

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

ALPES DE HAUTE-PROVENCE
2018-2023

ANNEXES



PRÉFET DES ALPES-
DE HAUTE-PROVENCE

**ALPES DE HAUTE
PROVENCE**
LE DÉPARTEMENT

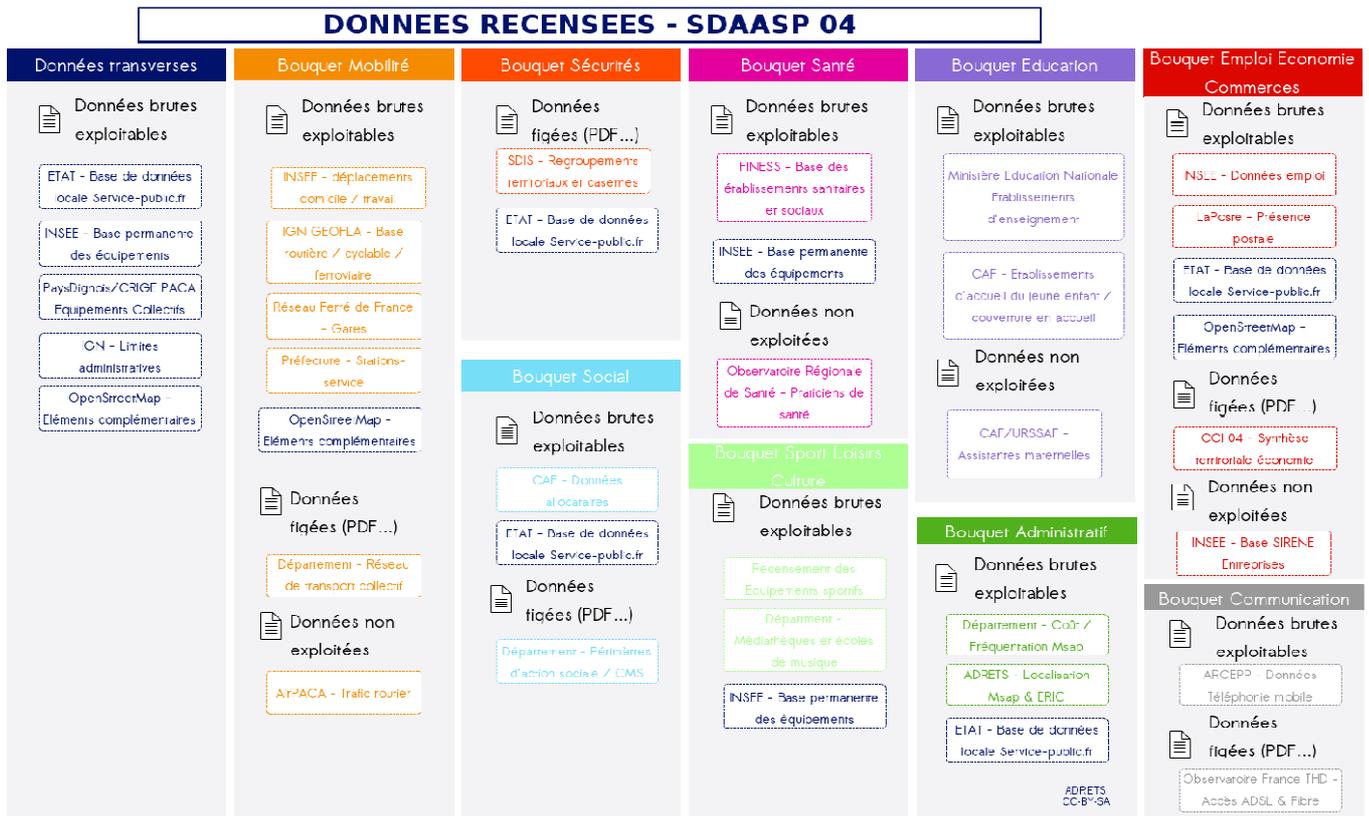
Annexes

1	COMPOSANTES DU DIAGNOSTIC	4
	La récolte de données	4
	La cartographie	5
	Les documents ressources	6
	Les entretiens individuels et collectifs	7
	Le questionnaire	8
2	ANALYSE DETAILLEE PAR TERRITOIRES	10
	Communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon	10
	Communauté de communes du Sisteronais Buëch	12
	Communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance	15
	Communauté d'agglomération Provence Alpes Agglomération	17
	Communauté de communes Alpes Provence Verdon	20
	Communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure	22
	Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon	24
	Communauté d'agglomération Durance Luberon Verdon Agglomération	26
	Communauté de communes du Pays d'Apt Lubéron	27
	Communauté de communes du Pays de Serre-Ponçon	27
3	ANALYSE DETAILLEE PAR SERVICES	28
	Le bouquet "Mobilité"	28
	Le bouquet "Sécurités"	29
	Le bouquet "Santé"	30
	Le bouquet "Social"	32
	Le bouquet "Éducation"	34
	Le bouquet "Communication"	36
	Le bouquet "Emploi"	37
	Le bouquet "Économie et création d'activité"	38
	Le bouquet "Commerces et services de proximité"	38
	Le bouquet "Formalités administratives"	39
	Le bouquet "Culture Sports et Loisirs"	40
4	ANALYSE DETAILLEE PAR TYPE DE PUBLIC	42
	Retraités et personnes âgées dépendantes	42
	Personnes en situation de handicap	44
	Nouveaux arrivants	46
	Jeunes (moins de 25 ans)	47
	Familles avec enfants scolarisés	48
	Saisonniers	50
	Analphabétisme et illettrisme	50
	Entrepreneurs, créateurs d'activité	51
	Demandeurs d'emploi, personnes en insertion ou en formation	53
5	ANALYSE DETAILLEE PAR CRITERES D'ACCESSIBILITE	55
	Information	55
	Prise de contact	55
	Délais d'attente	55
	Horaires	56
	Temps d'accès	56
	Transport	57
	Facilité d'accès	57
	Droit	57
	Coût global	57
	Simplicité	58
	Globalité	58

6 FICHES ACTION DETAILLEES PAR AXE	59
AXE 1 : ORGANISER LA COORDINATION DES ACTEURS SUR LES TERRITOIRES.....	59
Organiser une gouvernance départementale et le suivi de l'accès aux services avec les EPCI.....	59
1 Accompagner la mise en œuvre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.....	59
2 Simplifier et adapter les démarches administratives pour les personnes en situation de handicap.....	60
Organiser une gouvernance de l'accès aux services à l'échelle de chaque EPCI	61
3 Accompagner les EPCI dans leur prise de compétences "services et l'organisation d'une gouvernance locale	62
AXE 2 : INFORMER ET COMMUNIQUER SUR LES SERVICES	63
Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, Wifi).....	63
4 Fiabiliser la qualité de l'infrastructure numérique dans les lieux clés d'accès aux services au public.....	63
5 Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout.....	65
Collecter, organiser et relayer l'information.....	66
6 Réaliser une base de données départementale des lieux d'accueil	66
7 Proposer de nouveaux outils d'information et mettre en place des relais efficaces.....	67
AXE 3 : STRUCTURER ET AMELIORER LE RESEAU D'ACCUEIL DE PROXIMITE.....	68
Améliorer et conforter le maillage territorial d'accueil autour des MSAP, CMS et CCAS	68
8 Compléter le maillage MSAP dans tous les EPCI.....	69
9 Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes	70
10 Faire évoluer le partenariat MSAP/EPCI/La Poste.....	71
Animer / Former / Pérenniser le réseau des agents d'accueil	71
11 Définir les différents niveaux et rôles des accueils.....	72
12 Recenser et animer le réseau de 1 ^{er} accueil au travers des Mairies.....	72
13 Réaliser un référentiel métier, animer et former des agents d'accueil de 2 ^e niveau	74
Accompagner les publics et les professionnels sur le numérique	75
14 Identifier mutualiser et renforcer l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique	75
AXE 4 : DEVELOPPER LES MOBILITES DES USAGERS ET DES SERVICES	76
Soutenir l'itinérance des services.....	76
15 Encourager le maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés	76
16 Promouvoir une offre de services mobiles / itinérants.....	77
Soutenir l'accès à distance aux services	77
17 Faciliter l'accès aux services en ligne	78
18 Développer l'usage de la visio-communication avec les opérateurs dans les MSAP	78
Développer les initiatives locales et citoyennes au profit de la mobilité (covoiturage, autopartage, stop)	79
19 Sécuriser et encourager les initiatives de la société civile en matière de mobilité.....	79
Faciliter l'accès aux transports en commun	80
20 Coordonner les horaires des services avec les horaires des transports	81
21 Mieux informer sur les transports en commun et faciliter l'utilisation des transports scolaires par tous.....	81
AXE 5 : AMELIORER LES CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES DE SANTE	82
Accompagner la mutualisation et favoriser l'accueil des professionnels de santé.....	82
22 Favoriser l'accueil et l'installation des professionnels de la santé	82
23 Soutenir les initiatives publiques locales en matière de santé.....	83
5-B Créer des maisons de santé pluridisciplinaires.....	83
24 Développer le maillage territorial des maisons de santé pluridisciplinaires	83
5-C Favoriser la télémedecine et les diagnostics à distance.....	84
25 Développer l'usage du numérique pour les professionnels de la santé.....	84
26 Mettre en place une plateforme de télémedecine	84
5-D Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé.....	85
27 Consolider les parcours de soins et développer le dossier médical partagé	85
28 Réduire le non recours aux soins	86
29 Déployer des permanences de santé locales ou en itinérance	86
AXE 6 : SOUTENIR L'ACCOMPAGNEMENT SUR L'EMPLOI ET LA FORMATION	87
Développer l'accès à une offre de formation adaptée	87
30 Négocier la délocalisation de formations dans les zones peu denses.....	87
31 Développer la Formation Ouverte A Distance (FOAD)	88
Conforter le secteur des services à la personne et accompagner les particuliers employeurs	88
32 Développer des relais d'assistante de vie	89
33 Étendre les RAM et expérimenter des solutions de garde adaptée pour les personnes ayant des horaires atypiques.....	89
Faciliter l'emploi de proximité (télétravail, coworking).....	90
34 Éviter les mobilités : plans de déplacement, télétravail et coworking (cf SDSUN fiche 19 : réseau de tiers lieux)....	90
Proposer des parcours thématiques en internat dans les collèges ruraux	90
35 Renforcer l'offre pédagogique spécifique de qualité dans les collèges ruraux, avec les infrastructures adaptées ...	91
36 Mieux communiquer vers les familles sur la qualité d'accueil des collèges ruraux.....	91

