- le Pays comme espace d'initiation de nouvelles coopérations opérationnelles entre les acteurs associatifs mettant en oeuvre l'offre de services et les collectivités locales, dans un cadre concerté et cohérent, en lien avec d'autres thématiques comme la mobilité.

(Voir ci-après le détail de ces différents points)

#### E.2.2 L'amélioration de la veille sur les besoins des populations du territoire

Le Pays, sans se substituer aux zonages d'intervention des différents opérateurs, peut constituer une échelle d'observation, de veille et de diagnostic à l'égard des caractéristiques des différentes catégories de populations du territoire, permettant de mutualiser les informations et données disponibles, en vue d'établir un diagnostic permanent de la demande sociale de services, qui pourrait porter notamment sur les points suivants :

- Évolution quantitative et qualitative des différentes catégories de population : personnes âgées, jeunes, actifs et notamment femmes actives, personnes en grande précarité
- Nouveaux besoins de services recensés ou besoins insuffisamment satisfaits.

#### E.2.3 La mutualisation de moyens visant un maintien et un renforcement de la couverture territoriale des services

Tant les acteurs administratifs (CAF, MSA, CPAM...) que les intervenants sociaux (assistantes sociales...) et les opérateurs de services et de soins à domicile font face à une diminution de moyens qui affecte leur implantation territoriale et appelle de nouveaux modes d'organisation.

Les politiques de réorganisation ou de redéploiement territorial, ainsi que l'initiation de nouvelles formes de relation à l'utilisateur (via les TIC notamment) sont aujourd'hui insuffisamment concertées et coordonnées.

Souvent chaque acteur met en œuvre sa stratégie propre sans que des initiatives conjointes soient menées.

Pourtant le maintien – voire le renforcement de la présence territoriale de ces différents acteurs peut passer par l’initiation de nouvelles modalités de coopérations, visant :

- soit au maintien d’une présence territoriale conjointe (dans des locaux de permanence communs par exemple),
- soit à la mise en place concertée de nouvelles modalités de relation à l’usager (via des bornes internet communes par exemple, dans l’esprit des Points multiservices dont la CCI suscite la mise en place).

#### E.2.4 L’amélioration de la lisibilité de l’offre de services

L’offre de services dans le domaine de l’action sociale et familiale et des services à domicile souffre d’un manque réel de lisibilité tant pour les organisateurs et les régulateurs de l’offre que pour les opérateurs chargés de la mise en œuvre d’un segment de cette offre. Ce manque de lisibilité constitue un obstacle à la cohérence des actions mises en œuvre au niveau du Pays et au lien avec les communes et intercommunalités concernées. Il affecte aussi, bien sûr, la capacité des usagers à identifier et à accéder à l’offre de services.

Dans ce contexte, il paraît important de conduire des actions visant à rendre plus lisible l’offre de services locale dans le domaine de l’action sociale et familiale et des services à domicile.

Concernant les professionnels, il est important de solliciter des échanges d’information réguliers permettant de disposer d’une vision d’ensemble des interventions et des coopérations au niveau du Pays : qui fait quoi ? avec qui ? à quel titre ? à quelle échelle par rapport à celle du Pays ?

Concernant les usagers, il est essentiel de faciliter l’identification des services existants et des modalités d’accès : quel interlocuteur pour tel ou tel besoin ? où le trouver ?

Dans les deux cas, il importe de ne pas reproduire au niveau du Pays ce qui serait déjà effectué à d’autres échelles (UTS, CLIC, Département...) mais de partir des initiatives existantes pour apporter, au niveau du Pays, une plus-value notamment en terme de croisement des réseaux thématiques pour développer des approches décloisonnées.

D'autre part, l'échelle du Pays n'est pas forcément le bon niveau pour toute initiative. L'intermédiation entre l'offre et la demande de services de proximité constitue un enjeu important, et on peut imaginer une initiative visant à rendre davantage lisible l'offre de services à domicile de tous les opérateurs concernés, au niveau du Pays. Mais une coordination départementale constituerait peut-être un préalable nécessaire pour pouvoir décliner, dans le Pays de la Forêt d'Orléans Val de Loire comme dans d'autres Pays du Loiret, une coopération départementale qui aurait la masse critique et les moyens suffisants, dans un cadre départemental plus propice à une première mise à plat des interventions.

#### E.2.5 Le renforcement de l'offre d'accueil, de services et soins pour les personnes âgées

L'insuffisance des infrastructures d'accueil pour personnes âgées n'est pas une spécificité de ce territoire, mais l'importance de l'enjeu justifierait que le Pays anime une approche territoriale concertée entre les communes et les intercommunalités qui le compose, de façon à appuyer le renforcement de l'offre en direction des personnes âgées et de sa coordination, en partenariat avec le Conseil général et de la DDASS.

Cette approche pourrait être centrée sur :

- les modalités de soutien aux projets publics et privés de modernisation et de médicalisation des équipements et structures en place (ou à venir)
- le renforcement du maintien à domicile à travers un renforcement de la capacité d'intervention des acteurs de ce secteur (moyens financiers, moyens humains, visibilité de l'offre)
- les problématiques d'inclusion sociale et de développement des actions intergénérationnelles.

#### E.2.6 Le renforcement de l'offre territoriale pour la petite enfance et la garde d'enfants

L'insuffisance quantitative des infrastructures d'accueil pour la petite enfance est pointée depuis plusieurs années sur le territoire. L'absence de Relais Assistante Maternelle dans le Sud-Est du Pays constitue un manque important.

Ce point est essentiel pour préserver le dynamisme démographique du territoire, car les besoins de garde d'enfant en journée et de garde

périscolaire vont croissant du fait du développement très important du travail des femmes qui a été souligné dans le diagnostic des besoins.

Or aujourd'hui force est de constater que l'offre de services existante au niveau du Pays manque au minimum de lisibilité, ce qui gêne notamment la comparaison avec les données de diagnostic départemental et les orientations du Conseil général en la matière. L'amélioration de cette lisibilité, dans le cadre d'un partenariat Pays – CAF – Conseil général doit permettre de confirmer et de partager le diagnostic, préalable à l'identification des solutions à mettre en place.

## F L'OFFRE DE SERVICES DE LA POSTE

---

### F.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

#### F.1.1 Le cadre de référence national et départemental

La Poste est l'incarnation même du service public en milieu rural. L'enquête nationale CSA sur les services publics réalisée en 2005, montre que c'est à la fois le service public auquel les Français sont les plus attachés, mais également celui avec lequel les habitants des territoires ruraux ont les contacts les plus fréquents (1/3 : au moins une fois par semaine ; 75 % au moins une fois par mois).

Reconnue opérateur du service universel, la Poste n'en voit pas moins ses 3 métiers (services postaux, services de portage de colis, services financiers) ouverts à la concurrence. Ce contexte amène La Poste à renouveler sa politique de services et d'implantations, comme l'illustrent notamment les orientations nouvelles mises en œuvre au premier janvier 2006.

