



**PROJET D'EXPERIMENTATION D'UNE  
"CARTOGRAPHIE INTERACTIVE DE  
L'ACCES AUX SERVICES"  
SUR UN TERRITOIRE DE MONTAGNE**



Novembre 2014

[www.adrets-asso.fr](http://www.adrets-asso.fr)

# Constat

Les collectivités locales, les communautés de communes, les pays ont pour la plupart recensé les services sur leur territoire à l'occasion de diagnostics ou de schémas. Une cartographie de l'implantation de ces services est souvent réalisée dans ce cadre là. C'est le cas notamment du pays Gapençais.

**Cependant la cartographie de l'implantation des services ne suffit pas à informer correctement les usagers sur les caractéristiques de ses services, notamment sur leur accessibilité.**

# Opportunités

Le projet est né du croisement des opportunités suivantes :

- **Le Pays Gapençais actualise aujourd'hui son "Observatoire des services"** sur les questions de Services à la petite enfance et de services liés au vieillissement en vue d'une aide à la décision des élus du territoire.

Les services liés aux thématiques de la **petite enfance et du vieillissement** ont été retenus par le pays du fait de leur importance sur le territoire et de leviers d'actions envisageables pour les collectivités locales partenaires.

- Dans son travail de réflexion sur les services, **l'Adrets a défini une chaîne de critères d'accessibilité aux services** qui, attention, ne se résume pas à l'accès physique handicapé, ni aux questions de proximité ; elle intègre entre autre les questions de coût, de délai, de simplicité et bien entendu d'accessibilité physique. L'accessibilité aux personnes en situation de handicap a donné lieu à de nombreux travaux qui seront utilisés également dans cette expérimentation.

- Des **outils interactifs**, souvent en open source, existent aujourd'hui pour permettre une **appropriation de la cartographie par les usagers eux-mêmes** ou les responsables associatifs. Ces outils gratuits et simples d'utilisation peuvent permettre à des habitants de géolocaliser des services d'une part et de les caractériser à partir de l'analyse qu'ils en font (*cf annexe*).

- L'association **Arsenic** est habilitée à **former les usagers** dans le cadre d'une **formation action de terrain** (organisation par exemple de "carto party"). Certains Eric du Pays Gapençais peuvent être partenaires avec d'autres associations d'usagers pour expérimenter ces nouvelles formes de citoyenneté active. L'Adrets peut accompagner ces expérimentations à partir de l'expertise qu'elle a pu acquérir en matière d'accessibilité aux services.

# Objectif

L'objectif final est d'**améliorer l'information sur l'accessibilité aux services**. Il s'agira pour cela de produire un outil cartographique interactif et participatif pour le grand public : affichage cartographique de la qualification de l'accès aux services pour les usagers des services, que eux-mêmes pourront compléter.

L'expérimentation permettrait de **qualifier l'accessibilité des services sur un territoire restreint**. Cela permettrait de tester d'une part la faisabilité technique et humaine de l'analyse cartographique citoyenne ; mais aussi de tester l'opérationnalité des concepts d'accessibilité développée par l'Adrets.

L'expérimentation pourrait déboucher sur un **guide méthodologique** pour généraliser ces approches citoyennes sur d'autres territoires.

L'outil cartographique de représentation de l'accessibilité aux services pourra également être utilisé comme un outil d'aide à la décision pour les élus en charge des services sur le territoire.

# Échelle du projet

Le projet est expérimental ; il est destiné à être étendu et déployé sur d'autres territoires.

Dans un premier temps, le projet expérimental se propose de travailler sur **deux territoires ruraux qui pourront être les communautés de communes « du Haut Champsaur » et « du Buëch Dévoluy »** (travail en partenariat avec les ERIC des territoires, déjà sensibilisés à la démarche). Il est envisagé de ne choisir qu'une thématique par territoire (petite enfance ou vieillissement).