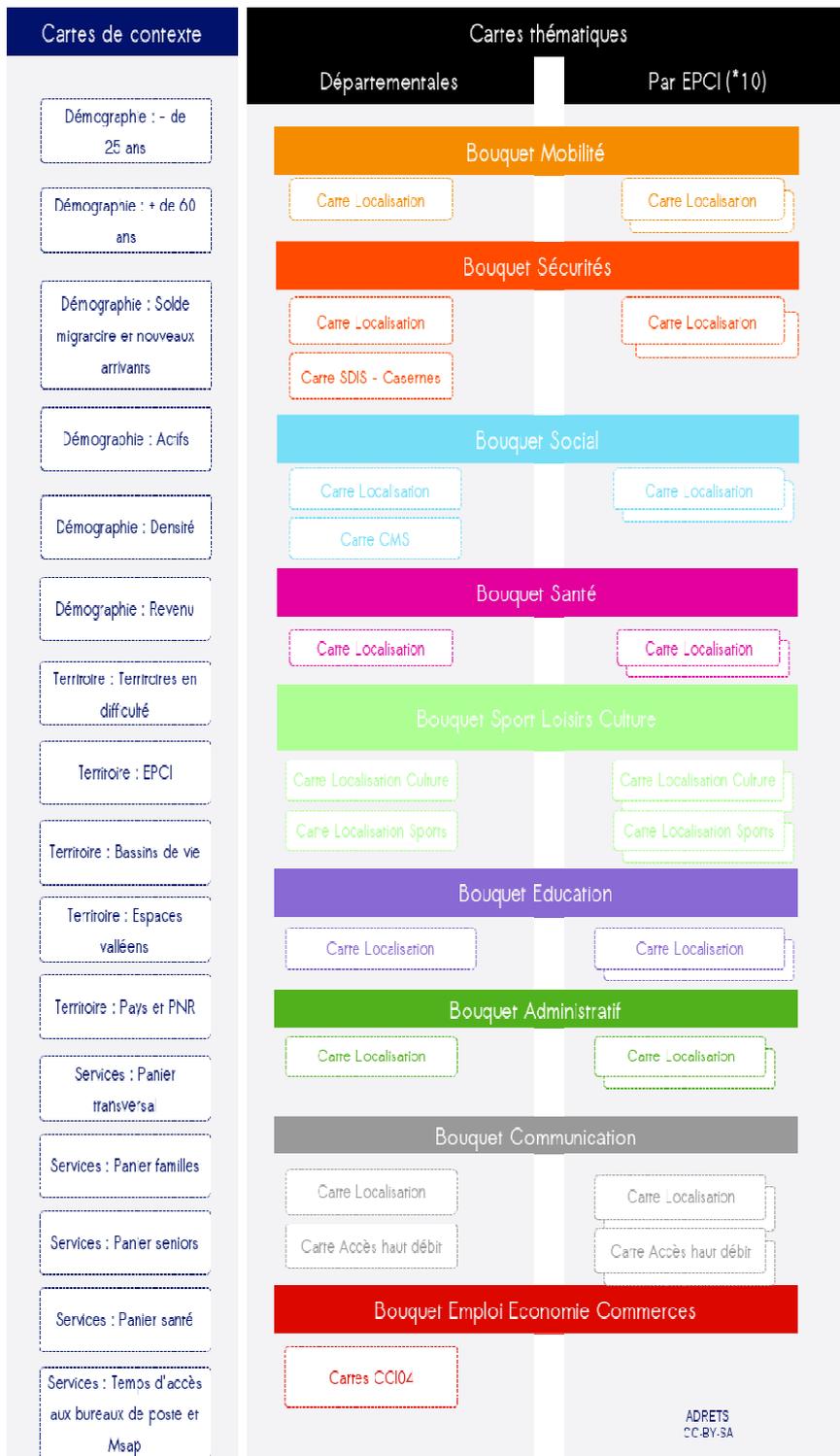
1 Composantes du diagnostic

LA RECOLTE DE DONNEES



cf Annexe de travail n°1 : Données sources fournies

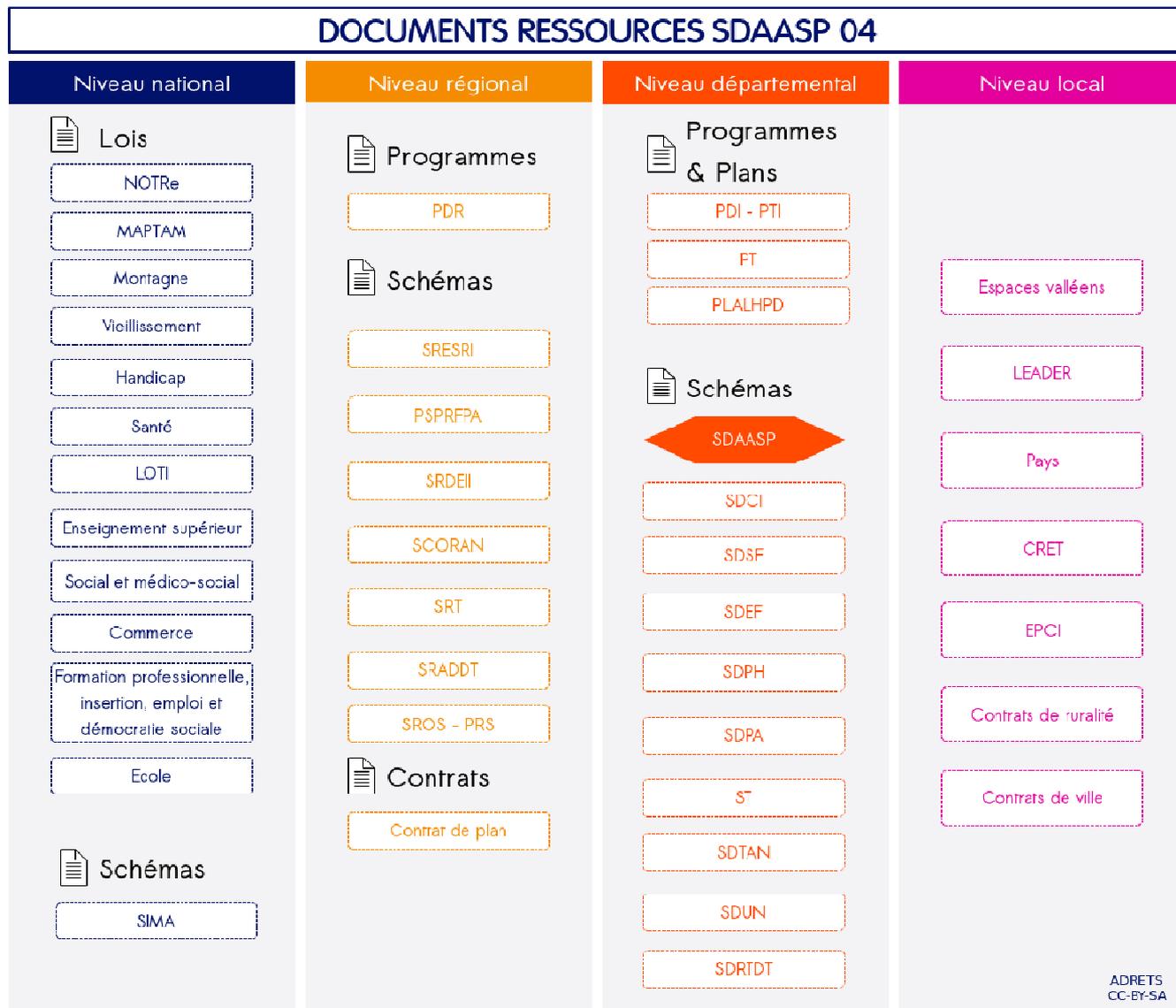
LA CARTOGRAPHIE



cf Annexe de travail n°2 : Cartes réalisées

LES DOCUMENTS RESSOURCES

Une cinquantaine de documents ont été récoltés afin d'analyser les différentes entrées relatives aux services. De l'échelon national à celui plus local, ces derniers ont permis de répertorier un certain nombre de tendances ou d'identifier les territoires, publics, services ou critères d'accessibilité les plus en tensions selon les spécificités de chacun.



Cf. Annexe de travail n°3 : Analyse des documents ressources

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

35 entretiens ou rencontres organisés, 85 personnes touchées.

Date	Organisme(s)	Personne(s) rencontrée(s)
14/06/2016	CAF	Renaud HIMPENS
14/06/2016	CPAM	Mireille COULLET Aurélien PREUX
14/06/2016	MSA	Jacques ROCHAT
14/06/2016	Communauté de communes du Sisteronais Buëch et Jabron Lure	René AVINENS (Pdt CC Lure Vançon Durance) Alain POSTE (Pdt CC Jabron) Jean-Jacques LAWAMP (Pdt CC La Motte Turriers) GUERASSIMENCO (Dir. CC La Motte Turriers) Patrick MASSOT (maire La Motte du Caire) Jérôme FRANCOU (1er adj La Motte du Caire) Robert ZUNINO (maire Faucon du Caire) Francesco ALLEGRA (1er adj Curbans) Gérard MAGAUD (Maire Gigors) Sandrine PIZZABALLA (Maire Bellaffaire) Alexandre NABOKOFF (Animateur MSAP)
21/06/2016	Communauté de communes Provence Alpes Agglomération	Stéphane CHEVRIER (Conseil Municipal Le Vernet) Patrick MARTELLINI (Président CCMD)
27/06/2016	Communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure Banon Reillane	Claude WICART/Sylvie CAGINICOLAN(CCPB), Pascal DEPOISSON(maire StMichel L'observatoire), Daniello DEG DAGHI (Reillane), Maryse BLANC/Estelle MALABAVE(CCPFML)
28/06/2016	CARSAT	Christophe PEYRE , Nathalie BERTRAND
28/06/2016	Communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération	Jean-Louis BARRA (1er adj mairie Volx) Guylaine LEFEBVRE (cons. dptale Oraison)
30/06/2016	Pole Emploi	Richard SPINOSA
30/06/2016	Communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon	GAILLAGUET/BENAICH (CBE Emergence) Chantal PROAL (mairie Uvernet-Fours) Michèle ANDRE (Barcelonnette) Jacques MARTIN (CCUU) Jean-Pierre BULTELE (CCVU, CBE) Michel LONGERON (Maire Faucon) Richard MIR (sous-préfet) Corinne JAUBERT (animatrice MSAP)
04/07/2016	Conseils de Développement	Asmae KHARBOUB/Henri DALBIES/Muriel MAURY(A3V), Olivier HEBREARD (Haute Provence), J-P. CHEYLAN/Henry ETCHEVERRY/Julie ESPOSITO(Dignois), Jérémy SABLOS, J-P. FAURAND(Durance Provence), Maurice BOYER(Défenseur des droits)
21/07/2016	Communauté de communes Alpes Provence Verdon	Marie-Jospé MORA (Mairie Beauvezer) Pascal SERRANO/Serge PRATO (Mairie St André) Michèle BIZOT GASTALDI (Mairie La Palud) Laurence SIMIAN (MSAP A3V) Jean MAZZOLI (Pdt CCTDL / pays A3V) Maurice LAUGIER (Mairie St Benoît) Claise CATILLERI (Mairie Castellet les Sausses) Jean-Marie AUDIBERT (Mairie Rougon) Christophe JACOBBI (Mairie Allons)
09/01/2017	MSAP Forcalquier	Mustafa bourriche
09/01/2017	MSAP La Motte du Caire	Alexandre Nabokov
09/01/2017	MSAP Sisteron	Laetitia Latil
09/01/2017	MSAP Pays a3v	Laurence Simian
09/01/2017	MSAP Seyne	Sylvie Rouzes
10/01/2017	AISMT 04 (Médecine du travail)	Sandrine Magnan, Directrice
12/01/2017	PACA THD	Responsable travaux 04
16/01/2017	Inter-services Département	Pôle Solidarité : JL Billand (DD), Evelyne David (santé, protection maternelle et infantile), Roland

		Ruzafa (vieillesse handicap), Mylène Montchaud (insertion); Pôle services aux habitants : Frédéric Fraisse (jeunesse education sports), Gérard Linsolas (développement culturel); Pôle développement durable & territoires : Marie-Ange Port-Levet (aménagement territorial), Patrice Normano (transports)
17/01/2017	Misson locale 04	Marie-Claude Lombard, directrice
18/01/2017	DSDEN (Education)	
20/01/2017	Inter-services Etat	DDCSPP, DIRECCTE
24/01/2017	Communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération	
26/01/2017	Délégation territoriale ARS	Anne Hubert, directrice
26/01/2017	DSI Département	Thierry Gallet / Cécile Baze
02/02/2017	La Poste	visite MSAP Moustiers + délégué départemental La Poste + maire Moustiers
02/02/2017	Personnes âgées, Coderpa	jean Pierre Pesce, Catherine Leprince
02/02/2017	CFDT / Groupe services CIMA	Patrick Prost
03/02/2017	Pays Dignois / Communauté de communes Provence Alpes Agglomération	Laura Gérard
03/02/2017	Transport Département	Patrick Normano
12 au 20/01/2017	ERIC	Animateur ERIC Sisteron, Animateur ERIC Forcalquier, Nadège Nicolas ERIC Barcelonnette

Cf. Annexe de travail n°4 : Compte-rendus des entretiens

LE QUESTIONNAIRE

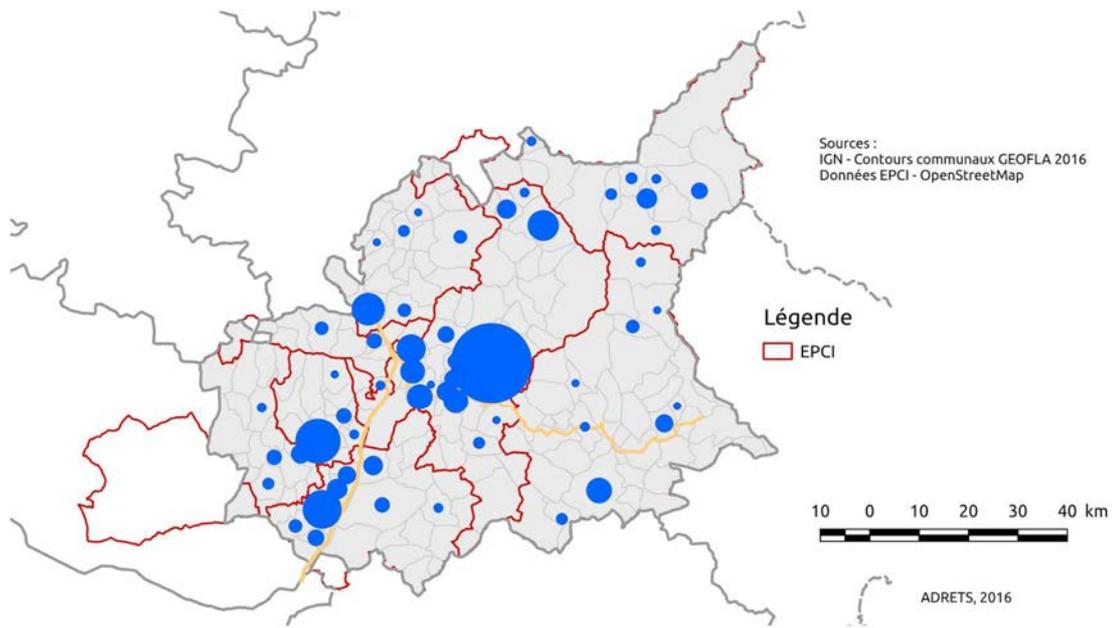
Un questionnaire auto-administré a été soumis aux habitants du département, sous forme de 18 questions. Il a été relayé en ligne (620 réponses) et en papier (116 réponses) soit au total 736 questionnaires récoltés sur une période d'un mois (décembre 2016 / janvier 2017).

Cet échantillon important (0,5% de la population départementale environ) comporte 476 femmes et 260 hommes). La répartition des lieux de résidence correspond globalement aux densités du département même si certains territoires sont sous-représentés (zone de Banon, plateau de Valensole, environs Nord de l'agglomération dignoise, haute Ubaye et certaines zones de la communauté de communes Alpes Provence Verdon).

347 salariés et 40 indépendants ou entrepreneurs ont répondu, 68 retraités et 14 étudiants. On constate une sur-représentation des demandeurs d'emploi qui représentent 249 répondants.

En termes d'âge, on a une sous-représentation (logique) des moins de 25 ans : 40 répondants, une sur-représentation des 26-59 ans : 596 répondants et 98 personnes âgées de plus de 60 ans.

**Nombre de répondants à l'enquête par commune
(02/02/2017) - 736 répondants au total sur le département**



Réponses au questionnaire par EPCI

CC Alpes Provence Verdon Sources de Lumière	68
CC Pays de Forcalquier Montagne de Lure	62
CA Provence Alpes Agglomération	372
CC Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon	29
CA Durance Lubéron Verdon	92
CC Sisteronnais Buëch	47
CC Jabron Lure Vançon Durance	25
CC Haute Provence Pays de Banon	27

**Cf Annexe de travail n°5 :
Analyse du questionnaire**

Réponses au questionnaire par type de public

Retraités	65
Personnes en situation de handicap	100
Nouveaux arrivants (2ans ou moins de résidence dans le 04)	93
Moins de 25 ans	38
Familles avec enfants	280
Saisonniers	/
Entrepreneurs	40
Demandeurs d'emploi	245

2 Analyse détaillée par territoires

Communauté de communes de la vallée de l'Ubaye Serre Ponçon

Analyse territoriale de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon

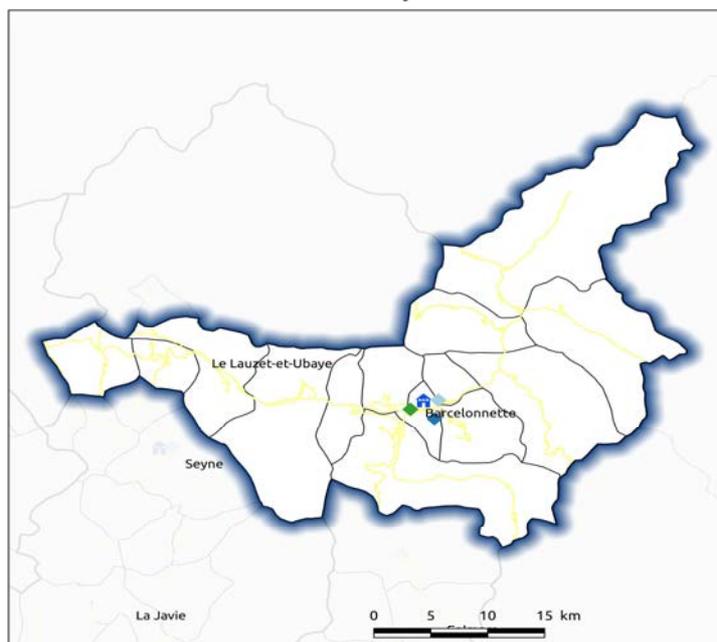
Compétences « services »

Optionnelles Vallée de l'Ubaye
• Culture
• Sport
Facultatifs Vallée de l'Ubaye :
• Politique enfance famille
• Culture
• Divers
Facultatifs Ubaye Serre Ponçon:
• Services intercommunaux aux populations (réseaux télécom)

La communauté de communes regroupe 15 communes et 8 355 habitants. Elle est issue de la fusion de 2 EPCI. La vallée constitue un bassin de vie assez autonome autour de Barcelonnette, sous-préfecture bien équipée en services. Elle dépend cependant pour la gamme supérieure de la ville de Gap (et non de Digne-les-Bains). Il en est de même des communes du bas de la vallée pour les services de la gamme intermédiaire et de l'emploi.

Le territoire est fortement marqué par la saisonnalité avec un tourisme **hiver et été** important, engendrant de nombreux emplois saisonniers. Le départ des militaires de Barcelonnette a bouleversé l'équilibre économique de la vallée mais lui a donné également des atouts fonciers et financiers pour construire sa reconversion. Les communes de la Haute Ubaye sont plus isolées et tournées vers l'Italie et les stations haut-alpines de Vars et Risoul.