De plus en plus, la Poste met en œuvre une stratégie de diversification des formes de présence postale, en articulant :

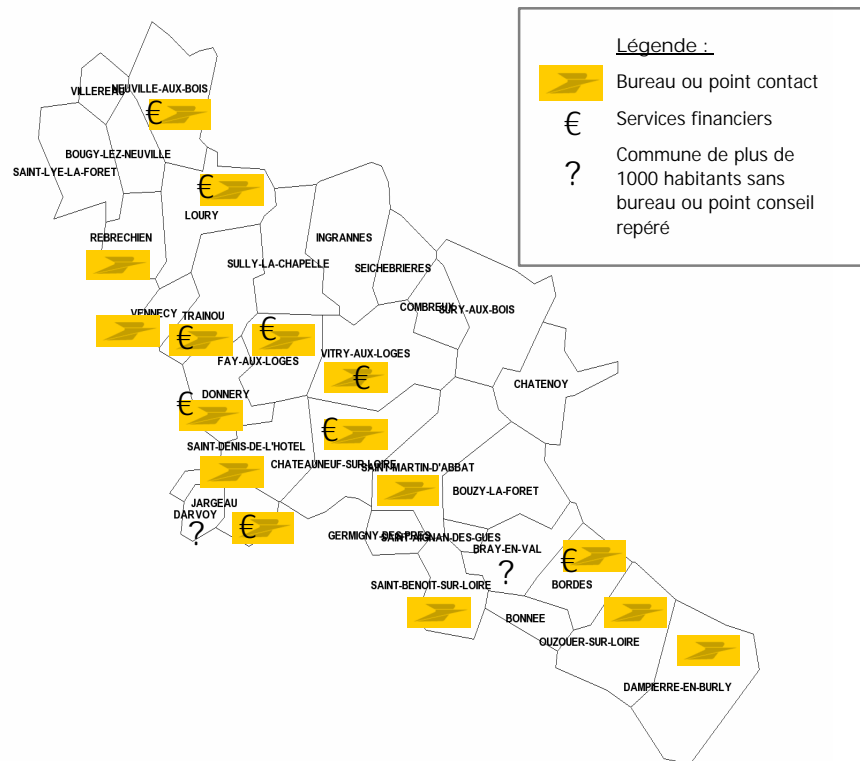
- le maillage propre de la Poste (établissements centre et points de contacts rattachés). Dans le Loiret, il existe 150 points de contact qui devraient être maintenus mais dont un repositionnement est envisagé, en particulier pour les bureaux aujourd'hui ouverts moins de deux heures par jour, et pour les communes de plus de 1000 habitants en priorité ;
- un maillage complémentaire de points poste partenariaux (avec des commerçants, des mairies...).

#### F.1.2 La situation dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire

Dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire, on dénombre 16 implantations de La Poste, comme l'illustre la carte ci-après. Cette carte montre la moindre couverture des communes de l'Est et du Nord du Pays.

Elle met aussi en exergue la situation de deux communes de plus de 1000 habitants (au RGP de 1999) qui ne bénéficient pas d'une implantation à ce jour et devraient à ce titre être prioritaires compte tenu des orientations départementales de La Poste.

Figure K : Cartographie des implantations postales dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire



Au niveau du contenu de l'offre de services de La Poste, la répartition des services financiers est très déséquilibrée en faveur des communes du Centre-Ouest qui profitent d'une forte concentration de l'offre (6 services sur les 9 que compte le Pays), le Nord-Est et le Sud du Pays étant nettement moins bien lotis.

En terme d'accessibilité, l'ensemble des points et bureaux recensés sont ouverts le samedi et ferment en général à 18 h en semaine. 7 des 16 implantations comportent une installation permettant l'accès des personnes à mobilité réduite.

Enfin, le niveau de concertation entre la Poste et les acteurs locaux paraît très insuffisant. Les contacts entre les élus et les services départementaux sont insuffisamment coordonnés, chaque commune jouant sa propre partition. En retour, la Poste n'offre pas de réponse complète et homogène aux questions posées, ce qui nourrit chez les élus et les porteurs de projet un sentiment d'incompréhension et de stérilité du dialogue.

Figure L : Tableau récapitulatif des implantation de La Poste dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire

	La Poste : bureau ou point de contact	La Poste : service financier	La Poste : accès personne mobilité réduite
Bonné			
Bordes (Les)	1	1	1
Bougy-lez-Neuville			
Bouzy-la-Forêt			
Bray-en-Val			
Châteauneuf-sur-Loire	1	1	1
Châtenoy			
Combreux			
Dampierre-en-Burly	1		
Darvoy			
Donnery	1	1	1
Fay-aux-Loges	1	1	
Germigny-des-Prés			
Ingrannes			
Jargeau	1	1	
Loury	1	1	1
Neuville-aux-Bois	1	1	
Ouzouer-sur-Loire	1		1
Rebréchien	1		
Saint-Aignan-des-Gués			
Saint-Benoît-sur-Loire	1		
Saint-Denis-de-l'Hôtel	1		
Saint-Lyé-la-Forêt			
Saint-Martin-d'Abbat	1		1
Seichebrières			
Sully-la-Chapelle			
Sury-aux-Bois			
Traînou	1	1	1
Vennecy	1		
Villereau			
Vitry-aux-Loges	1	1	

(Source : la Poste)

## F.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services de la Poste : l'instauration d'une concertation coordonnée

Dans un contexte d'ouverture à la concurrence des métiers de la Poste et de redéfinition de sa stratégie d'implantation, il est nécessaire que s'instaure une relation de dialogue :

- qui passe par une concertation renforcée des élus locaux du Pays en direction de la Poste (faire front de manière coordonnée)
- qui permette aux élus locaux d'avoir davantage de lisibilité sur les intentions de la Poste à court, moyen et long terme,
- et qui permette d'intégrer les services postaux et financiers de la Poste à la mise en œuvre de nouvelles organisations de services de proximité en milieu rural.

Ces conditions ne sont pas réunies aujourd'hui, et l'instauration d'un dialogue coordonné entre les collectivités composant le Pays et les services de la Poste constitue un enjeu prioritaire à court terme.

## G L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE LOISIRS, DE SPORT ET DE CULTURE

---

### G.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

Il faut souligner en préalable que la distinction des équipements et activités relevant des sports, des loisirs et de la culture, est particulièrement délicate à établir. Les frontières entre ces thématiques sont particulièrement perméables, et souvent elles ne permettent que très imparfaitement de décrypter les attentes de la population et l'usage qui est fait ou pourrait être fait de l'offre de service locale.

Aussi les pages qui suivent mettent-elles l'accent sur chacune des trois thématiques avant de définir, ensuite des enjeux transversaux.

#### G.1.1 L'offre de services dans le domaine du sport

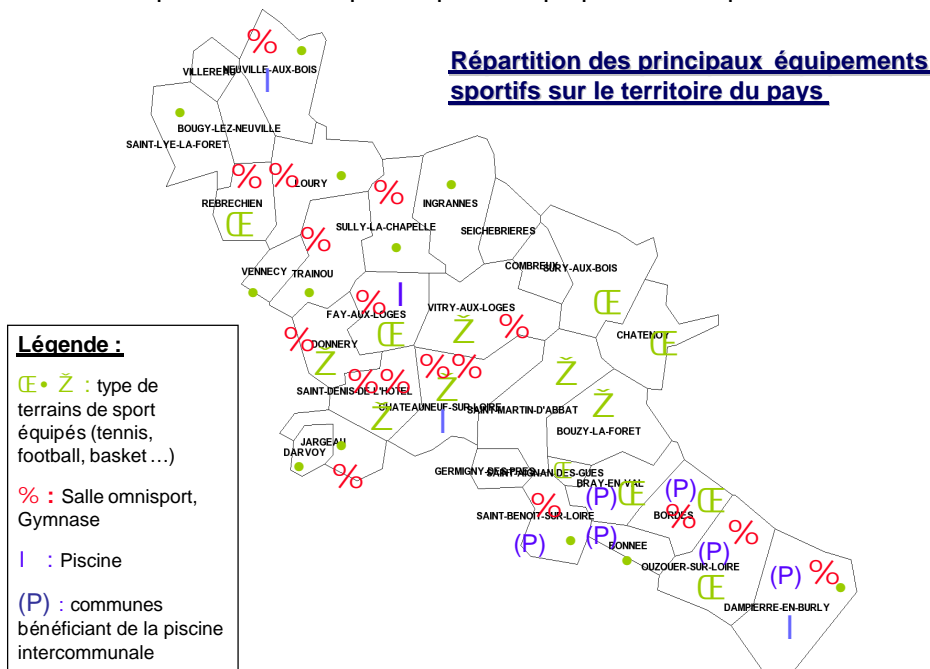
Les principaux équipements sportifs du Pays ont été recensés en distinguant trois grands types d'équipements :

- Les terrains de sport de base, de différents types (football, basket, rugby...), dont la carte ci-dessous montre que de nombreuses communes ont 2, voire à 4 terrains.
- Les salles omnisports et les gymnases,
- Les piscines.