# Domaine d'intervention

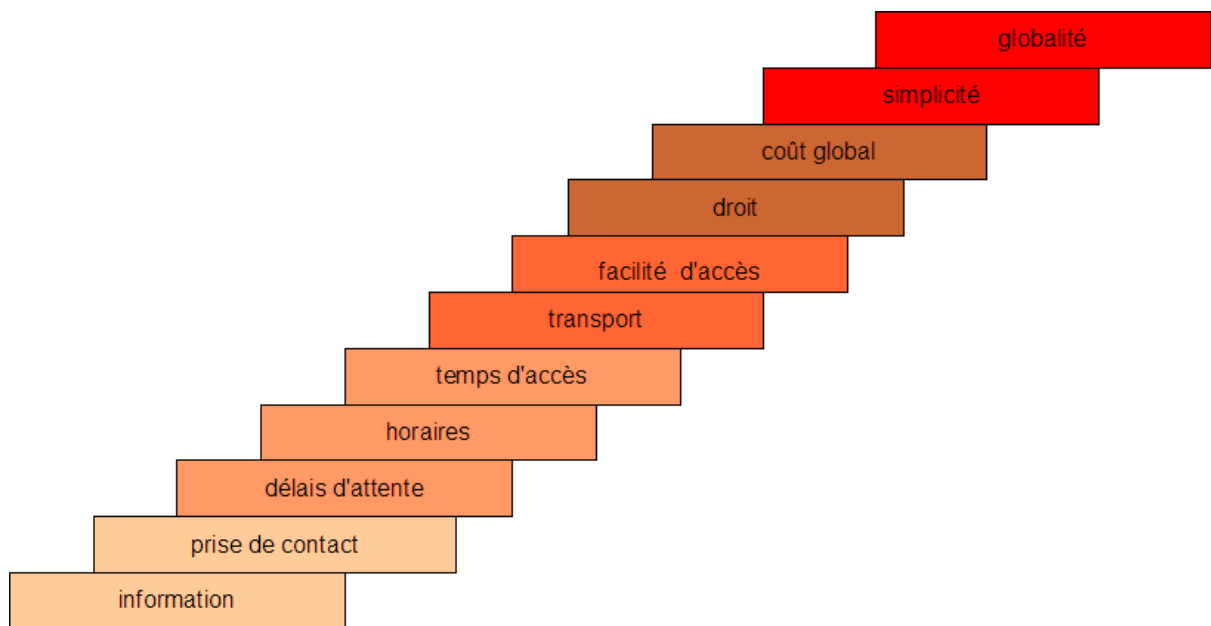
Le projet étant expérimental, il se concentrera dans un premier temps sur deux secteurs de service. Il ne peut en effet se permettre de toucher l'ensemble, trop large, des services publics/au public, proposés sur le territoire.

Les services liés aux **thématiques de la petite enfance et du vieillissement** ont été retenus par le pays du fait de leur importance sur le territoire et de leviers d'actions envisageables pour les collectivités locales partenaires.

**La qualification retenue est celle de l'accessibilité**. Attention, l'accessibilité ne concerne pas seulement l'accès physique handicapé ; elle peut se définir selon une chaîne de 11 critères définis par l'Adrets dans son travail de réflexion sur les services :

- ➔ **l'information** : est-il facile d'obtenir des informations précises sur le service ?
- ➔ **la prise de contact** : est-il facile de prendre contact avec le service ? (ligne directe ou standard ? Prise de RDV par téléphone ? Par envoi de formulaire...)
- ➔ **le délai d'attente** : délais entre le premier contact et le bénéfice effectif du service
- ➔ **les horaires** : jours et heures d'ouverture du service
- ➔ **le temps d'accès** : temps de déplacement, dépendant de l'éloignement et de la fluidité de circulation
- ➔ **le transport** : accès possible en transport en commun, avec quelle périodicité ?

- ➔ **la facilité d'accès** : est-il par exemple possible de se garer à proximité ? Y a t-il un arrêt de bus à proximité ? La signalétique est-elle efficace ? L'accès est-il adapté aux personnes en situation de handicap, moteur, visuel, auditif, cognitif... ?
- ➔ **le droit** : le service est-il accessible à tous ou réservé à une catégorie de personnes (habitants de la commune, catégorie d'âge, catégorie sociale, nationalité...)
- ➔ **le coût global** : quel est le prix du service, quel est coût global pour y accéder ?
- ➔ **la simplicité** : complexité des démarches, accès pour les personnes ne maîtrisant pas le français ou l'écrit, importance des pièces à fournir...
- ➔ **l'intégralité de la chaîne** de services complémentaires : y-a-t-il des services associés (accès téléservices, photocopieuses,...) ; y-a-t-il coordination avec des services complémentaires ?



Quand un de ces critères dysfonctionne, c'est l'ensemble de la démarche d'accès au service qui s'effondre... !