Localisation des services - Points d'accueil - CC Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

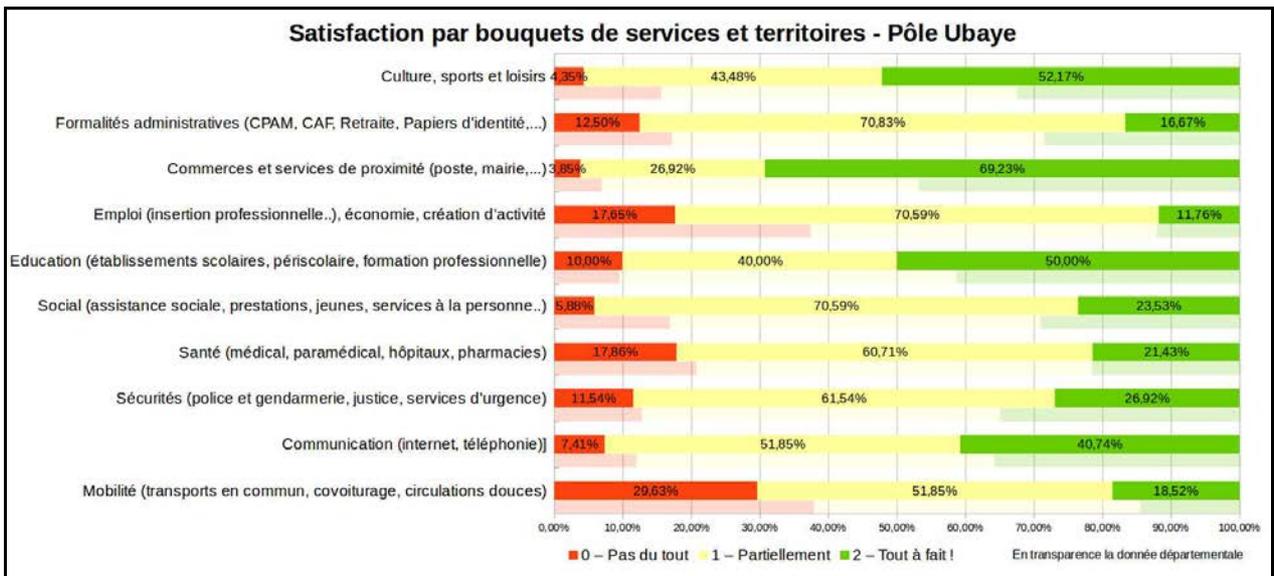
ADRETS, 2016



Légende

- EPCI au 01/01/2017
- Points d'accueil
- 🏠 Msap
- 🏠 MSAP - en cours d'ouverture
- 🏠 Centre médico-social
- ◆ CCAS
- ◆ ERIC
- ◆ Emploi (Mission Locale, PoleEmploi)
- ◆ CAF

Analyse des services de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon

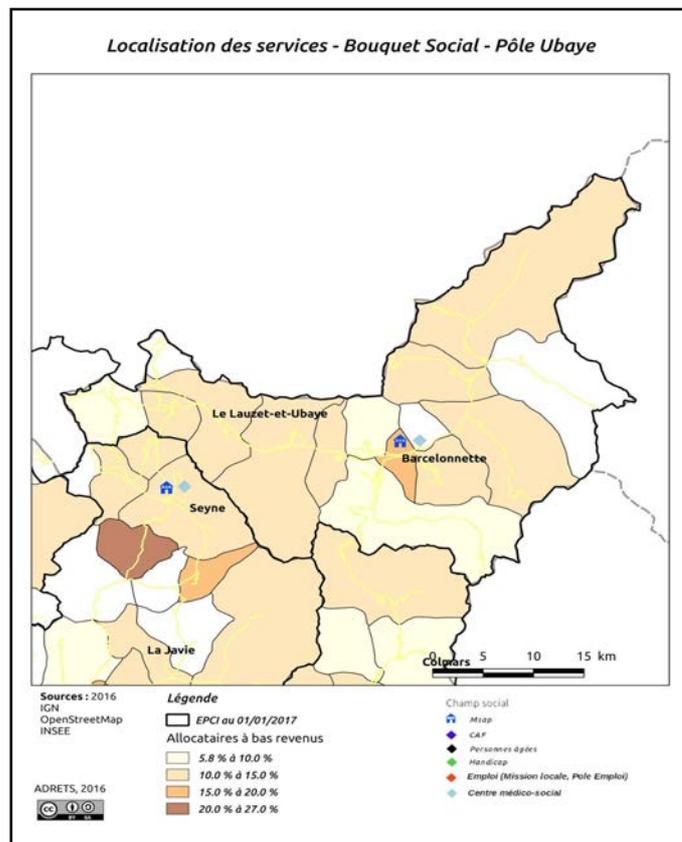


es réponses au questionnaire montrent une satisfaction globalement conforme à la moyenne départementale et **significativement supérieure pour les bouquets Commerces de proximité, Culture sports et loisirs**. Ces résultats sont à nuancer pour les communes de la Haute Ubaye (peu de réponses au questionnaire) plus isolées et moins bien desservies que le reste de la vallée. La satisfaction vis à vis de la **culture** est manifeste et est sans doute à relier aux travaux du précédent Leader "une montagne de services" qui ont par exemple mis en réseau les bibliothèques de la vallée avec la médiathèque de Barcelonnette.

A noter le rôle positif du CMS, de la MSAP et de l'ERIC (Espace Relais Internet Citoyen) situé à la médiathèque qui, bien que dans des locaux différents, collaborent régulièrement ensemble et assurent le relais de nombreux opérateurs. La fréquentation de l'ERIC se limite cependant aux habitants de Barcelonnette et pourrait être élargie. Le CCAS de Barcelonnette anime un véritable réseau de citoyens bénévoles pour les services aux personnes âgées (déplacements, lien social, veille..) mais il n'est pas intercommunal. Quelques difficultés techniques sont aussi signalées par la CAF « *souci de connectivité : lors des permanences de la CAF au CMS, elle apportait son propre matériel mais la 3G ne marchait pas. Passage à la MSAP mais qui n'a pas de possibilité d'accès PMR* ».

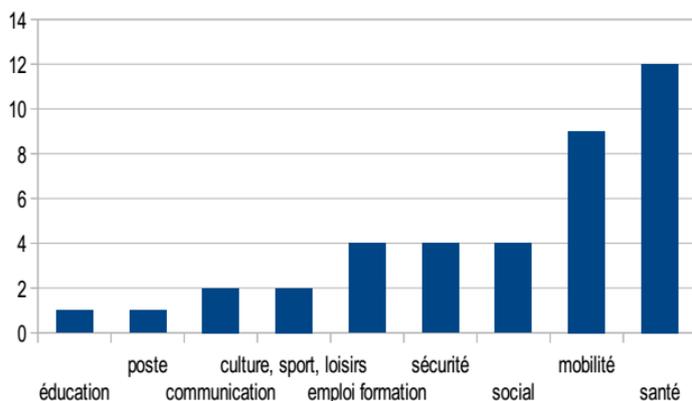
L'accessibilité physique à la MSAP et Pôle Emploi ainsi qu'une meilleure coordination permettraient d'améliorer encore la lisibilité et l'accès aux services.

Bien que le taux d'insatisfaction soit inférieur au département, **la mobilité** est le principal objet d'insatisfaction. De fait aucune ligne de chemin de fer et peu de lignes de car desservent la vallée. Le Leader du Pays SUD souligne ce point « *Disparité de la desserte entre la vallée de l'Ubaye et celle de la Durance, Forte saisonnalité entraînant une variation de la fréquentation des transports en commun* ».



Services à améliorer en priorité

reponse questionnaire Ubaye



La Santé constitue le second sujet d'insatisfaction malgré l'offre de soins à Barcelonnette et en station mais l'éloignement reste anxiogène, du fait de la distance des services d'urgence et des spécialistes. Les services **d'emploi restent le troisième motif d'insatisfaction**. Le score est cependant bien meilleur que dans le reste du 04, sans doute du fait de l'existence des emplois saisonniers d'une part et du relais de Pôle Emploi à Barcelonnette avec la MSAP d'autre part.

Certains services spécifiques absents ne ressortent pas du questionnaire à la population mais apparaissent dans l'analyse des entretiens et des schémas thématiques : pas de Maison pour l'Intégration et l'Autonomie des malades Alzheimer (MAIA),

pas de Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC) spécifique sur l'Ubaye, pas de Contrat Local d'Accompagnement Scolaire (CLAS), pas de service TISF (technicien d'intervention sociale et familiale), absence de service psychiatrie infantile, difficultés pour des services comme le CEGID ou la médecine du travail à trouver un lieu de permanence adapté.

Points forts et enjeux du territoire

Points forts

Communauté de communes Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon

- **Tourisme hiver et été**
 - **Autonomie du bassin de vie avec un bon équipement de Barcelonnette**
- **Bonne satisfaction sur la culture en lien avec le réseau des médiathèques**
 - **Msap, ERIC, CMS, CCAS de Barcelonnette dynamiques**
- **Pôle emploi, CBE, formations**

Enjeux Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Santé • Mobilité • Emplois (saisonniers) • Services spécialisés
CLIC, TISF, MAIA psychiatrie infantile, REAP, CLAS... | <ul style="list-style-type: none"> • Haute Ubaye • Liaison services Gap • Couverture territoriale premier accueil • Dématérialisation • Accès handicap |
|--|--|

Communauté de communes du Sisteronais Buëch

Analyse territoriale de la communauté de communes du Sisteronais Buëch

La communauté de communes regroupe 64 communes et est issue de la fusion de 7 EPCI et plusieurs villes relativement importantes : Sisteron, La Motte du Caire, Turriers pour le département du 04, sans compter celles appartenant au département voisin (05). Le nouvel EPCI est très vaste et interdépartemental. Elle regroupe des territoires ruraux essentiellement arboricoles autour de trois communes relativement importantes : la ville de Sisteron et les communes de La Motte du Caire et de Turriers. La ville principale, Sisteron, est sur l'axe de circulation Nord-Sud relativement bien desservi, avec une densité démographique importante, des emplois et des services permanents.

D'un autre côté, les territoires de la Motte du Caire et de Turriers restent très peu peuplés et très enclavés, avec une économie agricole ou en "autarcie" et des difficultés sociales particulières. Ce territoire rural connaît un phénomène de désertification avec perte de services : trésorerie, La Poste (menacée), points de ramassage scolaire. Le collège est "sous perfusion" avec seulement 78 élèves (les familles préfèrent scolariser leurs enfants sur Tallard ou Sisteron). La taille de l'établissement le rend peu dynamique avec un manque d'options attractives. La Motte du Caire a également été identifié par l'ARS comme Espace de

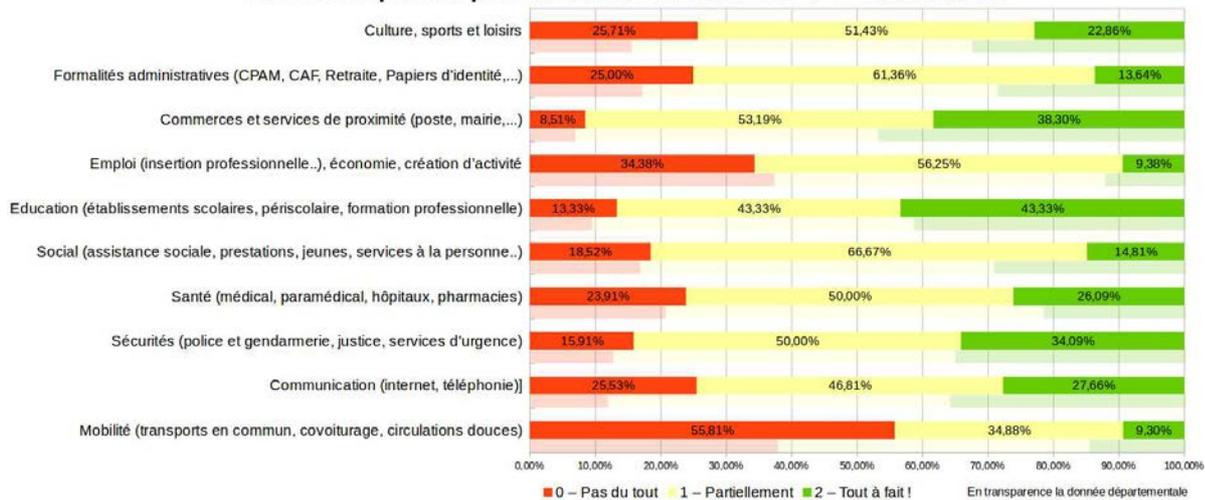
Santé de Proximité (ESP) à risque.

La taille de l'EPCI et son caractère interdépartemental constitue une richesse de par la mutualisation de moyens et de compétences rendu possible (5 MSAP existent sur l'EPCI) et les solidarités ville campagne qui peuvent s'y développer.

Cela peut aussi représenter une difficulté pour les services à cheval sur deux départements (le Pôle Emploi de Sisteron couvre aujourd'hui le territoire du laragnais dans les Hautes-Alpes) mais aussi avec les craintes des territoires les plus ruraux d'être "sacrifiés" au profit des plus grands centres.

Analyse des services de la communauté de communes du Sisteronais Buëch

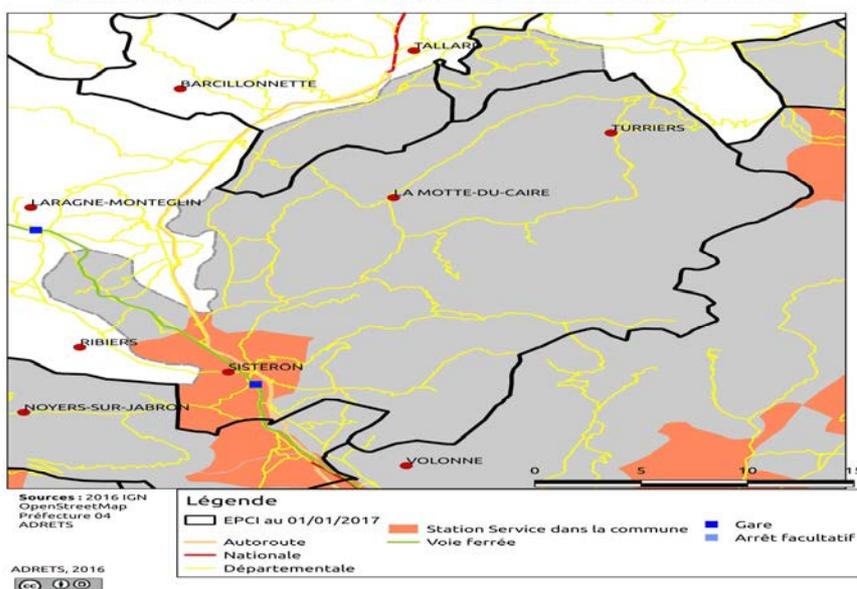
Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Sisteronnais



Les taux de satisfaction et d'insatisfactions sont moins bons globalement que sur l'ensemble du département. La satisfaction est la plus forte dans le domaine éducatif puis dans celui du commerce. La ville de Sisteron concentre un grand nombre de services (MSAP, CMS, ERIC, Culture, Pôle Emploi, MSA) qui ne se traduisent pas par un taux de satisfaction supérieur. Cela peut s'expliquer par la distance de la plupart des habitants de l'EPCI à la ville principale qui n'est pas au centre, mais aussi sans doute par des questions d'accès ou un sentiment d'inquiétude ou d'abandon, notamment dans les territoires de La Motte du Caire et Turriers. Les entretiens n'ont pas fait apparaître une pratique de travail partenarial sur Sisteron aussi dynamique qu'ailleurs entre les CMS, CCAS, MSAP, ERIC et les grands services publics. Ceci peut expliquer aussi en partie cette situation d'insatisfaction.