Concernant les piscines, l'accessibilité aux équipements est inégale sur le territoire :

- le centre aquatique de Dampierre-en-Burly, géré pour partie en délégation de service public de la Communauté de communes Val d'Or et Forêt, est ouvert aux autres communes de la Communauté de communes. Il est accessible pour tous les publics (scolaires, associations, et autres), à l'instar de la piscine de Châteauneuf sur Loire
- En revanche, la piscine de Neuville aux Bois n'est accessible qu'aux scolaires et associations locales.
- Deux équipements complémentaires sont en projet, qui devraient désengorger partiellement les équipements existants au Centre et au Nord du Pays : une piscine dédiée aux associations locales et aux scolaires à Jargeau, et une piscine tous publics à Neuville au Bois.

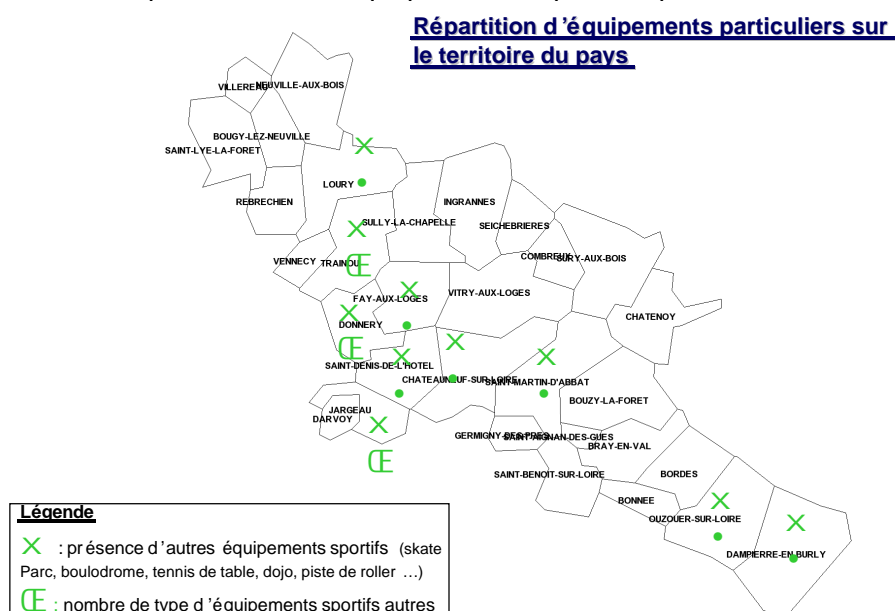
Figure M : Répartition des principaux équipements sportifs<sup>7</sup>



Source : recensement des équipements effectué par le Pays.

Au-delà des équipements principaux, un certain nombre de communes sont également dotées d'équipements particuliers, de type skate parc, piste de roller, boulodrome... ou autres.

Figure N : Répartition des équipements sportifs particuliers<sup>8</sup>



7 NB : Les données de la carte ne couvrent pas l'intégralité des équipements. Elles sont susceptibles d'être complétées ultérieurement, notamment en lien avec l'étude conduite par la DDJS.

8 Idem.

Source : recensement des équipements effectué par le Pays.

NB : Les données de la carte ne couvrent pas l'intégralité des équipements. Elles sont susceptibles d'être complétées ultérieurement, notamment en lien avec l'étude conduite par la DDJS.

Au regard du critère de l'implantation des équipements, l'offre de service en matière de sport est importante sur l'ensemble du territoire.

Les associations peuvent le plus souvent accéder de manière simple (et gratuite) aux équipements communaux sur l'ensemble de la communauté de communes Val d'Or et Forêt. Il existe certains clubs et associations sportives qui regroupent plusieurs communes (ex : Donnery-Fay-aux-Loges, Jargeau-Saint-Denis-de-l'Hôtel en matière de football).

Cependant, il existe des disparités communales fortes en matière d'équipement, qui recoupent les caractéristiques générales de l'offre de services à la population sur le territoire :

- L'offre est concentrée autour des trois pôles Châteauneuf-sur-Loire, de Neuville-aux-Bois et de Dampierre-en-Burly / Ouzouer-sur-Loire.
- La frange Nord-Est du Pays reste relativement à l'écart du développement de l'offre de services en matière de sport.

Ces disparités territoriales renvoient à deux besoins :

- le renforcement de l'accessibilité de certains équipements existants, à travers des politiques de mobilité mais aussi éventuellement d'élargissement des possibilités d'accès aux équipements. Notamment, il s'agirait de favoriser l'accessibilité de l'offre aux habitants de certains territoires (Nord du Pays).
- le renforcement des taux d'équipement de certaines communes. Certains des pôles les plus attractifs en matière de sport sont déjà saturés dans leur fréquentation (ex : Châteauneuf-sur-Loire, Neuville-aux-Bois), et rencontrent des problèmes d'usure ou de non-conformité aux normes. Par conséquent le développement d'une offre diversifiée sur des pôles secondaires permettant un maillage plus serré sur l'ensemble du territoire constitue un enjeu important.

La coopération intercommunale en matière de politiques sportives est encore peu développée. A l'exception de la Communauté de communes Val d'Or et Forêt où la coopération intercommunale est forte en la matière, la mise en place de politiques sportives au niveau intercommunal est encore rare. Cela reste difficile en raison de l'absence d'orientations politiques définies et partagées, en raison du coût des équipements ou de l'existence de communes isolées.

Aujourd'hui le développement des pratiques de coopération intercommunale s'opère avant tout dans le domaine des équipements (les piscines par exemple), dont le coût élevé nécessite des réflexions sur la répartition des charges d'investissement et de fonctionnement.

Il faut souligner enfin que les réflexions sur l'offre de services à la population en matière sportive sont aujourd'hui focalisées sur une analyse par équipements et par discipline sportive qui n'intègre pas – ou très peu – de réflexions sur la diversité des publics, de leurs attentes et de leurs besoins. Or selon les publics (jeunes, retraités, actifs, handicapés...), les attentes et besoins en matière de pratiques sportives diffèrent très fortement, à deux niveaux au moins :

- en terme de mode de pratique (sport-compétition ou bien sport-loisir) : l'existence d'une offre de pratique sportive tournée vers la compétition ne correspond pas nécessairement aux attentes d'une partie de la population qui souhaiterait pratiquer dans une optique de loisirs avant tout ;
- et en terme de contrainte d'accessibilité : les jours et les horaires auxquels les activités sont programmées, l'articulation de l'offre sportive avec l'offre de transports existante notamment pour les publics les moins mobiles, constituent des variables importantes à prendre en compte.

NB. Une analyse plus fine en matière de dénombrement d'équipements, de clubs, associations est réalisée début 2006 par la DDJS.

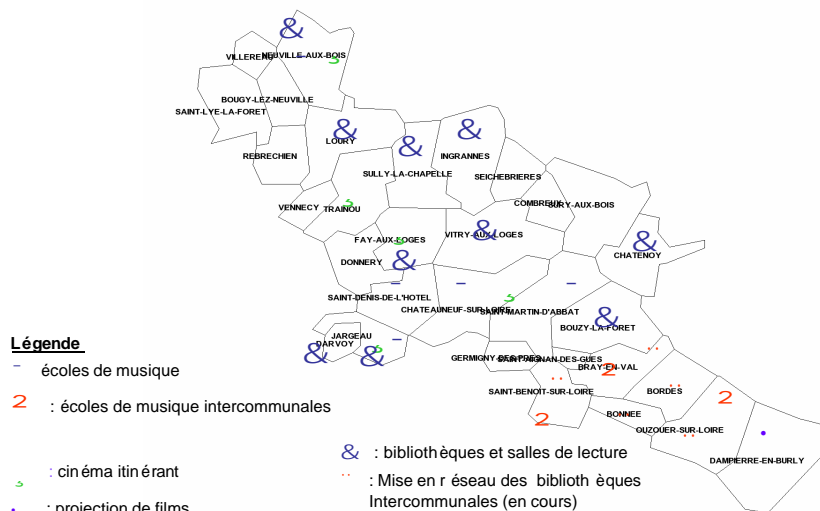
### G.1.2 Les services culturels

Le recensement exhaustif de l'offre de services en matière culturelle bute sur une difficulté : la diversité et la dispersion des initiatives et des acteurs.