# Modalités pratiques

## Les acteurs du projet

- ➔ **L'Adrets** organise et anime l'ensemble de l'expérimentation. Elle définit avec les partenaires la grille d'analyse de l'accessibilité qui sera utilisée pour la cartographie interactive. Elle définit le champ d'étude. Elle organise le partenariat local, avec le pays ; elle organise les accesparty, renseigne les données recueillies et rédige une synthèse et un guide méthodologique pour transférer l'expérimentation.
- ➔ **Le Pays Gapençais** met à disposition de l'expérimentation le recensement des services liés à la petite enfance et des services d'aide à la personne, réalisé dans le cadre de l'actualisation de l'observatoire des services du Pays. Le pays met à disposition la carte de localisation de ces équipements réalisés par le SIG du pays.
- ➔ **La communauté de commune du Haut Champsaur et celle du Buëch Dévoluy** permettent l'expérimentation sur leur territoire ; les centres sociaux, les RSP et les ERIC de ces deux CC pourront apporter les informations territoriales sur les services, participer à la définition des critères, à l'organisation des accesparty et à la diffusion des résultats.
- ➔ **Arsenic** accompagne la démarche de recueil de données sur le terrain en apportant une méthodologie d'accompagnement d'un groupe d'usagers citoyens volontaires (via des associations comme l'APF, les centres sociaux, les Eric des territoires) pour participer à l'expérimentation sous forme de "accesparty".  
Par ailleurs, Arsenic fera le suivi de la partie **développement informatique de l'application** permettant l'affichage d'une couche de données qualitative quant à l'accessibilité du service.
- ➔ Deux membres **d'Open street map France** (Tony Emeri et Jean-Louis Zimmermann) sont intégrés au projet autour de deux dimensions :
  - Leur expérience de travail sur l'accessibilité
  - Leur expertise vis-à-vis d'OSM et d'applications qui serviront de base au développement informatique que nous imaginons sur ce projet.

### ➔ **Les partenaires de services :**

- Le Conseil général des Hautes-Alpes :
  - Services personnes âgées et handicapées
  - Service tarification, accompagnement des établissements et services médicaux sociaux
  - Service enfance et famille
  - Service Informatique, projets innovants et moyens généraux
  - PMI
  - Direction des politiques de prévention et de l'action sociale
  - MDPH

Les services du conseil général disposent de nombreuses informations dont certaines sont déjà mises en ligne et qui pourront être mises à disposition du projet.

Les agents ont de nombreuses demandes venant des familles de clarification des informations. L'information à l'usager est une des priorités des travaux en cours (il s'agit d'un des trois axes du schéma gérontologique départemental). L'approche globale de l'action sociale est aussi un des axes prioritaires du Conseil général. Le volet handicap est important pour la collectivité. L'accessibilité de

l'information sur Internet est notamment intéressante pour les familles devant s'occuper à distance de parents âgés.

La politique d'Open Data (libéralisation des données publiques) n'a pas encore été lancée par le Conseil général qui n'a pas encore les moyens de l'initier. Cette démarche permettra peut-être de sensibiliser les décideurs à avancer sur ce terrain.

Les services du conseil général pourront participer au groupe de travail pour la définition des critères d'accessibilité et au recueil des données. Enfin la diffusion des résultats pourra être reprise par les services du CG.

- La Direccte (pour apporter des informations sur les services d'aides à domicile et les Cesu en particulier)
- Le pôle services à la personne du Conseil régional (Prides)
- L'ARS
- La CAF
- 05 voyageurs

**Les associations partenaires** peuvent être :

- les centres sociaux de Gap
- les Eric de Gap et des CC du Champsaur et des Deux Buëch
- L'UDAF
- L'Union régionale des caisses de retraite
- associations spécialisées : ADMR, association de parents, association des paralysés de France, autres associations de personnes handicapées, l'association Alpaje (petite enfance)...
- La mobilisation du Conseil de développement du pays est bien entendu souhaitée.

Ces partenaires sont invités à participer à la définition commune des critères d'accessibilité et à la mobilisation d'usagers et de professionnels pour participer aux accesparty.

Chaque type d'acteur apportera son approche et son usage des services en les qualifiant à travers un certain spectre.