L'insatisfaction sur la mobilité est significativement plus importante chez les personnes interrogées du territoire que dans l'ensemble du département. Hormis la ville de Sisteron, la plupart des habitants du territoire sont confrontés aux problèmes de mobilité : enclavement, éloignement, peu de transport en commun. La carte ci-dessous, complétée de la carte des transports en commun présentée dans l'analyse du bouquet « Mobilités », montre bien un isolement assez fort de la partie Est de l'EPCI par rapport à l'axe ferré et aux grands axes routiers.

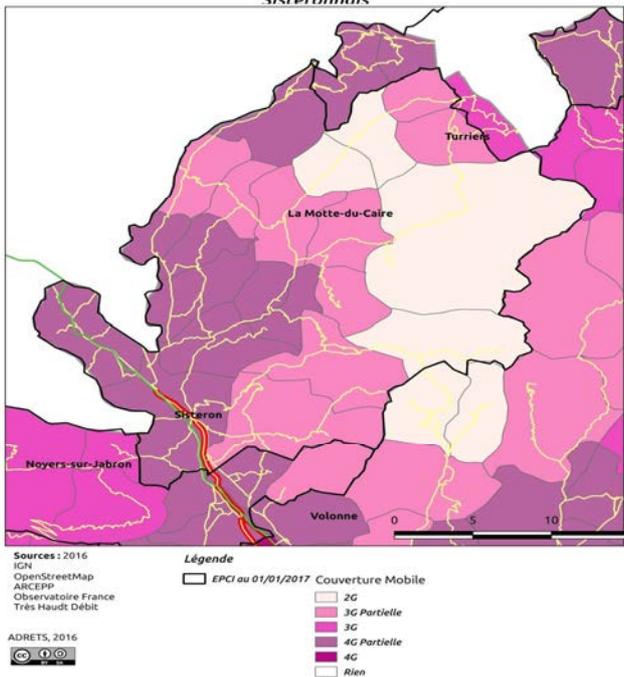
Localisation des services - Bouquet Mobilité - Pôle Sisteronnais



Les services à l'Emploi et

l'économie sont la deuxième cause d'insatisfaction mais restent dans la moyenne départementale.

Localisation des services - Bouquet Communication - Pôle Sisteronnais



La couverture en **Réseau de communication** présente 25 % d'insatisfaction, avec une différence statistiquement significative vis à vis du reste du 04. Cette insatisfaction est cohérente avec l'analyse de la carte du bouquet réseau de télécommunication.

Enfin, l'accès aux bouquets **Culture, sports et loisirs, Formalités administratives** et **Santé** présentent près de 24 % d'insatisfaction, légèrement supérieure à la moyenne départementale, et ceci malgré la présence d'un hôpital et de guichets de services.

Le territoire dispose d'un programme Leader et d'un espace valléen qui peuvent contribuer à l'amélioration de l'accès aux services.

Points forts et enjeux du territoire

Communauté de communes Sisteronnais Buëch

- Axe principale de la Durance bien desservi et pourvu en services et emplois
- Hôpital de Sisteron
- Possibilités de mutualisation du nouvel EPCI, notamment entre les 5 MSAP
- Beaucoup de services à Sisteron
- MSAP de la Motte / Turriers véritable relais rural

Communauté de communes Sisteronnais Buëch

- ✓ La Motte du Caire – Turriers :
 - ✓ Désertification des services
 - ✓ Collège
- ✓ Articulation bi-départementale
- ✓ Mobilité (Est du territoire)
- ✓ MSAP de Sisteron (renforcement)
- ✓ Mutualisations / partenariats
- ✓ Communication (téléphonie et Internet)
- ✓ Accès Santé

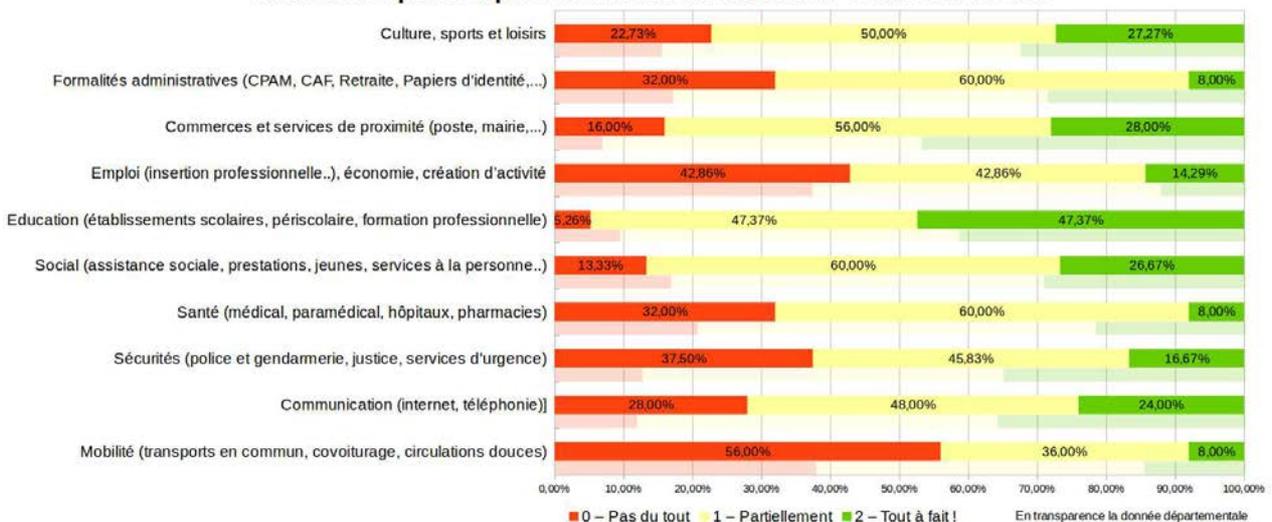
Communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

Analyse territoriale de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

L'EPCI Jabron Lure est le plus petit du département avec 14 communes et 5368 habitants, fusion de deux EPCI, sans bourg-centre pour jouer le rôle de pôle de services ou d'emploi autonome, le rendant dépendant du bassin de vie de Sisteron. A noter toutefois que les communes les plus à l'ouest sont tournées vers le Vaucluse pour les principaux services (Séderon, Sault). La communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance est desservie à l'Est dans son axe Nord-Sud par la RD 4085 et l'autoroute qui constituent des voies de transit mais qui participent peu à la mobilité du territoire intercommunal. La vallée du Jabron, desservie par la RD 946 reliant l'axe Durancien à la Drôme et au Vaucluse est en effet enclavée au nord et au sud et ne constitue pas un axe de circulation majeur.

Analyse des services de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

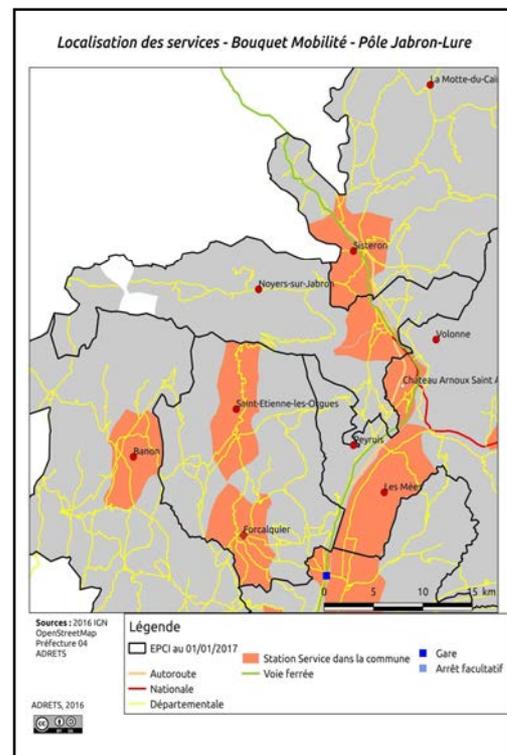
Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Jabron Lure



Malgré le peu de réponses au questionnaire pour ce territoire, celui-ci présente un taux d'insatisfaction bien supérieur à la moyenne départementale dans de nombreux secteurs (au-dessus de 20 %). La **Mobilité** avec un taux de plus de 55 % représente le premier motif d'insatisfaction.

L'**Emploi et l'économie** arrivent en second avec plus de 42 % d'insatisfaction. Le taux de satisfaction sur le bouquet **Sécurités** présente une très forte différence avec le taux du département, qui trouve certainement sa cause dans l'inquiétude de la fermeture de la gendarmerie (cf. entretien des EPCI). Même scénario pour la **Santé** : depuis 6 mois, "les habitants regrettent de ne plus trouver de médecins à Séderon et Sault". Les **Réseaux de télé-communication** sont repérés comme insuffisants : il a été effectivement détecté une forte problématique de zones blanches et grises dans la vallée pour un accès numérique haut débit et téléphonique.

Les bouquets **Formalités administratives, Culture, sports et loisirs** et **Commerces de proximité** sont également sources d'insatisfaction supérieure à la moyenne départementale. Certes, beaucoup de services sont présents sur Sisteron mais la problématique des transports pour s'y rendre reste la première insatisfaction.



Les entretiens avec les EPCI ont permis de repérer l'initiative d'un point Relais Poste/Commerçant et de la Maison de pays qui assure le relais des services sur la commune des Omergues à l'Ouest. Avec la proximité de Sisteron en plus, le besoin d'une MSAP n'est pas revendiqué par les responsables consultés. Cela semble contradictoire cependant avec les réponses au questionnaire sur les difficultés d'accès aux formalités administratives par exemple. Un premier accueil information dans la vallée, en lien avec une MSAP pourrait permettre de répondre à cette situation.

Ils ont également mis en évidence des problématiques spécifiques liées à l'école sur le territoire : fermeture de classes, besoin périscolaire, cantine et garderie.

Points forts et enjeux du territoire

Communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

- Initiatives citoyennes ou privées dans la vallée (culture, atelier vélos, épicerie à Barret)
- Axe de la Durance sur l'ouest de la vallée

Communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

- ✓ Pas de bourg centre
- ✓ Pas de lieu de premier accueil
- ✓ Articulation Vaucluse
- ✓ Mobilité / enclavement
- ✓ Sécurité (gendarmerie)
- ✓ Communication (téléphonie et Internet)
- ✓ Accès aux services de l'emploi
- ✓ Manque de médecins

Communauté d'agglomération Provence Alpes Agglomération

Analyse territoriale de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération

Avec 46 communes issues de la fusion de 5 EPCI, et près de 48 000 habitants, ce territoire contrasté a pour vocation d'organiser les solidarités entre les deux grandes villes (Digne-les-Bains et Château Arnoux Saint Auban) et les communes plus rurales et touristiques.

Compétences

Compétences obligatoires :

- Développement économique
- Équilibre social et habitat
- Politique de la ville

Compétences optionnelles

- Action sociale
- Équipements culturels et sportifs
- MSAP

Compétences facultatives

- Réseau télécom et NTIC
- Maintien professionnels de santé
- Logistique pour les associations

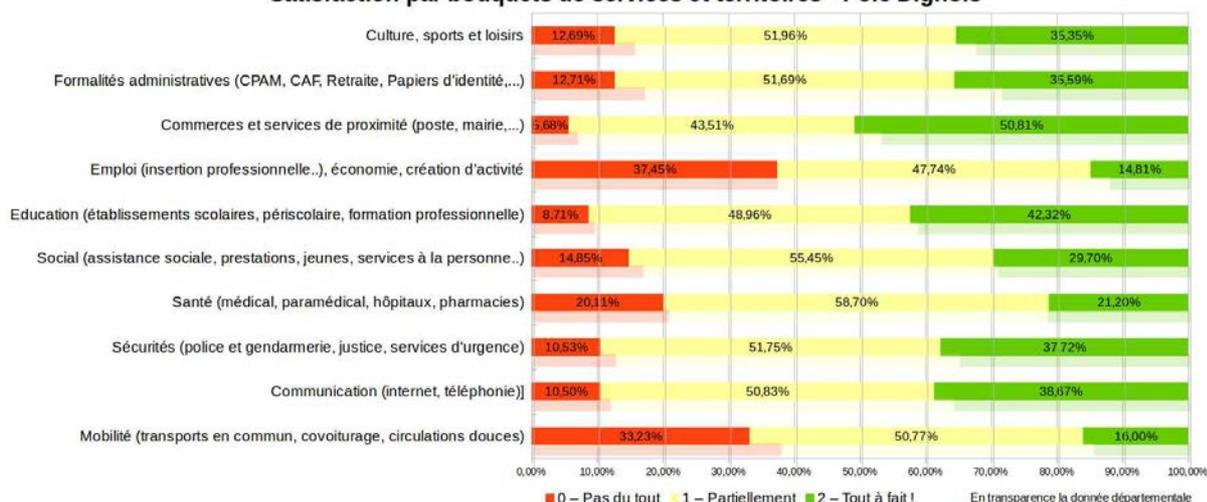
Le territoire de la nouvelle agglomération est très étendu, du nord au sud et d'Est en Ouest. Il regroupe la ville de Digne-les-Bains principal centre de services et son aire urbaine, le carrefour Bléone Durance autour de Château Arnoux et son pôle industriel, les territoires plus touristiques autour de Seyne, tournés pour certains vers le bassin de vie de Gap, et les territoires plus ruraux du Sud jusqu'à Moustiers-Sainte-Marie dans le Verdon, essentiellement touristique.

La question des déplacements entre les communes de ce territoire apparaît comme un enjeu important, avec la saturation routière de l'axe Château Arnoux - Digne et les communications plus difficiles entre ces deux pôles et les autres communes rurales plus enclavées.

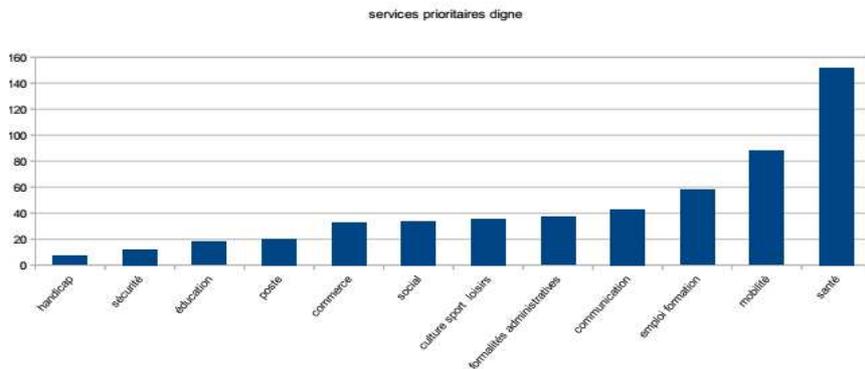
Le territoire de Château Arnoux présente un profil particulier, au carrefour entre la Bléone et la Durance, lieu de passage mais surtout base industrielle importante historique mais en reconversion. De ce fait, ce territoire est riche en logements et en services. Certains de ceux-ci envisagent des fermetures ou des recompositions pour faire face à la baisse d'activité. Ainsi le bureau de poste de Saint-Auban envisage de devenir MSAP. Un projet ambitieux de maison de santé pour restructurer l'offre de santé de ce secteur est actuellement porté par la commune de Volonne. Le Pays Durance Provence a réalisé une charte de la cohésion sociale en cours de mise en œuvre et le Leader consacre deux axes prioritaires à la question des services et de la mobilité.