Mais cet écueil renvoie aussi à un atout du territoire : la richesse de l'offre de services culturels, avec l'importance des initiatives associatives qui viennent compléter l'action des communes ou des communautés de communes.

L'offre de services culturels est variée sur l'ensemble du territoire, aussi bien en matière d'équipements culturels (Abbaye de Saint Benoît sur Loire, musées...), que d'évènements ponctuels (festival, spectacle...), ou d'initiatives permanentes. Le potentiel que recèle le patrimoine local, qui est mis en valeur notamment dans une optique de développement touristique, constitue également un atout pour les pratiques culturelles locales.

Figure O : Répartition des principaux équipements culturels<sup>9</sup>



Source : recensement des équipements effectué par le Pays.

Le maillage du Pays en bibliothèques et salles de lecture est satisfaisant. En revanche la mise en réseau des salles et bibliothèques ne paraît qu'encore embryonnaire, sauf dans la Communauté de communes du Val d'Or et Forêt où les bibliothèques de la Communauté de communes seront prochainement en réseau.

L'implantation des écoles de musique est très polarisée sur la partie centrale du Pays (Saint-Denis de l'Hôtel, Châteauneuf sur Loire, Jargeau), le pôle de Neuville-aux Bois et le pôle sud-Est avec la Communauté de communes du Val d'Or et Forêt. Dans cette dernière partie du Pays, les écoles de musique sont des équipements intercommunaux intégrés au projet culturel de la Communauté de communes. Elles y sont définies comme « un service public culturel territorial chargé de dispenser un enseignement spécialisé complet et de qualité, de l'éveil musical à l'âge adulte ».

Il existe une offre de services relative au cinéma, mais elle est relativement restreinte. Elle se compose d'un cinéma itinérant dans les communes centrales du Pays et une salle de projection dans la Communauté de communes du Val d'Or et Forêt.

De manière générale, l'analyse de la couverture des besoins de la population par l'offre de services implantée dans le Pays doit évidemment intégrer le fait que le pôle orléanais exerce une attractivité forte en proposant une offre culturelle variée, très largement complémentaire à

<sup>9</sup> NB : Les données de la carte ne couvrent pas l'intégralité des équipements. Elles sont susceptibles d'être complétées ultérieurement.

celle du Pays. Cette complémentarité des offres de service renvoie à la problématique de leur accessibilité, avec le besoin de faciliter la connaissance de l'offre culturelle du Pays et du pôle orléanais mais aussi d'en faciliter l'accessibilité en terme de transports (ex : prise en charge d'une partie du coût du bus pour aller assister à une représentation de théâtre au Carré Saint Vincent).

D'autre part, au sein du Pays, les politiques culturelles mises en œuvre diffèrent fortement dans trois grands ensembles :

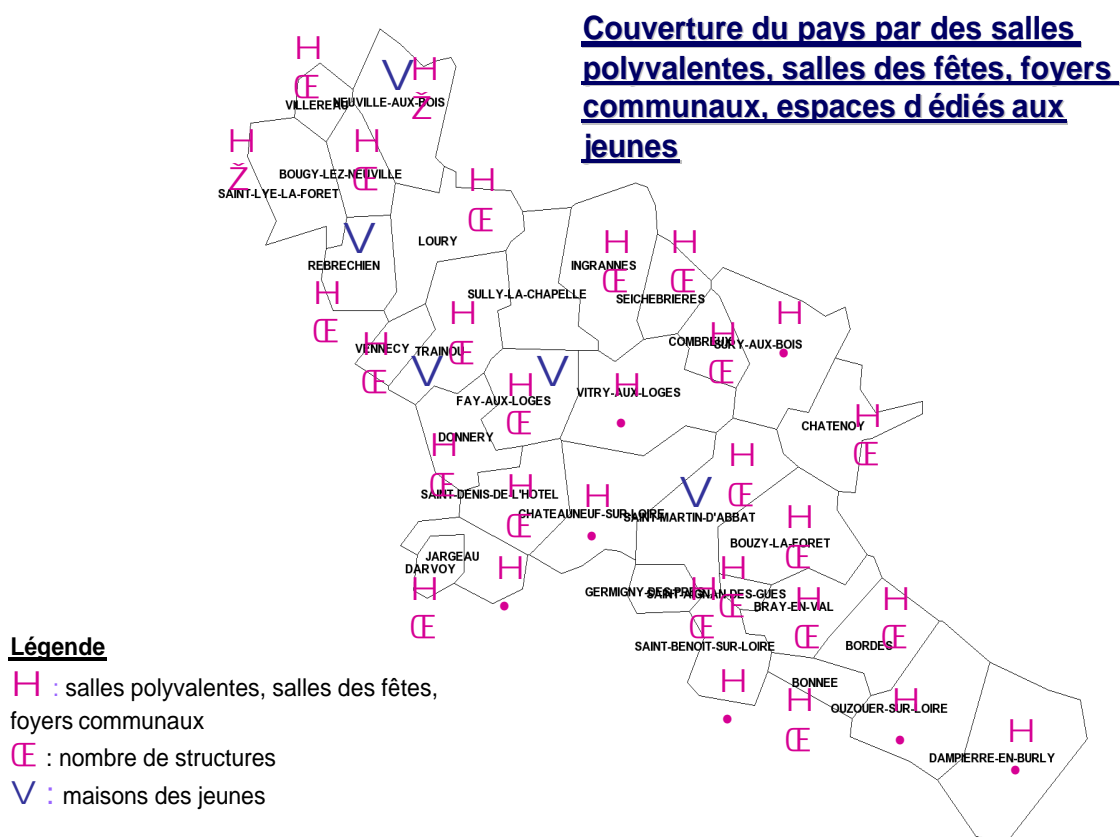
- Au sud-est du Pays, c'est-à-dire dans la partie la plus éloignée du pôle orléanais, la politique culturelle et de loisirs de la Communauté de communes Val d'Or et Forêt apparaît relativement structurée : le taux d'équipement apparaît satisfaisant, les bibliothèques et les écoles de musique sont des équipements intercommunaux, et un projet culturel à dimension intercommunale a été élaboré.
- Dans les parties centrale et nord du Pays, le taux d'équipement est important et les différentes composantes de l'offre de service rayonnent assez fortement. Mais les initiatives culturelles restent d'ordre communal et on ne repère pas de projet culturel structuré au niveau intercommunal.
- Dans la frange Nord-Est du Pays, l'offre de services communale est très limitée et contraint les habitants à se déplacer pour accéder aux services culturels. Pour les habitants de ces communes, la question de la lisibilité et de l'accessibilité de l'offre de services est essentielle.

Des problèmes particuliers existent dans l'accès à cette offre de service en direction des jeunes. Ceux-ci rencontrent en premier lieu des problèmes de mobilité, en particulier dans les communes les plus petites pour lesquelles la mise en place de systèmes de transports pose des difficultés non seulement techniques mais aussi financières et nécessite d'autant plus des coopérations intercommunales. Toutefois l'accès à la culture ne se limite pas à des problèmes de mobilité et il concerne également des freins culturels qu'il faut dépasser (pour renforcer l'attractivité du théâtre par exemple). Ceci justifierait de mettre en place des actions particulières vers ce public pour l'inciter à découvrir l'offre culturelle (via les établissements d'enseignements ou les réseaux associatifs tournés vers les publics jeunes tels que les MJC, par exemple).