➔ **Le Conseil régional PACA** initie un nouveau travail à double entrée sur la thématique des services :

- Réflexion sur une politique de « nouveaux services » : comment l'institution peut innover en matière de nouveaux services publics, contribuant à la réduction des inégalités territoriales
- Mise en place d'un observatoire des services au sein du CR

L'Adrets est associée à la réflexion. Ces deux projets s'enrichiront mutuellement.

Service concerné du CR PACA : Pôle Planification Stratégique et Développement Soutenable - Direction de la Prospective et de la Démocratie de Proximité - Service Études - Observation – Prospective

# Méthodologie

La méthodologie proposée se déroule chronologiquement ainsi :

- ➔ Recensement des services sur le territoire : partir du travail du Pays gapençais qui est en train d'actualiser le SIG lié au schéma de service.
- ➔ Mobilisation des partenaires
- ➔ Qualification des services :
  - l'Adrets élabore une grille de lecture composée des 11 indicateurs d'accessibilité des services sur un territoire. L'Adrets construira cette grille **avec l'aide et l'expertise des partenaires spécialisés dans chaque critère de la grille** (par exemple concernant l'accessibilité physique, les critères seront définis avec l'APF).
  - un groupe de citoyens (rassemblés par exemple grâce aux ERIC) réalise une "Accesparty" sur le territoire : munies de smartphone/tablettes et de la grille d'analyse, les personnes se rendent dans les services, les géolocalisent et qualifient leur accessibilité à partir de la grille proposée par l'Adrets. Les données peuvent être complétées par les agents de service. D'autres associations peuvent être sollicitées pour contribuer au recensement (APF, centres sociaux...) (cf annexe)
- ➔ Le SIG est donc désormais doté d'une qualification des services quant à leur accessibilité.

Un test d'utilisation par des usagers d'une part et par des responsables politiques ou de services d'autre part sera effectué pour évaluer la valeur ajoutée de l'outil créé pour l'information d'une part et pour l'analyse d'autre part.

✓ **Les données ainsi recueillies et agrégées via le SIG permettent d'obtenir une lecture qualifiée du territoire sur l'accessibilité aux services de petite enfance et aux services liés aux personnes âgées.**

## Outils

(cf annexe)

- ➔ Base cartographique : Open street map et SIG du Pays Gapençais avec les couches concernant les deux thématiques de la petite enfance et du vieillissement
- ➔ Développement d'un wiki (logiciel yeswiki) permettant l'affichage d'une couche de données qualitative quant à l'accessibilité du service (renseignement d'un formulaire par service (géolocalisé) avec les champs correspondants aux critères d'accessibilité). Une réflexion plus approfondie et technique sera faite pour habiller la présentation Internet des résultats. Cet outil doit pouvoir être disponible de manière interactive sur Internet.

Le tout sera développé selon le modèle des logiciels libres et de production de bien commun.

### Ressources matérielles

Des smartphones et des tablettes pour réaliser le recensement de données sur le terrain (géolocalisation et rentrée des données directement dans les grilles d'analyse via la tablette).

# Financements

- ➔ Action inscrite dans l'**avenant du contrat de pays** Gapençais
- ➔ **Service SIEN du CR PACA - dispositif ERIC** : le financement a été voté. Il représente 30% du budget global.
- ➔ **Autofinancement de l'Adrets** : 20%.

# Indicateurs d'évaluation

## Indicateurs de réalisation :

- nombre de services évalués
- nombre de participants à l'évaluation
- réalisation d'une carte de synthèse interactive
- production d'un guide de réalisation

## Indicateurs de résultats :

- satisfaction des usagers citoyens
- satisfaction des élus
- valeur ajoutée des informations pour les citoyens
- évaluation de la transférabilité de l'initiative

## Indicateurs d'impact :

- initiatives locales pour faire évoluer l'accessibilité aux services
- reproduction de l'initiative par d'autres territoires et d'autres services





à Gap (région PACA)  
7 rue Bayard  
05 000 Gap  
Tel 04 92 51 07 19

A La Motte Servolex (région Rhône-Alpes)  
370 rue des Champagnes  
73 290 La Motte Servolex  
Tel 06 47 33 65 24

[adrets@adrets-asso.fr](mailto:adrets@adrets-asso.fr)  
[www.adrets-asso.fr](http://www.adrets-asso.fr)



**LICENCE CREATIVES  
COMMONS**

**Reproduction, diffusion et  
adaptation de ce document  
autorisées (et vivement  
souhaitées) sous condition  
d'en citer la source**