Analyse des services de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Dignois



Priorités selon les usagers 372 réponses

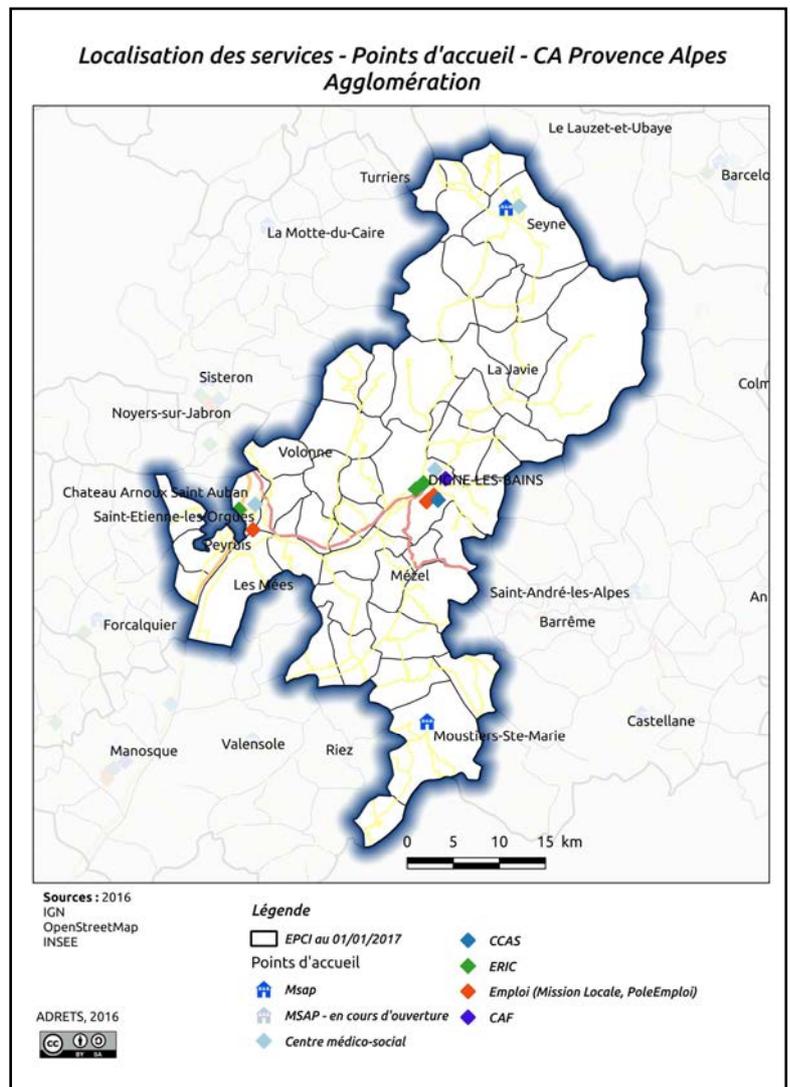


L'analyse des réponses au questionnaire montre que la satisfaction est globalement identique (légèrement supérieure) à la moyenne départementale, ne mettant pas en relief une spécificité significative. Ces résultats sont à nuancer pour les territoires ruraux du nord et du sud, moins représentés dans l'échantillon. La concentration de la majorité des services à Digne-les-Bains est un atout mais ne garantit pas une accessibilité à tous. L'enjeu pour le territoire est d'organiser l'accès aux services pour l'ensemble des habitants, urbains et ruraux.

On peut en effet noter le relatif déséquilibre territorial en services du bouquet social, une seule MSAP historique se trouvant à Seyne avec un CMS, une MSAP Poste à Moustiers, un CMS à Digne et à Château Arnoux, et seulement deux ERIC.

La MSAP de Seyne rend de nombreux services dans la partie nord en lien avec le CMS mais constitue la seule initiative sur le territoire. La MSAP Poste qui vient d'ouvrir à Moustiers répond au besoin de maintien de La Poste et offre en plus un accès internet aux grands services partenaires des MSAP, sans pour autant proposer un service d'accompagnement social de niveau II. Le soutien à cette initiative et son ouverture à d'autres partenaires ont été soulevés. Le projet d'une MSAP Poste à Château Arnoux Saint Auban comblerait un manque sur le carrefour Bléone Durance, à condition que le mode de fonctionnement soit ouvert et permette un service multi-partenaires comme à Seyne.

Deux espaces numériques (ERIC) sont présents à Digne-les-Bains : l'espace culturel René Char, ainsi que le CCAS de Digne sur l'accompagnement social et administratif. Ceci étant, la réflexion sur un lieu d'accueil tout public sur Digne peut également se poser. La question de la prise de compétence de l'agglomération pour prendre en charge les MSAP n'est pas tranchée.



Points forts et enjeux du territoire

Points forts

Communauté d'Agglomération Provence Alpes Agglomération

- **Concentration de l'ensemble des services à Digne**

- **Msap de Seyne**

Pôle économique important

- **Pôles touristiques importants au Nord (ski) et au Sud (thermal / estival)**

- **Projet de maison de santé de Volonne**

Attentes – Retours des usagers

Communauté d'Agglomération Provence Alpes Agglomération

« Mobilités : meilleure lisibilité et accessibilité au réseau public »

« manque de spécialistes' rendez vous difficile a prendre en urgence »

« Il y a un gros manque de lieux de rencontres et d'échanges pour les "jeunes" »

« Pole Emploi : trop difficile à contacter » « trop compliqué d'avoir un rdv »

« Ville enclavée aucune voie rapide galère matin et soir en voiture pour rentrer ou sortir de Digne. Aucun train pour rejoindre aix en provence »



Enjeux Provence Alpes agglomération

<ul style="list-style-type: none">• Santé• Emploi<ul style="list-style-type: none">– Saisonnalité– CASA• Mobilité<ul style="list-style-type: none">– Nord et sud– Est ouest– Extérieur	<ul style="list-style-type: none">• Information• Réseau ERIC, MSAP, CMS ...<ul style="list-style-type: none">– 4 bassins de vie– 4 territoires action sociale• Numérique : couverture et usages
---	--

Communauté de communes Alpes Provence Verdon

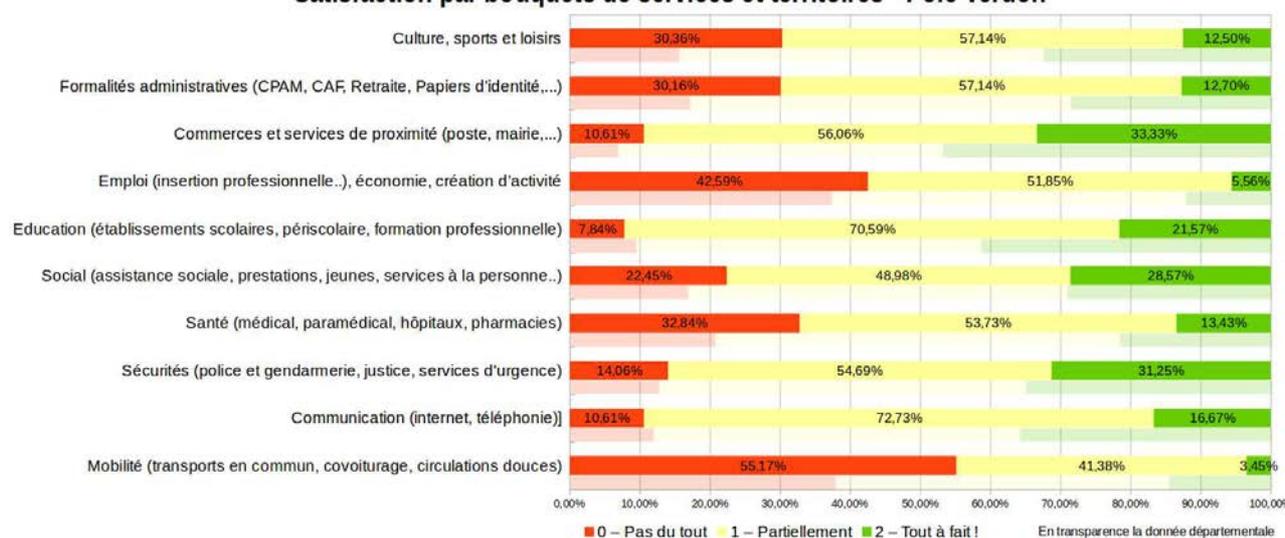
Analyse territoriale de la communauté de communes Alpes Provence Verdon

Avec 41 communes et 11 300 habitants, ce territoire issu de la fusion de 5 EPCI est le plus vaste et le plus rural de toutes les communautés de communes des Alpes de Haute Provence. Organisé autour des vallées de l'Asse, du Vaïïre, du Var et du Verdon, ce territoire rural présente une faible densité de population et constitue un territoire touristique marqué par la saisonnalité. L'est du territoire appartient clairement au bassin de vie de Puget Théniers, et sous l'influence de Nice avec des problématiques de services interdépartementales importantes (transport, emploi, services administratifs, santé...). Castellane et Saint-André-les-Alpes forment les deux pôles de services centraux qui structurent le territoire. Ce territoire est desservi et traversé par la ligne des chemins de fer de Provence (le train des Pignes), atout touristique structurant, et par la nationale Grenoble-Digne-Nice (route Napoléon).

Analyse des services de la Communauté de communes Alpes Provence Verdon

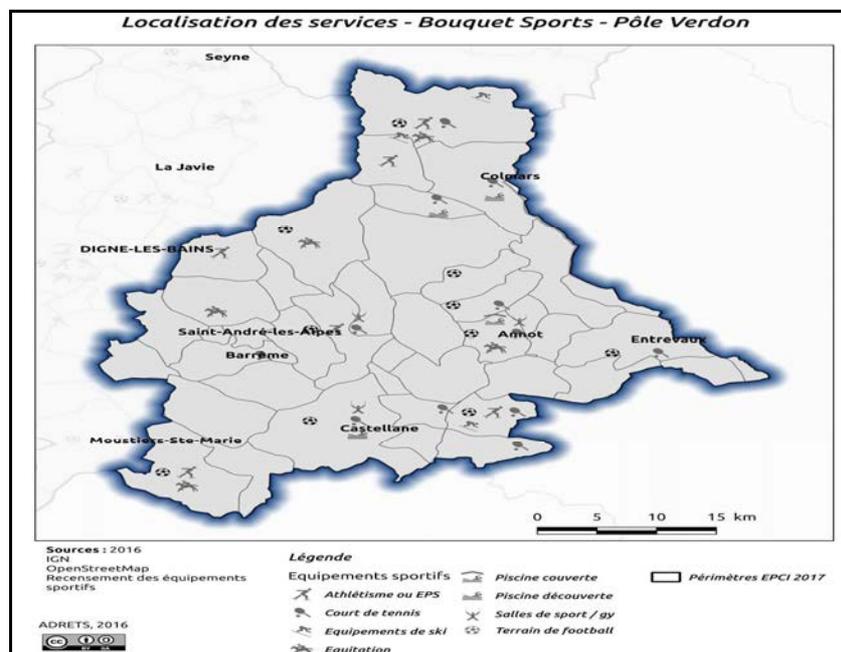
Le questionnaire confirme les difficultés spécifiques de ce territoire dans l'accès aux services : le taux de "tout à fait satisfait" est en très en dessous des moyennes départementales dans tous les domaines sauf le social et la sécurité.

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Verdon



Les taux de "pas du tout satisfait" sont également très significativement au dessus de la moyenne. Il s'agit à 55 % des problèmes de **mobilité** : Le Chemin de fer de Provence qui traverse une partie du territoire constitue un atout. Il assume une fonction touristique importante mais ne suffit pas à répondre aux besoins de mobilité des habitants du territoire (horaires, fréquences, dessertes, prix, etc.), les habitants d'Annot et Entrevaux ont peu de transports à un prix abordable pour aller dans le 06, et le reste du territoire en vallée est peu desservi.

L'accès aux services de l'emploi est la deuxième source d'insatisfaction, La présence de permanences de la mission locale et de quelques permanences de Pôle emploi ne suffit pas à répondre aux besoins de proximité. L'éloignement de toute offre de **formation** accentue ce sentiment d'abandon. **La santé** est le troisième sujet d'insatisfaction, particulièrement aggravé par le taux important de personnes âgées de ce territoire.



Enfin l'insatisfaction dans le domaine des **“sports loisirs culture”** et dans celui des **formalités administratives** est deux fois supérieur à la moyenne et ce malgré la présence des MSAP en étoile et d'une association culturelle à l'échelle du pays. Plusieurs explications - que le travail de terrain avec l'EPCI et les MSAP pourra compléter - peuvent être avancées pour expliquer cette situation : les MSAP du secteur ont une forte activité "sociale" en lien avec le CMS et le département et il y a moins de partenariat avec les services administratifs en général. L'inquiétude des usagers peut aussi s'expliquer par le sentiment d'abandon qu'ils expriment, lié au retrait des permanences et des services, y compris au sein de la MSAP. Ce sentiment d'insatisfaction peut aussi s'adresser aux communes, aux services fiscaux ou aux services de la Préfecture dont les horaires d'ouverture réduits et la localisation ne suffisent peut-être pas à répondre aux attentes des habitants.

Les entretiens ont signalé la nécessité de mutualiser les installations sportives pour avoir un service de niveau suffisant à offrir à la population (piscine, stade et gymnase). Les insatisfactions sur les services emplois, administratifs et sociaux proviennent peut-être aussi de difficultés économiques rencontrées par le public du territoire.