### G.1.3 Les services dans le domaine des loisirs

Le Pays est relativement bien maillé au niveau des salles des fêtes et salles polyvalentes utilisées par les habitants et les associations.

Figure P : Répartition des salles polyvalentes, salles des fêtes, foyers communaux, espaces dédiés aux jeunes

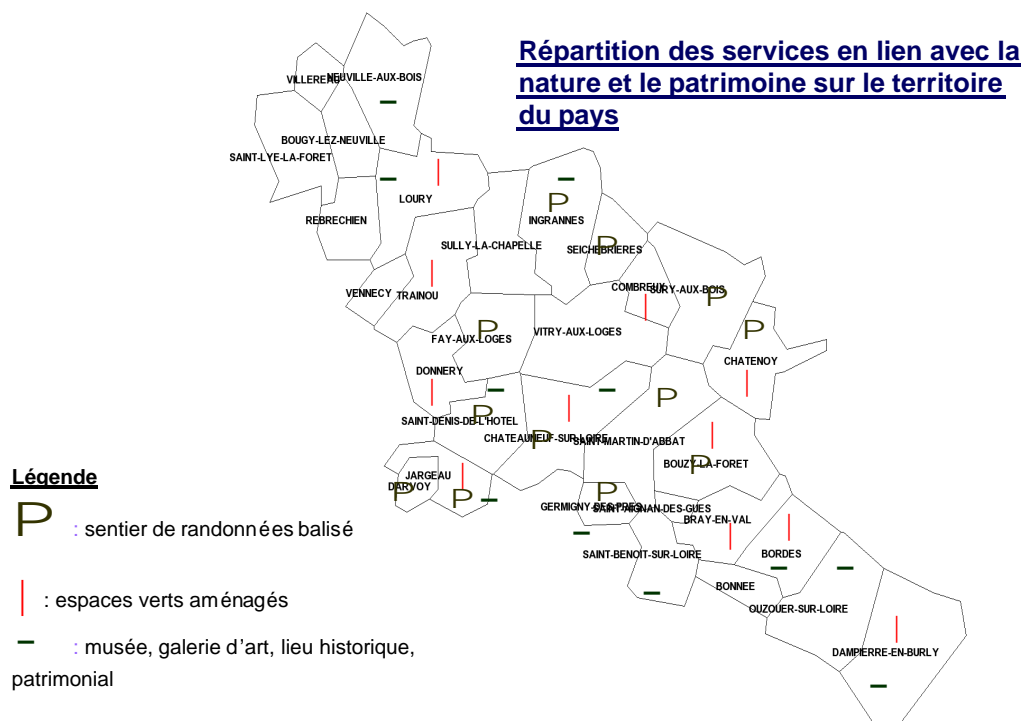


Source : recensement des équipements effectué par le Pays.

Concernant les publics jeunes : la présence d'espaces dédiés apparaît peu importante, se limitant à 5 communes. La Fédération régionale des MJC a créé des maisons des jeunes à Neuville-aux-Bois, Rebréchien, Trainou et Fay-aux-Loges qui proposent aux jeunes pendant toute l'année une série d'actions et d'animation en leur direction. Les autres communes ne disposent pas de la capacité d'animation suffisante pour répondre aux besoins des jeunes en dehors du temps scolaire. Certaines communes proposent pendant les périodes de vacances scolaires des activités sportives, de séjours (Châteauneuf-sur-Loire, Dampierre-en-Burly). La communauté de communes des Loges propose également une offre de service importante en direction des jeunes.

L'accroissement de la demande de loisirs des retraités a développé une offre de nature associative importante. Toutefois, si le tissu associatif apparaît dense, le contenu et l'accessibilité de l'offre de service semblent restreints dans les petites communes.

Figure Q : Répartition des services liés à la nature et au patrimoine



Source : recensement des équipements effectué par le Pays.

Territoire rural au patrimoine naturel et culturel important, le Pays bénéficie d'atouts qui ont permis d'initier depuis longtemps une offre de loisirs en lien avec la nature et le patrimoine, articulée avec les politiques de développement du tourisme.

Il est important que le développement d'activités touristiques soit bien articulé avec les pratiques des habitants du Pays. Ainsi il est important que les loisirs de nature (en forêt, le long du fleuve, le canal...), les circuits touristiques traversant l'ensemble du Pays (pistes cyclistes, sentiers de randonnées, sentiers équestres) et la valorisation du patrimoine, soient l'objet d'une politique visant à la fois les attentes des personnes de passage sur le territoire, mais aussi les besoins et les contraintes de ses habitants permanents.

## G.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services en matière de loisirs, de sport et de culture

### G.2.1 Améliorer le contenu et l'accessibilité de l'offre de service en matière de sport, culture et loisirs

L'offre de services dans les domaines des sports, des loisirs et de la culture n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire du Pays. L'attractivité du pôle orléanais, les disparités spatiales internes et en particulier l'existence de zones « grises » sur la frange Nord-Est du Pays, exigent de renforcer le maillage mais aussi d'améliorer la lisibilité et l'accessibilité de l'offre de services existante.

Le Pays peut jouer un rôle important d'information et de communication pour améliorer la lisibilité de l'offre de service existante sur l'ensemble du territoire et sur les pôles voisins (Orléans en particulier).

Une meilleure connaissance de l'existant, progressivement acquise et rendue lisible auprès des opérateurs comme des usagers, permettra de pointer plus précisément les manques sur certaines portions du territoire ou pour certaines catégories de population. Le renforcement de la lisibilité de l'existant constitue ainsi un préalable pour développer une offre de service de proximité pour les habitants et pour éviter une saturation des pôles les plus importants.

D'autre part, la difficulté à constituer une offre de services adaptée en matière de sport, de loisirs et de culture vers les publics adolescents doit conduire le Pays à impulser une réflexion avec l'ensemble des acteurs concernés, en recherchant un découplage des secteurs d'intervention au profit d'une approche par public.

Une démarche similaire mériterait également d'être initiée en direction des publics seniors et des publics d'actifs.

Enfin, il faut souligner le faible niveau de coopération intercommunale. Les pratiques intercommunales dans les domaines des sports, des loisirs et de la culture sont encore très peu développées, à l'exception notable des coopérations initiées dans la Communauté de Communes du Val d'Or et Forêt. Le Pays de la Forêt d'Orléans Val de Loire est quant à lui un espace de projet et de coopération encore très mal identifié sur les questions de loisirs, sport et culture. Dans ce contexte, l'initiation et la pérennisation de coopérations intercommunales au niveau des trois communautés de communes constituent deux préalables essentiels dans les prochaines années. Ces initiatives ne pourront pas faire l'économie d'une réflexion sur le degré d'intégration des intercommunalités de projet composant le Pays

et sur la répartition des charges de centralité entre les différentes communes.

### G.2.2 Promouvoir l'action des associations

La multitude des initiatives associatives sur le territoire du Pays d'une part et en corollaire une relative illisibilité de cette offre de service pour les habitants, renvoient à la nécessité de conduire un recensement des associations et de leurs champs d'activité au niveau du Pays. Ce travail de recensement doit être conduit en lien avec des initiatives qui peuvent être menées au plan départemental.

Parallèlement à cette exigence de connaissance et de lisibilité, le Pays pourrait constituer un espace de repérage des attentes et de mutualisation des solutions et soutiens apportés au tissu associatif. La mise en place d'un lieu-ressource pour les associations pourrait permettre de mieux informer, orienter, aider les responsables bénévoles des associations du territoire – et donc de sécuriser leurs activités – en matière de vie statutaire, de gestion de la fonction employeur, de recherche de financements...

Cet enjeu est essentiel au regard des difficultés rencontrées dans certaines communes du Pays pour pérenniser une vie associative essentielle à l'animation du territoire, notamment pour l'inclusion sociale des différentes catégories d'habitants.

Au niveau de la DRJS, le Centre d'information pour la vie associative intégré dans la Mission pour l'Accueil et l'information des associations (MAIA) du Loiret, peut être un interlocuteur intéressant pour le Pays pour constituer par exemple des permanences sur le territoire, des formations... Pour faire reconnaître l'échelon du Pays, il serait possible également de développer des partenariats avec la Conférence permanente des Coordinations Associatives de la Région Centre.

### G.2.3 Développer et encourager les partenariats territoriaux et par publics

Le diagnostic montre la difficulté à positionner le Pays comme un espace de coopération et un interlocuteur en matière de loisirs, de sport et de culture, de manière à favoriser la mutualisation de moyens ou encore l'accès aux différents types de financements existants

Pour y parvenir progressivement, le Pays doit développer des contacts nouveaux afin de nouer des partenariats nécessaire à cette évolution : la DRJS, la DRAC, le Conseil général, le Conseil régional, la DRAF et les

acteurs associatifs du département ou de la région, sont des interlocuteurs avec qui le Pays doit définir une stratégie de rapprochement progressif, en lien avec ses communes et intercommunalités.

Une attention particulière doit être apportée au CROS, qui souhaite agir à l'échelon du Pays en apportant un soutien au regroupement de la population sportive.

Concernant les services dans le domaine du sport, les pratiques de regroupement de clubs ou d'associations par disciplines constitue une voie à encourager, en vue de permettre aux activités d'atteindre ou de conserver un seuil critique.

Enfin, il faut souligner l'enjeu que constitue la construction progressive de grilles d'analyse qui dépassent la logique de l'équipement ou de l'activité et qui intègrent davantage la diversité des publics et des usages, que ce soit dans le domaine des sports, de la culture ou des loisirs.

Le développement de politiques culturelles, sportives et de loisirs ciblées sur trois catégories de publics constitue un besoin manifeste : les seniors, les actifs (avec une attention particulière aux nouveaux arrivants), et les jeunes (notamment les adolescents) ont des attentes et des contraintes propres (Cf. le volet 1 du diagnostic).

Cet enjeu nécessite la mise en place de politiques territoriales davantage coordonnées :

- entre les différentes composantes du territoire (mettre en réseau, animer, mutualiser les moyens) ;
- et entre les différentes thématiques de l'offre (décloisonner les acteurs et le contenu de l'offre de service culturelle, des sports et de la culture).

## H L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE DE TRANSPORTS

---

### H.1 La mobilité : rappels sur un enjeu prioritaire, transversal à toutes les problématiques de services à la population

La question des transports est transversale à toutes les thématiques de service, puisqu'elle conditionne la mobilité des habitants, c'est-à-dire leur capacité à accéder à l'offre de service, que celle-ci soit située à proximité ou à une distance plus importante du lieu de résidence<sup>10</sup>.

Ainsi la question des transports a-t-elle deux dimensions. Il s'agit à la fois :

- d'une thématique de services à part entière, avec son offre de services propre, ses acteurs et ses partenariats,
- mais aussi d'une composante incontournable des autres thématiques de service, vis-à-vis desquelles la mobilité constitue une facette des enjeux à traiter.

Le véhicule personnel est le premier mode de déplacement sur le territoire, les autres modes de déplacement constituant avant tout des alternatives à la voiture individuelle pour des publics « captifs ». On relève deux enjeux de mobilité essentiels :

- la mobilité domicile-travail, en direction du pôle orléanais essentiellement mais aussi en direction de Montargis, du Giennois et du Pithiverais,
- et la mobilité vers les pôles de service internes au Pays, que ce soit sur des thématiques éducatives, de loisirs, de sport, de santé, de services administratifs.

---

<sup>10</sup> Sur ces différents points et sur les catégories d'utilisateurs concernés, se reporter pour mémoire au premier volet du diagnostic consacré aux besoins en matière de transports.

## H.2 L'offre de services en matière de transports : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

### H.2.1 L'offre de services en matière de transports collectifs :

Le Conseil général est l'autorité organisatrice des transports pour deux types de services de transport : les « services à titre principal pour les scolaires » (SATPS) et les « services réguliers ordinaires » (SRO). Dans ce cadre le Département signe des conventions avec les transporteurs, auxquels il impose un cahier des charges<sup>11</sup>.

Dans le Pays Forêt d'Orléans Val de Loire, 3 transporteurs interviennent sur 9 lignes régulières d'autocars.

Toutes les communes sont desservies par au moins une ligne d'autocar, à l'exception de Seichebrières et Bougy lez Neuville.

L'analyse du maillage des lignes fait apparaître trois niveaux de desserte (Cf. la cartographie qui suit) :

- la desserte du pôle orléanais. Celle-ci s'opère dans l'axe ligérien avant tout, c'est-à-dire sur la bordure occidentale du Pays, et via le pôle central (Châteauneuf sur Loire) ainsi que les pôles structurants de deuxième niveau (Jargeau, Neuville) ou les pôles intermédiaires (Ouzouer, Fay aux Loges, Donnery). L'accessibilité de ces pôles internes au Pays constitue donc un enjeu essentiel.
- la desserte du pôle de Châteauneuf sur Loire. Cette desserte est relativement bonne depuis le centre et le sud-est, mais elle est mauvaise depuis le nord du Pays et le sud. Il y a un réel manque de desserte transversale nord ouest / sud est, à tel point qu'on peut évoquer un « croissant isolé ».
- des dessertes ad hoc entre les communes. Certaines communes et communautés de communes ont mis en place des services de transport ad hoc, liés au développement de telle ou telle activité, souvent ponctuelle. C'est le cas par exemple pour la Communauté de communes des Loges qui met en place un système de ramassage pour l'accès au centre de loisirs en été.

---

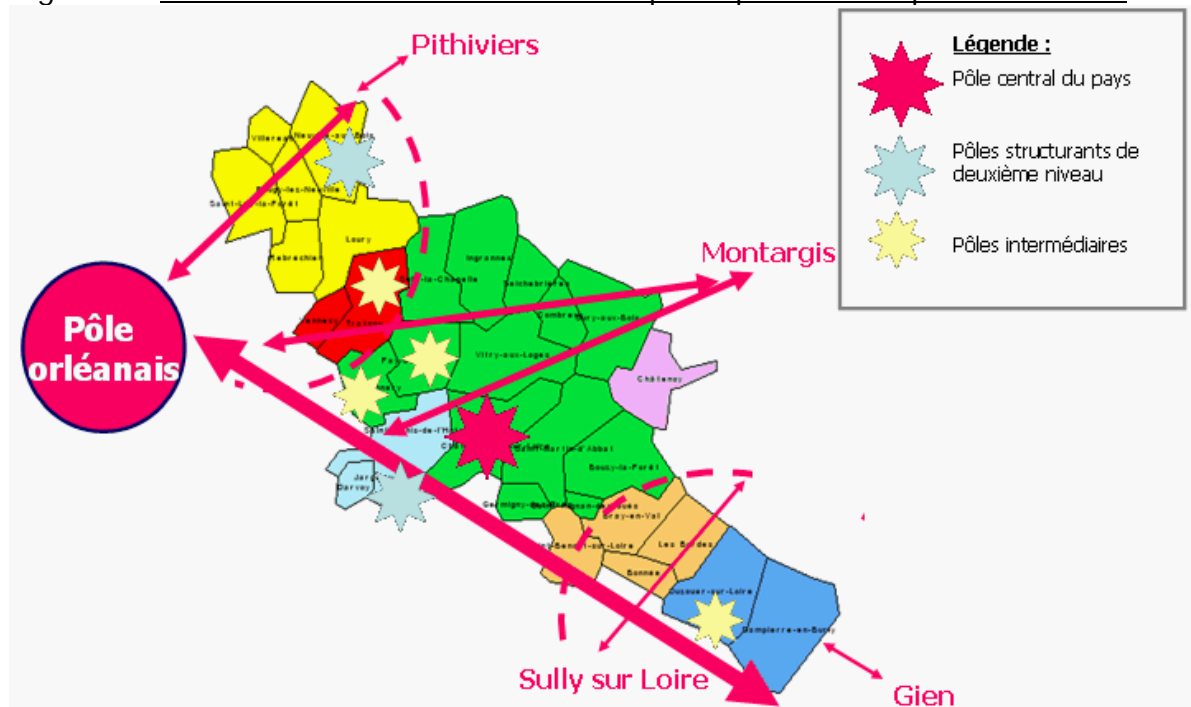
<sup>11</sup> En 2005, le Conseil général du Loiret a procédé à la définition de son Schéma départemental des transports.