Points forts
 Communauté de communes Alpes Provence Verdon
 Sources de Lumière

- Des pôles intermédiaires structurants (Castellane, Saint-André notamment)
- Tourisme et patrimoines
- Desserte ferrée avec le train des Pignes
- Réseau des Msap et Permanences permettant d'accéder à de nombreux services sur une partie importante du territoire

Enjeux
 Communauté de communes Alpes Provence Verdon
 Sources de Lumière

- ✓ Mobilité
- ✓ Accès aux services de l'Emploi
- ✓ Accès à la Formation
- ✓ Santé
- ✓ Communications : accès ADSL et téléphonie
- ✓ Msap, lien avec la Msap Poste d'Allos, formalités administratives et dématérialisation
- ✓ Accès aux équipements sportifs, notamment couverts
- ✓ Problématique spécifique des saisonniers
- ✓ Maintien de l'aide à domicile et des services à la personne dans les secteurs les plus isolés
- ✓ Problématique de coordination interdépartementale sur le secteur Annot Entrevaux

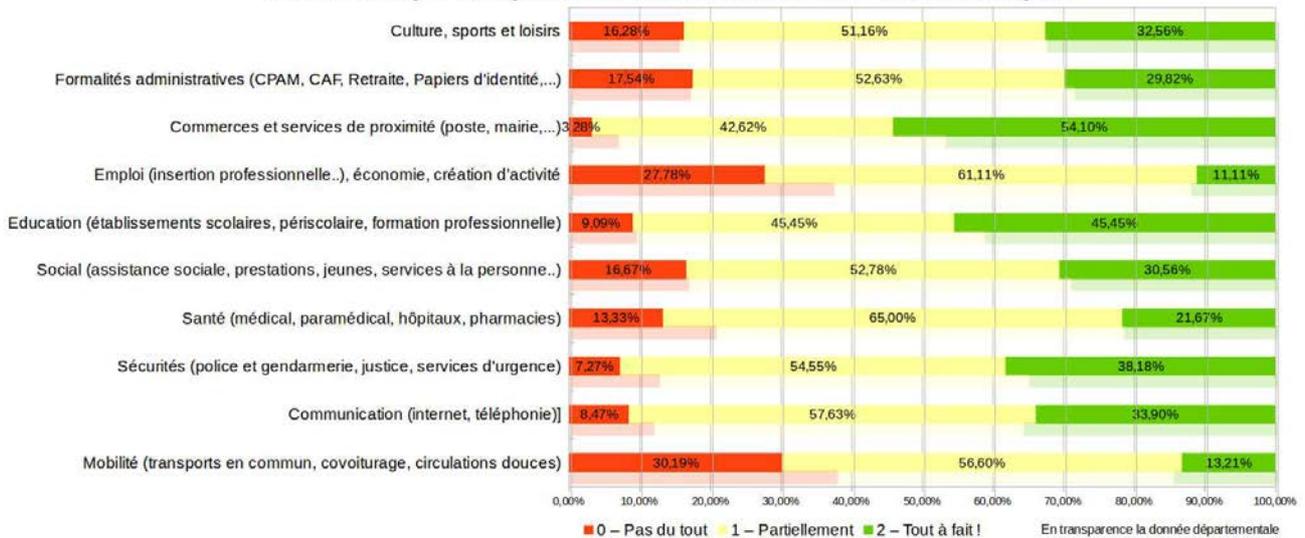
Communauté de communes du pays de Forcalquier montagne de Lure

Analyse territoriale de la communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure

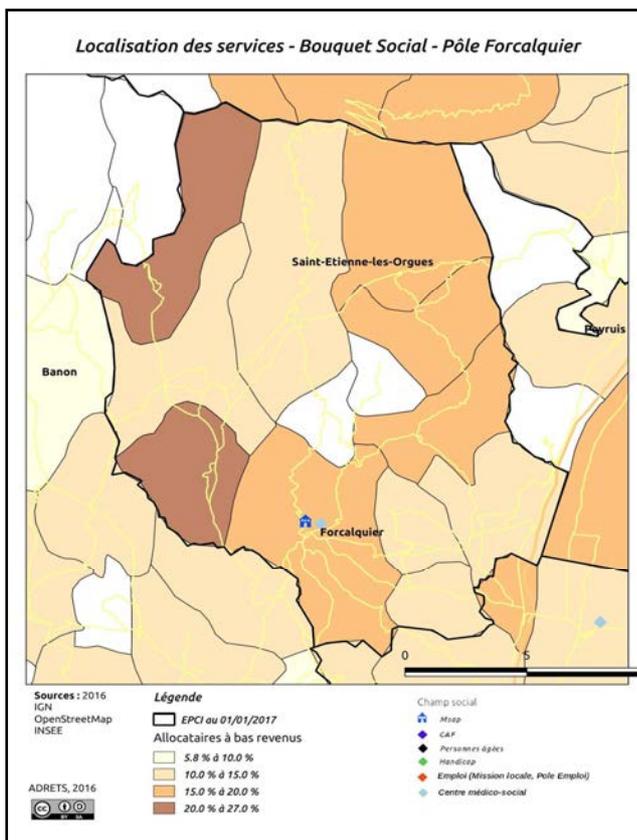
Avec 13 communes et 9500 habitants le territoire de cet EPCI n'a pas été modifié. Structuré autour de la sous-préfecture mais à l'écart de l'axe durancien et de l'attraction de l'agglomération de Manosque, ce territoire est à la fois agricole et touristique (porte du Lubéron) et porteur d'innovation économique (université des saveurs et des senteurs), et d'un pôle de formation. Une MSAP accueille depuis longtemps plus de 10000 usagers annuels de l'ensemble du territoire.

Analyse des services de la communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Forcalquier



Le dynamisme de ce territoire se retrouve dans l'indice de satisfaction qui ne présente aucune spécificité par rapport à la moyenne : légèrement moins d'insatisfaction et plus de satisfaction surtout dans le domaine de l'emploi.



Dans le domaine du social, il convient de souligner l'expérience historique du SIVU CASIC sur les services à la personnes qui réunit plusieurs CCAS de 22 communes. Cette structure de coordination est à l'origine d'une initiative intéressante : "préventions de la dépendance et de l'éducation par les pairs. Ainsi un groupe d'usagers a été formé sur des thèmes tels que la nutrition, la prévention des chutes et le maintien de la mémoire"

Il convient de noter toutefois la "saturation relative de la fréquentation de la MSAP" qui travaille bien avec le CMS local mais pas assez avec l'ERIC". Un projet de regroupement de l'ERIC et de la MSAP dans des locaux commun est à l'étude. Les communications au sein du territoire ne sont pas faciles ni organisées. Le pays avec le Parc du Luberon avaient initié un schéma local de mobilité, pour les touristes (voie verte) et pour les habitants (plan local de déplacement avec Manosque).

Points forts et enjeux du territoire

Communauté de communes Pays de Forcalquier Montagne de Lure

- Dynamisme du territoire (tourisme, agriculture, université des senteurs et des saveurs)
- Msap de Forcalquier très fréquentée
- Réseau existant sur les services à la personne avec les CCAS (SIVU CASIC)
- Accueil de migrants et cours de FLE à Forcalquier

Communauté de communes Pays de Forcalquier Montagne de Lure

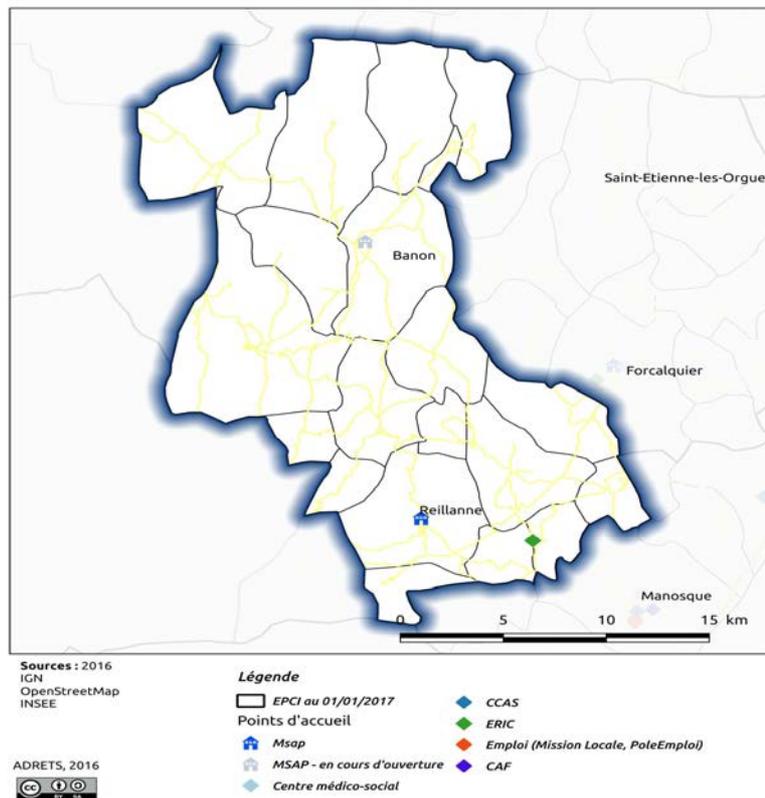
- ✓ Difficultés de mobilité
- ✓ Saturation de la MSAP / lien avec ERIC
- ✓ Santé :
 - ✓ Départs en retraite
 - ✓ Pas de projet de maison de santé
 - ✓ Difficulté d'accès aux urgences

Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

Analyse territoriale de la communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

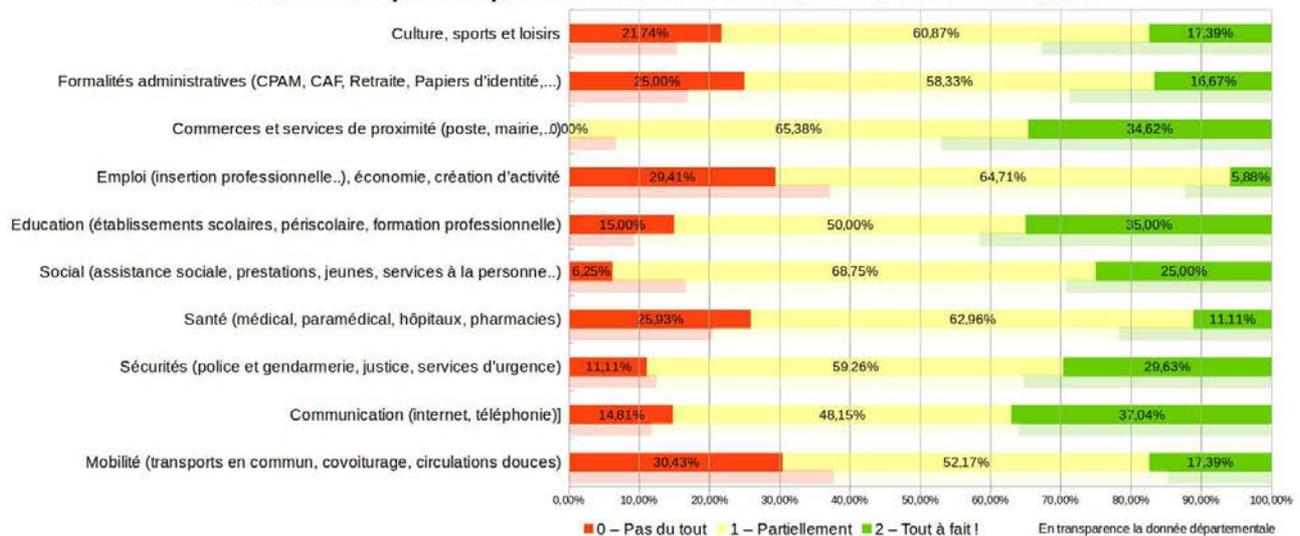
Avec 20 communes et 9800 habitants la communauté de communes est issu de la fusion de deux EPCI et de l'intégration de la commune de Saint Maime. Ce territoire rural principalement agricole et touristique, est aussi un territoire où l'économie résidentielle est dominante. Il dépend des bassins de vie et d'emplois voisins (Forcalquier, Manosque, et Apt dans le Vaucluse). L'organisation des déplacements vers ces pôles est une problématique pour ce territoire qui n'est pas sur un axe majeur de circulation.

Localisation des services - Points d'accueil - CC Haute Provence Pays de Banon



Analyse des services de la communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Banon Reillane



Les réponses au questionnaire se situent dans la moyenne départementale et ne manifestent pas de problématique particulière, à nuancer tout de même avec le nombre de réponses restreint. La question de la mobilité reste prioritaire, devant celle de l'emploi. La question de la santé est tout de même plus prégnante qu'ailleurs avec le départ des médecins évoqué dans les entretiens. L'accès aux formalités administratives (25 % d'insatisfaction) justifie la réflexion autour d'une MSAP. Les habitants devaient se rendre à la MSAP de Forcalquier et réclamaient depuis longtemps une MSAP de proximité. L'ouverture de deux MSAP postales à Reillanne et Banon couvrira t'elle ce besoin ? Le lien avec les services publics du 84 est aussi à rechercher pour plus d'efficacité (emploi et formation notamment).

Points forts et enjeux du territoire

ATTENTES – RETOURS DES USAGERS Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon



Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

- Economie assez diversifiée : tourisme, agriculture, tertiaire résidentielle
- Zone d'activités de Mane

Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

- ✓ Pas de MSAP (projets ou ouvertures de MSAP Poste)
- ✓ Articulation des services avec pôles voisins
- ✓ Santé :
 - ESP à risque
 - Départs en retraite
- ✓ Emploi et accompagnement (économie résidentielle)
- ✓ Publics saisonniers notamment agricoles

Communauté d'agglomération Durance Lubéron Verdon Agglomération

Analyse territoriale de la communauté de communes Durance Lubéron Verdon Agglomération

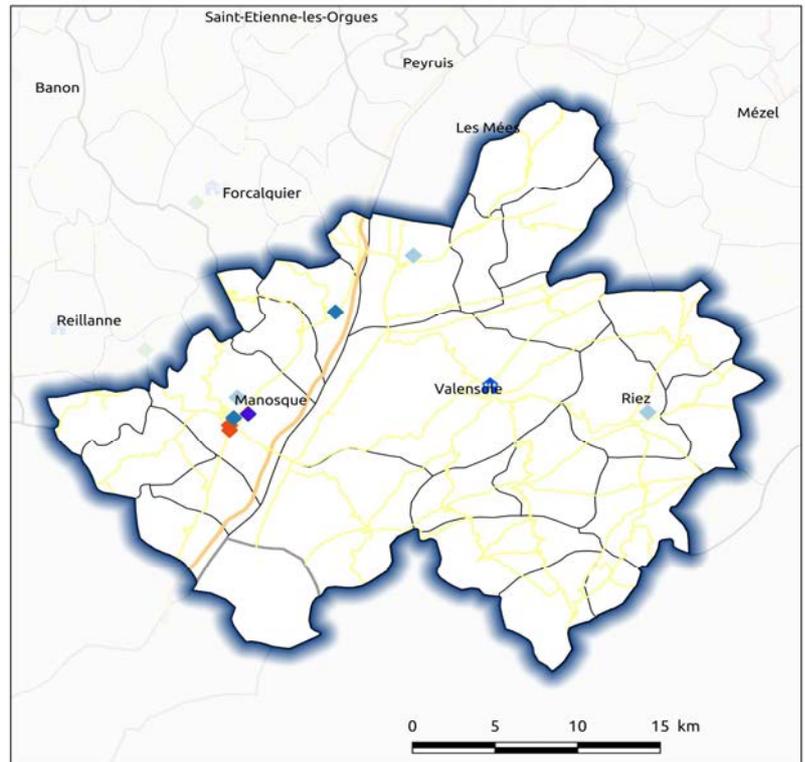
Avec 25 communes et plus de 62000 habitants, la communauté de communes Durance Lubéron Verdon Agglomération est l'EPCI le plus peuplé du département.

L'agglomération s'organise autour de l'aire urbaine de Manosque, dont le développement économique et résidentiel profite de sa position stratégique sur l'axe durancien, de la proximité de l'agglomération d'Aix en Provence, du projet ITER, et de l'image touristique de la Provence. Le territoire recouvre aussi Gréoux-les-Bains et Valensole, et les communes plus rurales et touristiques du plateau de Valensole dont l'accessibilité est plus problématique pour les plus éloignées.

Analyse des services de la communauté de communes Durance Lubéron Verdon Agglomération

L'agglomération de Manosque se situe dans la moyenne des réponses du département et ne présente pas de spécificité significative au niveau des réponses au questionnaire. Les réponses montrent toutefois la prégnance des questions d'emploi et de social, principales sources d'insatisfaction après la mobilité.