Figure R : desserte du Pays par les transports collectifs<sup>12</sup>



Source : Carte extraite du projet d'harmonisation des transports publics de voyageurs sur la géographie du Pays et sa périphérie

Figure S : schématisation de la desserte des pôles par les transports collectifs



12 Le périmètre du Pays n'est pas tout à fait exact dans la partie Nord-Ouest du territoire, mais ceci n'a aucune incidence sur les données.

Le diagnostic départemental élaboré par ADATEC dans le cadre de l'élaboration du schéma départemental pointe le fait qu'il n'existe pas de système de réduction tarifaire en dehors de la possibilité de prise en charge de certains frais de transports pour les allocataires du RMI.

Le cas des scolaires est spécifique puisqu'ils bénéficient de la gratuité des transports (sur les lignes SATPS et SRO) à condition toutefois que leur domicile soit éloigné de 3 km de l'établissement scolaire fréquenté (ce qui pénalise les familles habitant à proximité). On note également la possibilité pour les élèves qui détiennent une carte de transport scolaire RVL de bénéficier d'une réduction de 50 % pour les trajets du mercredi, du samedi, et pendant les vacances scolaires.

De façon générale, plusieurs points faibles sont mis en exergue :

- le manque de lisibilité des fiches horaires sur certaines lignes et certains points d'arrêts, et globalement l'absence de plan complet du réseau,
- la diversité et le manque de lisibilité des politiques tarifaires,
- l'hétérogénéité des informations utilisées et diffusées par les différents transporteurs,
- les insuffisances de l'intermodalité.

## H.2.2 L'offre de services en matière de transports individuels et à la demande

L'offre de services complémentaire aux lignes de transport collectif par autocar demande à être appréciée à deux niveaux :

- Au niveau des taxis et ambulances, les pôles de service du Pays sont dotés d'une offre qui paraît suffisante en terme de capacité, les limites à leur utilisation étant avant tout liées à leur coût pour l'usager.
- Au-delà de ces deux premiers modes, l'offre de transports à la demande est quasi inexistante, puisqu'une seule initiative de transports à la demande est repérée dans le Pays. Elle concerne une ligne virtuelle, desservie le soir à la demande, entre Orléans et Ingranne (opérateur Darbier – ligne 2051).

### H.3 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services en matière de transports et de mobilité

#### H.3.1 L'amélioration des lignes régulières d'autocars

Les pistes d'amélioration de la desserte du Pays et au sein du Pays renvoient aux politiques spécifiques du Conseil général (Cf. le schéma départemental) et des transporteurs (Cf. les projets encours de négociation notamment dans le cadre du groupe « Harmonie »).

Sont notamment identifiés les enjeux suivants :

- L'aménagement des horaires des lignes existantes de manière à renforcer la fréquence de la desserte (de 1 à 3 à 2 à 5 allers-retours par jour)
- Le renforcement de la mixité des transports, à l'encontre d'un ciblage exclusif sur certains publics comme les scolaires
- L'amélioration des liaisons internes du Pays vers les pôles de Châteauneuf sur Loire et de Neuville aux Bois (qui constituent des relais vers le pôle orléanais), en particulier les samedi et mercredi
- La poursuite de la politique d'amélioration des liaisons externes vers Orléans d'une part, Sully sur Loire, Gien et Pithiviers d'autre part.

La multiplicité des interlocuteurs nécessite une politique de concertation large, conduite en lien avec le Conseil général et les transporteurs concernés.

#### H.3.2 L'amélioration de la réponse aux besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers

Le diagnostic met en évidence une pluralité de besoins spécifiques réguliers, qui méritent d'être pris en compte dans le cadre d'une offre de service coordonnée.

Le tableau qui suit récapitule les caractéristiques des besoins et identifie les solutions envisageables.

Usagers	Besoins	Solutions envisageables
Jeunes	Accès aux pôles de service internes et externes (loisirs, sport culture)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- politique de gratuité des transports en commun étendue aux lignes autres que RVL</li> <li>- accès à des services de transport à la demande</li> </ul>
Demandeurs d'emploi, personnes en grande précarité	Accès aux pôles de service administratifs internes (Châteauneuf sur Loire et Neuville aux Bois), et externes (Orléanais, Montargis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aides financières pour l'accès aux transports</li> <li>- prêt / location de mobylette pour les transports courts, internes au Pays)</li> <li>- accès à des services de transport à la demande (horaires pouvant être imposés)</li> </ul>
Personnes âgées	Accès aux pôles de services internes (Châteauneuf sur Loire, Neuville aux Bois, Jargeau, Ouzouer sur Loire, ainsi que Fay aux Loges, Donnery, Trainou)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accès à des services de transport à la demande (horaires pouvant être imposés)</li> </ul>
Familles des personnes âgées accueillies en établissements	Accès aux établissements accueillant des personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accès à des services de transport à la demande (horaires pouvant être imposés, notamment le week-end)</li> </ul>

Ainsi, le Pays pourrait constituer le cadre de la mise en place d'une offre de services de transports à la demande (éventuellement à horaires imposés), en vue de la desserte des pôles internes du Pays (Châteauneuf sur Loire, Neuville aux Bois, Jargeau en premier lieu, mais aussi Ouzouer sur Loire, ainsi que Fay aux Loges, Donnery, Trainou), avec une connexion avec les lignes desservant le pôle orléanais. Ces transports à la demande pourraient être dispensés dans un cadre individuel (taxi) ou collectif (minibus affrété par un transporteur par exemple). La conduite d'une étude de faisabilité spécifique constitue un préalable indispensable.

En outre, la mise en place de politique d'aides financières pourrait être initiée en vue des publics jeunes et scolaires, des demandeurs d'emploi et des personnes en grande précarité, en vue de favoriser l'accessibilité des pôles externes au territoire.

Pour les demandeurs d'emploi et personnes en grande précarité, la mise en place d'un service de prêt de véhicule (mobylettes par exemple) pourrait être étudié en complément aux aides financières, en vue de faciliter l'accès à l'emploi ou aux services d'aide à la recherche d'emploi. Toutefois le caractère temporaire de ce type de services et son inadéquation pour des trajets trop importants nécessitent une réelle prudence.

### H.3.3 L'amélioration de l'information sur les services de transport

La grande dispersion de l'offre de transports et des prestataires privés, assortie à la prégnance des problématiques de mobilité pour les habitants du Pays (actifs et inactifs, jeunes et vieux...), justifie la mise en place d'un service chargé de dispenser une information sur l'offre de transports, son contenu et ses conditions d'accès, par le biais d'une plateforme de mobilité.

# I L'OFFRE DE SERVICES DANS LE DOMAINE DES TIC

---

## I.1 L'offre de services : contenu, accessibilité, adéquation aux besoins

### I.1.1 Le degré de couverture du Pays en haut-débit et en téléphonie mobile

L'accès aux réseaux de téléphonie mobile est globalement satisfaisant, sauf dans les zones forestières.

La couverture du Pays par le réseau internet à haut-débit est encore insuffisante, mais elle est en passe d'être résorbée. Le Conseil général s'est en effet fixé comme objectif de donner accès à l'Internet à haut débit dans toutes les communes du Loiret à un coût abordable à l'horizon 2006. La mise en place, en 2004, du réseau départemental Médi@lys ouvert à l'ensemble des fournisseurs d'accès Internet, doit permettre d'atteindre cet objectif.