Localisation des services - Points d'accueil - CA Durance Lubéron-Verdon



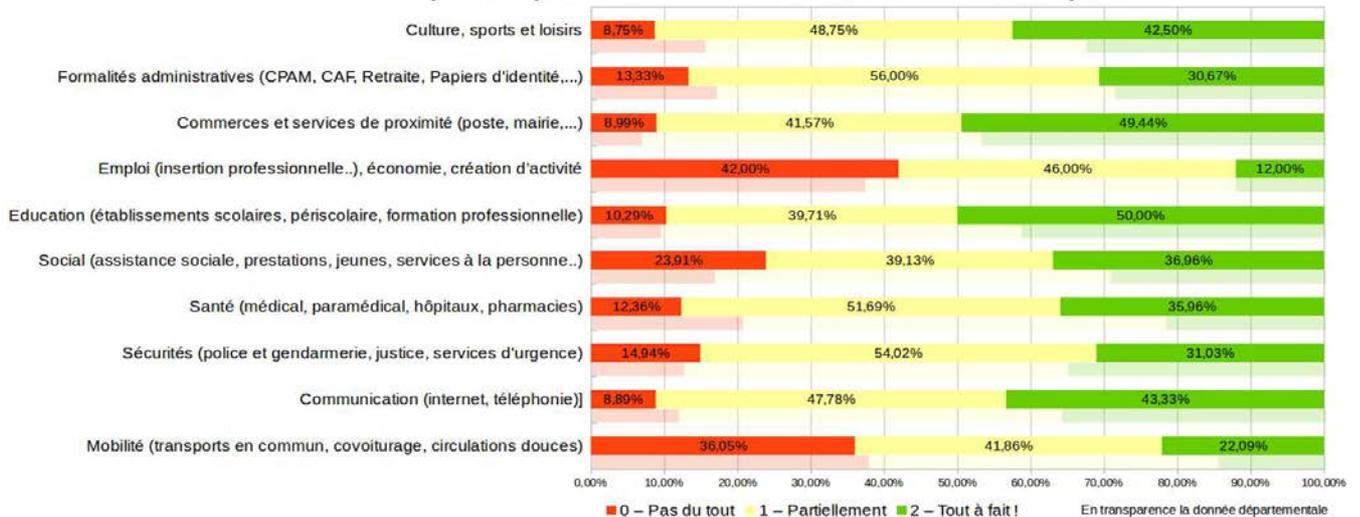
Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

ADRETS, 2016

Légende

- EPCI au 01/01/2017
- ◆ CCAS
- ◆ ERIC
- ◆ Emploi (Mission Locale, PoleEmploi)
- 🏠 MSAP
- 🏠 MSAP - en cours d'ouverture
- ◆ Centre médico-social

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Manosquin



Il conviendrait de préciser à partir des rencontres de terrain que la situation du territoire n'est pas homogène.

Le centre ville connaît des problèmes de paupérisation. Les communes périurbaines en expansion connaissent des problèmes de communes dortoirs et de déplacements malgré la présence des grandes lignes régionales (LER et TER) et d'un réseau communautaire, et les communes du plateau de Valensole un éloignement des services (hormis celui très dynamique du CMS de Riez). Si Manosque dispose des bureaux des principaux services il n'y a pas de premier accueil et de lieux de médiation numérique dans l'aire urbaine.

La MSAP Postale de Moustiers Sainte Marie qui appartient à la communauté d'agglomération de Digne-les-Bains ne peut suffire à régler la question du premier accueil et de la médiation numérique. Le projet de MSAP Postale à Valensole, proche de Manosque ne résout pas le problème pour les habitants du plateau appartenant au bassin de vie de Riez. Le CMS de Riez avait accueilli en son temps un point public EREF et la question de la création d'un nouveau point d'accueil à Riez reste donc posée.

Points forts et enjeux du territoire

POINTS FORTS

Communauté d'Agglomération Durance Lubéron Verdon

- Position stratégique et accessibilité (proximité Aix TGV, Marseille)
- Desserte en transports (Manosque et axe durancien)
- Principaux services présents à Manosque
- Dynamique économique de Manosque et environs

ENJEUX

Communauté d'Agglomération Durance Lubéron Verdon

- ✓ Equilibre du territoire (notamment communes rurales du secteur de Riez)
- ✓ Paupérisation et déprise du centre ville de Manosque
- ✓ Réseau des MSAP, CMS, ERIC
- ✓ Manque de services et difficultés de déplacements dans les communes périurbaines

Communauté de communes du pays d'Apt Lubéron

Cet EPCI inclus la commune de Céreste du 04 et est clairement dans le bassin de vie et de services d'Apt. L'offre de services doit être organisée avec le SDAASP du Vaucluse : les zonages d'intervention des grands opérateurs demandent sans doute à être ajustés.

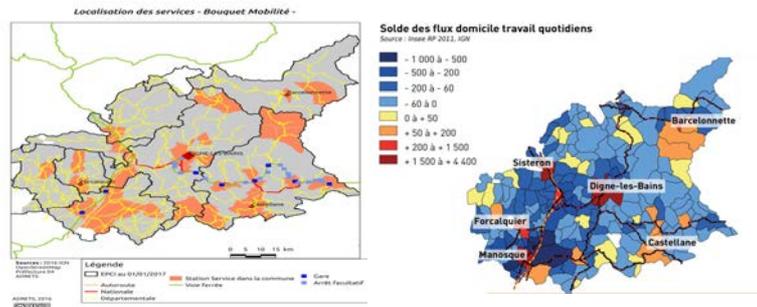
Communauté de communes du pays de Serre-Ponçon

Les communes du 04 faisant partie de cet EPCI (Piégut, Venterol) appartiennent clairement au bassin de vie et d'emploi du Gapençais, et l'offre de services doit se penser et s'organiser avec le département des Hautes Alpes.

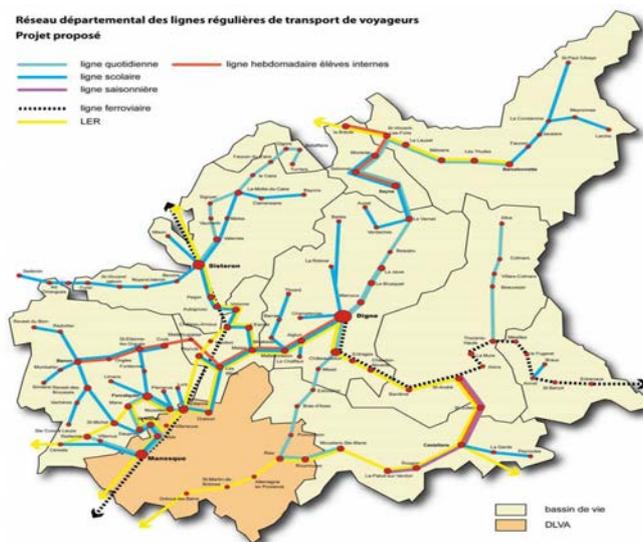
3 Analyse détaillée par services

Le bouquet « mobilité »

Dans le Schéma Départemental de Coopération Intercommunale on peut lire que le maillage du territoire en termes de transports et notamment pour les trajets domicile-travail est insuffisant et centralisé sur Digne-les-Bains. Les axes de transit (autoroutes, ligne de TER) participent peu à la mobilité interne du territoire. Or, on voit que les mobilités domicile travail sont concentrées sur 6 centres d'emploi : Digne, Manosque, Sisteron, et de manière moins intense Forcalquier, Barcelonnette, et Castellane / Saint André les Alpes, impliquant donc des trajets relativement importants.



Le Département a adopté en 2015 un plan de transport départemental. A partir du constat ci-dessus et de l'état d'émission des dessertes en transport en commun (fréquences trop faibles pour être pertinentes, manque d'information). Il a été décidé de renforcer les lignes considérées comme structurantes, tant départementales qu'en lien avec l'offre LER pour proposer des fréquences plus importantes. En contrepartie, un certain nombre de lignes 'mineures' ont été abandonnées. Ainsi l'ensemble des axes des bassins de vie sont desservis de manière plus satisfaisante.



Cependant, on constate tout de même plusieurs problématiques qui perdurent :

- La difficulté des déplacements, renforcée par ce choix, pour certains villages « éloignés » des axes principaux. D'où une dépendance encore plus forte à la voiture, ce qui implique la question de l'accessibilité pour tous aux services et équipements. Pour adoucir ce phénomène le Département a mis en place en 2016 un Fonds Départemental d'Aide à la Mobilité dont certains territoires se sont saisis pour faire perdurer ou mettre en place des services de type Transport à la Demande ou Bus pour le marché.
- Lacunes sur l'intermodalité : *“Problèmes d'intermodalité, difficultés avec le covoiturage. Le désenclavement routier et ferroviaire est fondamental.”* (Entretien collectif des Conseils de développement). En ce sens, des efforts sont faits pour synchroniser les horaires entre Train des Pignes et horaires des bus dans le territoire du Verdon ou pour mieux travailler avec la région sur les LER. Des pôles multimodaux sont en cours d'émergence ou de réalisation (pôle multimodal de Manosque et La Brillanne)
- La question des horaires et de la fréquence : *“Problématique transports : souvent il n'y a plus que les*

scolaires, avec horaires inadaptés pour le travail" (Entretiens EPCI). Comme cela a été dit, des efforts ont été faits en ce sens. Ceci étant, compte tenu des très faibles taux de remplissage des bus du Département, les fréquences restent faibles. Et la question de l'accès aux services via les transports en commun se pose, quand la seule option est de prendre un bus tôt le matin et de rentrer en fin de journée.

En termes de gouvernance, il faut noter que le Département sera totalement dessaisi de cette compétence sur les transports en commun, y compris scolaires, à compter du 01/09/2017. La Région devient seule Autorité Organisatrice de la Mobilité, avec les agglomérations qui reprennent cette compétence localement (Communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération d'ores et déjà et la communauté de communes Provence Alpes Agglomération à partir du 01/09/2017).

La question des autres modes de transport (covoiturage, autopartage, autostop organisé,...) est peu portée en termes d'information et d'animation. Une centrale de covoiturage départementale existe (www.covoiturage04.fr) et est relativement utilisée, accompagnée d'une quinzaine d'aires de covoiturage. Le constat est que souvent, dans les territoires ruraux, c'est la solidarité naturelle qui prime dans les déplacements.

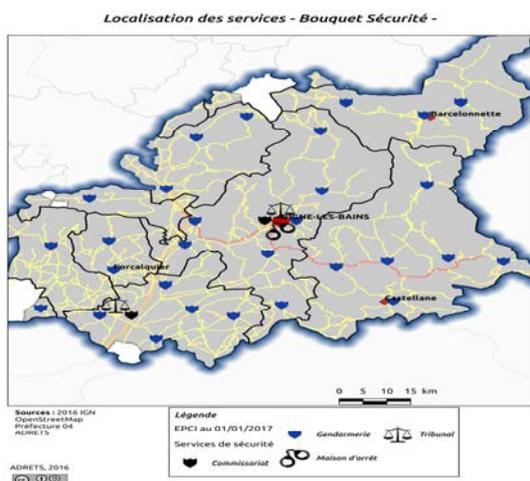
En termes de territoires aucun EPCI n'apparaît oublié, même si c'est bien sur les territoires les plus enclavés que la problématique mobilité revient le plus dans l'enquête à la population (Communauté de communes Alpes Provence Verdon et la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance, notamment) ou dans les entretiens (Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon)

En termes de publics, la question des personnes en précarité avait été traitée dans le passé avec la mise en place d'une carte permettant l'accès à un tarif social. Mais vu le peu de succès de cette initiative en termes de volumes, elle a été abandonnée. Les tarifs publics sont considérés comme accessibles (2€ le billet à l'unité, 28,80€ l'abonnement annuel) mais peuvent malgré tout poser problème à certains publics. Le public scolaire est par contre très fortement utilisateur des transports compte tenu des migrations quotidiennes ou hebdomadaires (internats) liées à la distance aux collèges et lycées.

En terme de critères, le principal retour concerne l'information et les horaires, déjà abordés plus haut. Malgré la mise en place de la centrale PACA Mobilité (<http://www.pacamobilite.fr>), l'information sur les transports, notamment lors de la refonte du réseau départemental, a beaucoup de mal à circuler vers les communes et le public. Cela concerne tant le réseau départemental que LER / TER. Par exemple, les fréquences importantes sur les LER (axe Mallemoisson - Digne par exemple) ne sont pas connues, pas plus que le fait que la carte Zou soit accessible à tous.

Par ailleurs, un fort enjeu de coordination va devoir être fait par les 3 AOM, pour coordonner les tarifs. Actuellement la carte Zou (15€ annuel) joue un rôle de 'dumping' sur certaines lignes par rapport aux scolaires notamment, certaines familles faisant le choix de ne pas mettre leurs enfants en internat et d'utiliser les lignes LER plutôt que les lignes scolaires départementales (150€ annuels), contraignant la Région à doubler ou tripler certaines rotations.

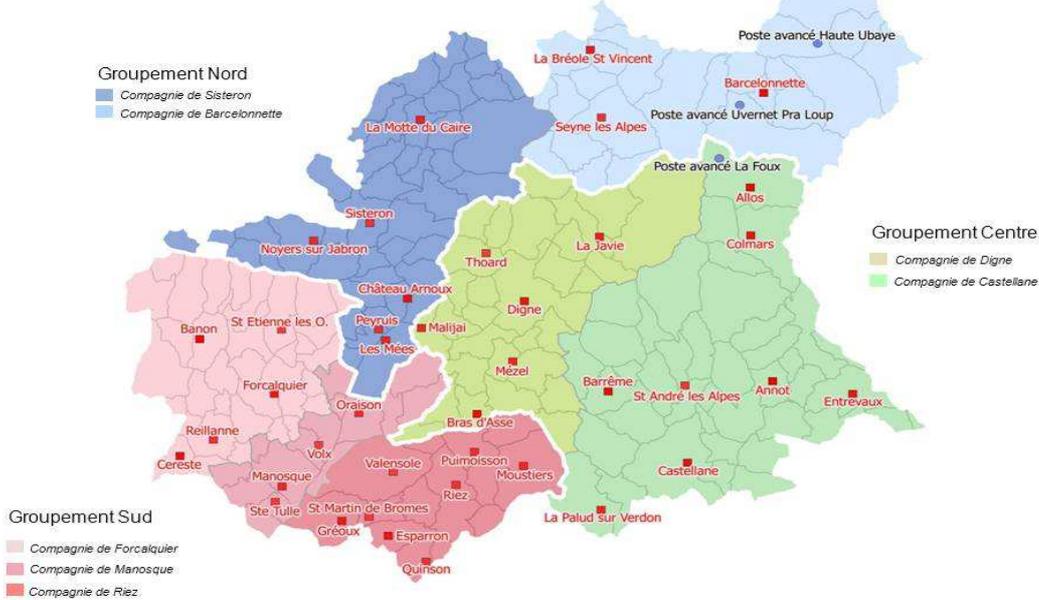
Le bouquet « sécurités »



Peu de choses ont été relevées sur le bouquet Sécurités qui recueille par ailleurs un bon taux de satisfaction (>35%) et peu d'insatisfaction (12 %).

L'éventualité d'une fermeture de gendarmerie dans le Jabron est à l'origine d'expression d'inquiétudes dans le domaine de la sécurité sur ce territoire tant dans les questionnaires que les entretiens. Les services de pompiers sont souvent amenés à pallier l'absence de médecins ou de services sanitaires d'urgence, avec par ailleurs une certaine difficulté à recruter des pompiers volontaires. La création d'un centre de formation à Castellane est un projet à signaler.