### I.1.2 L'offre de service en matière de lieux d'accès public et de formation à l'usage d'internet

Les lieux d'accès publics à internet sont très peu nombreux sur le territoire.

On recense toutefois l'existence de quelques « Points cyber », mis en place avec le soutien du Conseil général du Loiret. Ce sont des lieux permettant un accès à un micro-ordinateur muni d'un lecteur de CD-Rom, d'un modem et d'un moniteur, tous offerts par le Département, qui prend aussi en charge la première année d'abonnement à Internet (hors coût des communications téléphoniques). Ces Points cyber sont signalés par un totem.

Par ailleurs, la Chambre de Commerce et d'Industrie et le Conseil régional ont entrepris de mettre en place des Points multiservices dans les communes de moins de 2000 habitants, donnant lieu également par la mise à disposition des habitants d'un accès à un ordinateur relié à internet pour accéder aux services de La Poste, de l'ANPE, des banques. La mise en œuvre de ce service s'appuie notamment sur des commerces qui seraient volontaires pour mettre ce service à disposition des habitants. Aujourd'hui il n'en existe pas encore dans les communes du Pays Forêt d'Orléans Val de Loire.

A ce jour, ces initiatives sont encore insuffisantes :

- Le maillage des communes est encore très incomplet.
- Le contenu de l'offre de services proposée est trop retreint. Les bornes telles que les Points multiservices ne permettent pas un accès à l'ensemble du réseau internet, mais seulement à des services préselectionnés. De plus, la possibilité d'imprimer n'est pas toujours garantie. Enfin les conditions d'accès ne permettent pas toujours de bénéficier de réelles plages de travail sur internet, suffisamment longues et dans les conditions de calme requises (pour les demandeurs d'emploi par exemple).
- Une offre d'initiation ou de formation à l'usage d'internet existe dans quelques communes (à Châteauneuf sur Loire et à Ouzouer sur Loire notamment), mais elle paraît insuffisante au regard des besoins : le développement du recours aux TIC dans les pratiques quotidiennes constitue en effet un levier pour maintenir un accès des habitants aux services publics, notamment administratifs.

### I.1.3 L'utilisation des TIC par les administrations et les opérateurs de service

La plupart des administrations et des publics s'appuient sur internet et les TIC en tant que vecteurs de communication avec les usagers.

Développés en complément des implantations physiques, les services accessibles via internet sont parfois utilisés par certains opérateurs en vue de pallier une diminution de leur présence territoriale, dans une logique de substitution aux implantations physiques.

En tout état de cause, on distingue deux niveaux de service :

- les services d'information, internet constituant un support de communication sur l'offre de service de la structure, son contenu, son accessibilité, etc., comme le font tous les sites internet ;
- les services d'échange de données, plus rares, lorsque internet permet à l'utilisateur d'effectuer une requête et d'obtenir un service en retour. C'est le cas pour les sites internet permettant d'accéder à des données personnalisées (MSA et CPAM avec la carte vitale, allocations familiales, services bancaires, ANPE...) mais aussi pour des sites permettant d'effectuer des demandes (commande de billets de train, etc.).

La mise en place de bornes internet constitue une piste de réflexion qu'explorent de nombreux acteurs administratifs, mais on ne repère pas à ce jour d'initiatives conjointes permettant de mutualiser les coûts.

Il faut souligner enfin le caractère encore insuffisant de l'équipement des communes du territoire, et le faible développement de leurs sites internet (moins d'une dizaine de communes du Pays ; aucune intercommunalité ; pas de site internet du Pays).

## I.2 Les enjeux pour un renforcement de l'offre de services dans le domaine des TIC

### I.2.1 Animer une réflexion partenariale sur les points d'accès publics à internet et aux services virtuels

Le Pays constitue un cadre pertinent pour conduire une réflexion partenariale sur le développement de l'offre de services virtuelle sur le territoire. Ainsi que le montre le rapport Durieux sur les services, le manque de concertation entre les grands opérateurs de service va à l'encontre du besoin de mutualisation des moyens mobilisés, dont le coût constitue un frein à lever. D'autre part le développement d'initiatives mal coordonnées et parfois concurrentes pourrait ainsi être évité.

Il est important que cette réflexion intègre les facteurs suivants :

- lieu d'implantation dans le Pays
- étendue des domaines accessibles : tout internet, ou seulement quelques sites internet
- nature des services rendus : recherche internet, traitement de texte, impression...
- ciblage de l'accès à certains usagers (publics en difficulté par exemple)
- initiation et formation, lien avec un événementiel.

### I.2.2 S'appuyer sur internet pour favoriser la lisibilité de l'offre de services

Internet constitue un moyen à privilégier – même s'il n'est pas toujours suffisant – pour diffuser les informations nécessaires aux usagers qui ont besoin de connaître l'offre de services existante.

Le cadre du Pays constitue un espace de projet pertinent pour initier une démarche visant à rendre plus lisible l'offre de services de proximité, au travers d'une approche découplée et ciblée sur les attentes des usagers. La mise en place d'une plate-forme de services devrait ainsi

nécessairement avoir une traduction – pas nécessairement exclusive – sur internet.

Ce type d'initiative peut en outre contribuer efficacement à l'identification de voies d'amélioration de l'offre de service, que ce soit pour corriger des redondances ou pour combler des manques qu'une information globale permet de faire émerger.

### I.2.3 Poursuivre l'effort engagé sur l'équipement des collectivités membres du Pays

Le développement de l'équipement des collectivités membres du Pays, fortement engagé, doit se poursuivre. L'accès des services de toutes les communes au haut-débit doit être une priorité dès lors que le territoire concerné est couvert.

D'autre part le développement d'une politique de communication et d'information via internet doit être engagé, le Pays pouvant constituer une plateforme permettant une mutualisation des moyens et facilitant la lisibilité des services proposés aux citoyens.

## J SYNTHÈSE DES ENJEUX

---

Premier enjeu : la consolidation du positionnement et du rôle du Pays sur les thématiques de services à la population :

- Consolidation de l'approche intercommunale et du niveau du Pays pour aborder les questions de services à la population
- Renforcement du rôle du Conseil de développement par rapport à l'identification des besoins de services

Deuxième enjeu : le renforcement des relations entre le Pays et son environnement partenarial (régulateurs, organisateurs, financeurs, opérateurs...) dans les différents domaines de services à la population :

- Présentation et promotion du Pays auprès des opérateurs et des administrations jouant un rôle de régulation ou de programmation de services
- Mise en place et/ou pérennisation de relations partenariales avec quelques acteurs stratégiques en matière de services à la population, dans l'objectif de mettre en œuvre des coopérations concrètes à court terme, sur des thèmes prioritaires (Cf. quatrième enjeu).

Troisième enjeu : la mise en cohérence et le renforcement de l'offre de services à la population au niveau du Pays

- Résorption de manière prioritaire du déficit de services et de desserte du croissant Nord-est du Pays
- Amélioration de la lisibilité de l'offre de services localisée sur le Pays (pour les professionnels et les usagers)
- Incitation des opérateurs et administrations à mutualiser leurs moyens en vue de maintenir et de renforcer la satisfaction des besoins de services (services partagés, Internet...)
- Promotion et soutien à l'action des associations du Pays

Quatrième enjeu : la mise en œuvre d'actions répondant aux défis prioritaires du Pays

- Le renforcement de la densité de l'offre de soin généraliste
- Le renforcement de l'offre de services dans le domaine de la petite enfance
- La poursuite du développement de l'offre d'accueil et de services aux personnes âgées
- Le développement d'une offre de service en matière de sport, culture et loisirs décloisonnée, coordonnée, et ciblée sur des publics prioritaires.
- La poursuite du travail de négociation visant l'amélioration de la desserte du Pays par les lignes d'autocars
- La mise en place de nouvelles réponses de transports pour certaines catégories d'usagers.