Ce bouquet de services ne présente pas de difficulté particulière et le SDIS constitue le cadre de référence. Le travail expérimental mené sur Digne avec la Ville, la DDT, les services SIG du Pays Dignois et le CRIGE sur la cartographie et l'homogénéisation des données des ERP (établissements recevant du public) peut constituer un axe de travail sur la mutualisation, la mise à jour et la bonne utilisation des données en vue d'améliorer ces services.

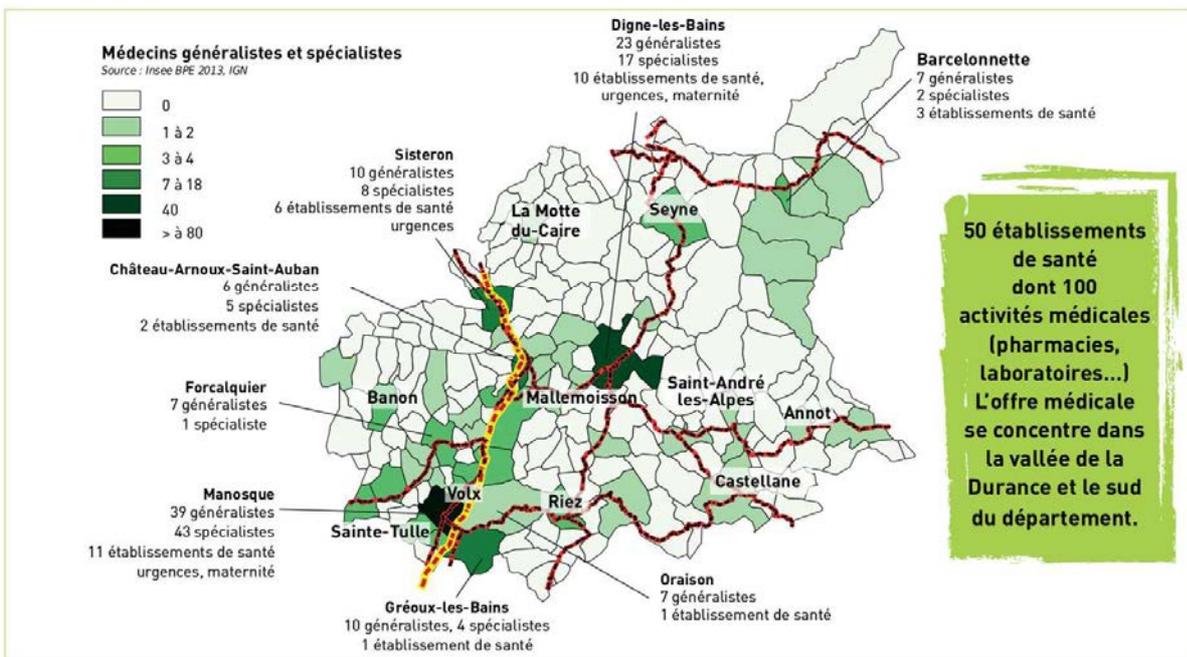


Le

bouquet « santé »

Analyse territoriale

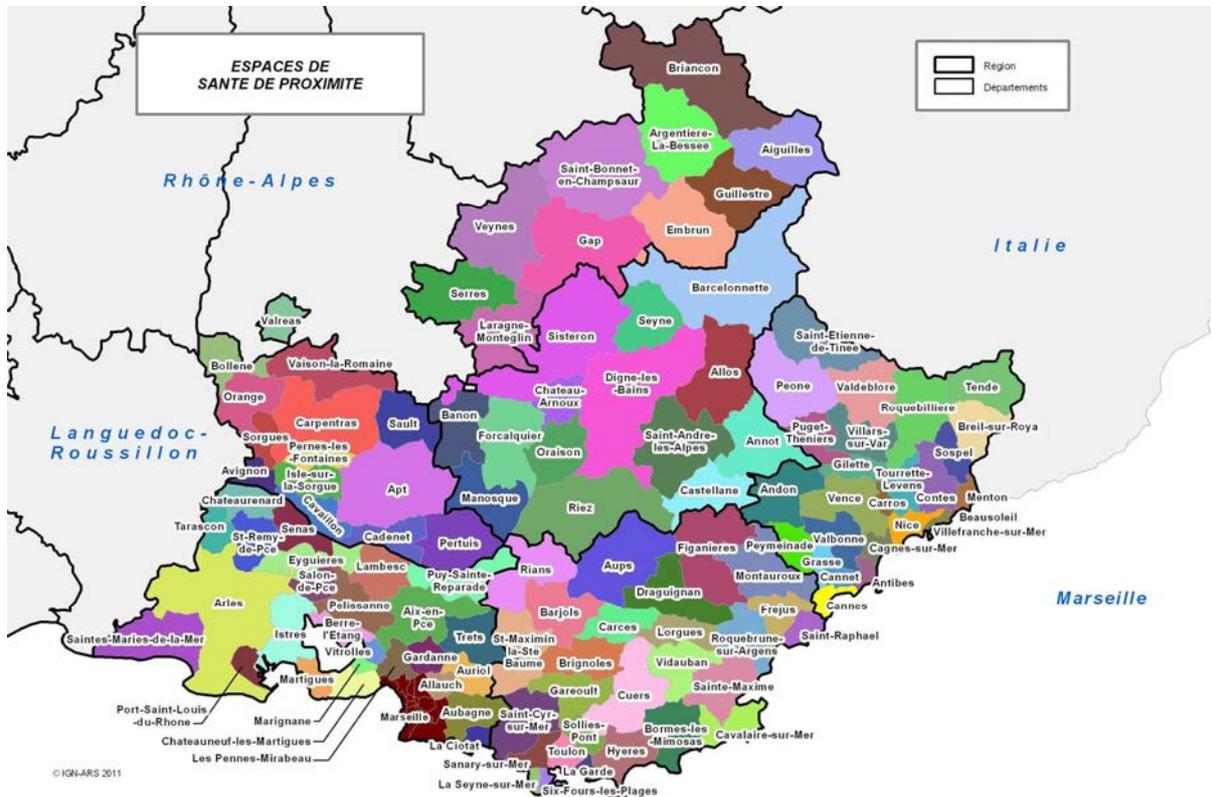
Une offre médicale concentrée dans le sud du département



L'accès aux services de santé est le troisième bouquet de services qui recueille le plus d'insatisfaction. Ce score est général sur le département mais encore plus marqué dans les territoires les plus au nord et les plus ruraux (les communautés de communes Haute Provence Pays de Banon et Jabron Lure Vançon Durance sont particulièrement inquiètes).

Selon le classement déterminé par l'ARS PACA, le département des Alpes de-Haute-Provence présente quelques territoires dit "fragiles" ou "à risque" en termes de santé :

- **les ESP “fragiles”** (Seyne, Saint André les Alpes, Annot et Castellane) ont un faible effectif de médecins généralistes (inférieur ou égal à 5) et une densité inférieure à la moyenne nationale ou ont été identifiés comme fragiles par les groupes de travail, en raison de critères variés : désinstallation récente de professionnels de santé, isolement, environnement sanitaire peu favorable.
- **les ESP “à risque”** (Sisteron, Banon et Allos) présentent une exposition aux risques moins importante, mais nécessitent toutefois une vigilance particulière et la mise en œuvre de préconisations particulières visant à améliorer l’organisation de l’offre de santé et de services de proximité.



Le département des Alpes-de-Haute-Provence fait apparaître un risque de désertification en zone rurale pour les soins de proximité et plusieurs ESP ont été repérés comme fragiles. La densité en médecins spécialistes libéraux est inférieure à la moyenne régionale et concentrée sur Digne-les-Bains, Manosque et Sisteron. Une dizaine d’établissements publics de santé, ex hôpitaux locaux, équitablement répartis sur le territoire, permettraient d’asseoir une offre de santé de proximité. La consommation de soins en médecine générale et en hospitalisation complète est plus élevée que la moyenne régionale. En revanche elle est moins élevée en hospitalisation de jour.

Analyse du bouquet

Le questionnaire à la population confirme le constat des difficultés d’accès aux service de santé, bouquet qui concentre plus de 20 % d’insatisfaction et ne récolte que 21 % de “tout à fait satisfait”. Ce taux d’insatisfaction est encore plus important dans les territoires les plus ruraux. Le problème n’est pas spécifique au département mais touche la France entière avec un manque de médecins généralistes ou spécialistes manifeste dans les territoires ruraux.

1. Accès aux médecins généralistes

La première difficulté ou inquiétude signalée concerne l’accès à un médecin généraliste de proximité. Si le taux de couverture n’est pas au plus bas, cet indicateur statistique pour 100 000 habitants cache des réalités locales plus inquiétantes : vieillissement des médecins, non remplacement, isolement. Cette situation concerne les zones rurales les plus reculées mais aussi des communes urbaines ou touristiques en déficit.

Il existe de nombreuses mesures nationales et initiatives pour répondre à cet enjeu : stage en milieu rural, prime à l’installation, maison de santé pluridisciplinaire, centre de santé, etc. Mais cela ne suffit pas toujours car il faut prendre aussi en compte les choix de vie du médecin et de sa famille, son envie de travailler en groupe et souvent d’être salarié plutôt que libéral. L’usage de la télémédecine ainsi qu’un nouveau partage des tâches entre médecins et autres professionnels médicaux ou paramédicaux sont des voies d’expérimentation.

Le partage d’expériences est certainement préférable à la mise en concurrence des territoires, ainsi les

solutions relèvent de la coordination d'acteurs, de la mutualisation de moyens et de compétences, et d'innovation organisationnelle et technique.

2. Accès aux médecins spécialistes

Le manque global de médecins spécialistes se traduit pour tous par des délais d'attentes parfois très longs et par des déplacements importants pour les habitants des territoires ruraux. S'il n'est pas réaliste de traiter complètement ce déficit structurel dans le cadre du SDAASP, certaines mesures peuvent être imaginées autour des hôpitaux de proximité, des centres médicaux et des maisons de santé afin d'organiser des permanences avancées, une lisibilité des disponibilités en ligne, des prises de rendez-vous coordonnées etc. en s'appuyant aussi sur les outils numériques de la télésanté. Certaines spécialités apparaissent plus prioritaires, comme les services psychiatriques, pédiatriques, dermatologiques ou dentaires.

3. Projets de santé territoriaux

L'organisation transversale des services de santé, sanitaires et sociaux nécessite des moyens pour éviter les doublons, les trous, les cloisonnements qui sont nuisibles au parcours de santé notamment pour les personnes âgées ou souffrant de troubles chroniques. Ces pôles pourraient s'appuyer sur les maisons de santé ou les hôpitaux locaux dont les missions et le fonctionnement devraient être pérennisés.

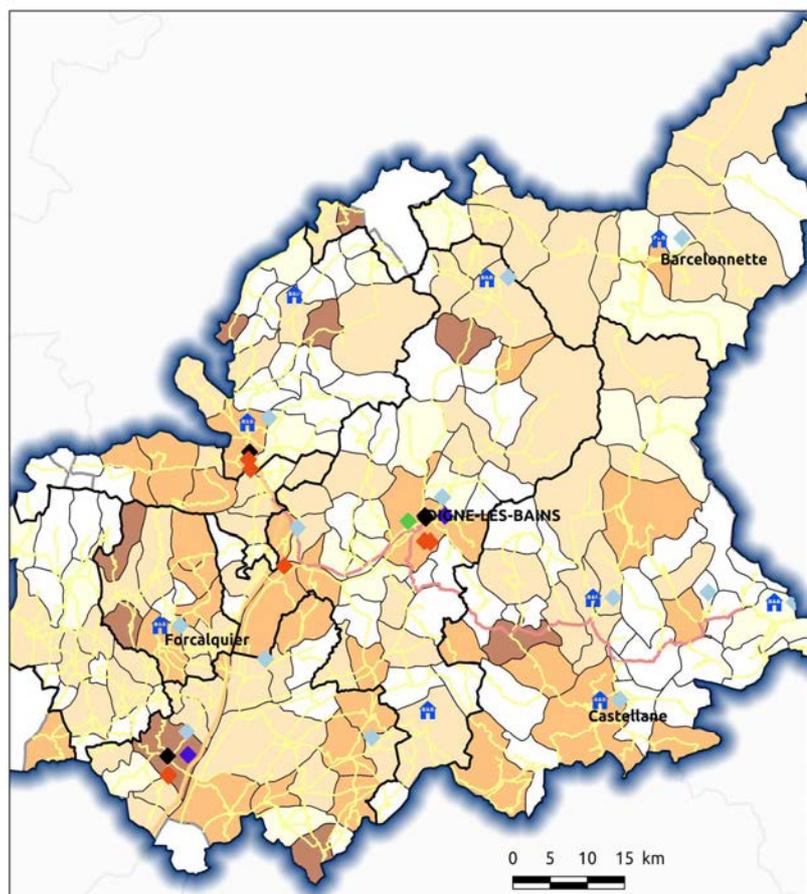
4. Prévention et dépistage pour tous

Ces questions ne donnent pas lieu à insatisfaction de la part des usagers car ils n'en ont la plupart du temps pas connaissance. Un effort de rationalisation de l'information serait une première étape préalable à un déploiement des actions de prévention et de dépistage. La mise en œuvre de ces actions apparaît aussi indispensable pour couvrir tous les territoires et tous les publics, en évitant le saupoudrage des actions par les uns ou par les autres, sans lisibilité ni continuité : action de prévention des service du département, du CODES, des caisses de retraite, de la CAF, de la CARSAT, des mutuelles, des associations spécialisées, etc. Le bouquet « social »

Analyse territoriale

L'analyse territoriale du volet social montre un maillage assez fin du territoire autour des CMS du département principalement. On peut noter toutefois une inégalité dans le maillage de CCAS très disparate d'un territoire à l'autre et dont l'inventaire et la cartographie sont difficilement accessibles. Les services de prestations sociales (CAF, CARSAT, MSA, CPAM,...) ne sont présents que sur trois ou quatre pôles urbains, mais travaillent en relais avec les MSAP, lorsqu'elles sont présentes, avec parfois des entretiens en visio-communication (dispositif non

Localisation des services - Bouquet Social -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

ADRETS, 2016
CC BY SA

Légende

□ EPCI au 01/01/2017
Allocataires à bas revenus
5.8 % à 10.0 %
10.0 % à 15.0 %
15.0 % à 20.0 %
20.0 % à 27.0 %

Champ social

MSAP
CAF
Personnes âgées
Handicap
Emploi (Mission locale, Pôle Emploi)
Centre médico-social

homogène et non généralisé).

Analyse du Bouquet

Le bouquet social est transversal à plusieurs thématiques et son analyse peut se baser sur plusieurs documents :

- Loi du 14 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Elle tend à anticiper les conséquences du vieillissement de la population sur la vie sociale et les politiques publiques (perte d'autonomie, soutien et accompagnement des proches aidants, etc.)
- Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale: elle instaure la formation professionnelle comme élément central du dialogue social.
- Loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République - objectif de réduire les inégalités sociales et territoriale.
- PDR PACA : promouvoir la cohésion sociale, la réduction de la pauvreté et le développement économique des zones rurales.
- SRADDT PACA : il vise à réduire les inégalités sociales et spatiales en matière d'habitat et d'accès aux ressources, aux services et à l'emploi

En termes de compétences, le Département reste chef de file de l'action sociale. La protection maternelle et infantile (PMI) ainsi que la protection de l'enfance sont notamment au coeur de ses missions.

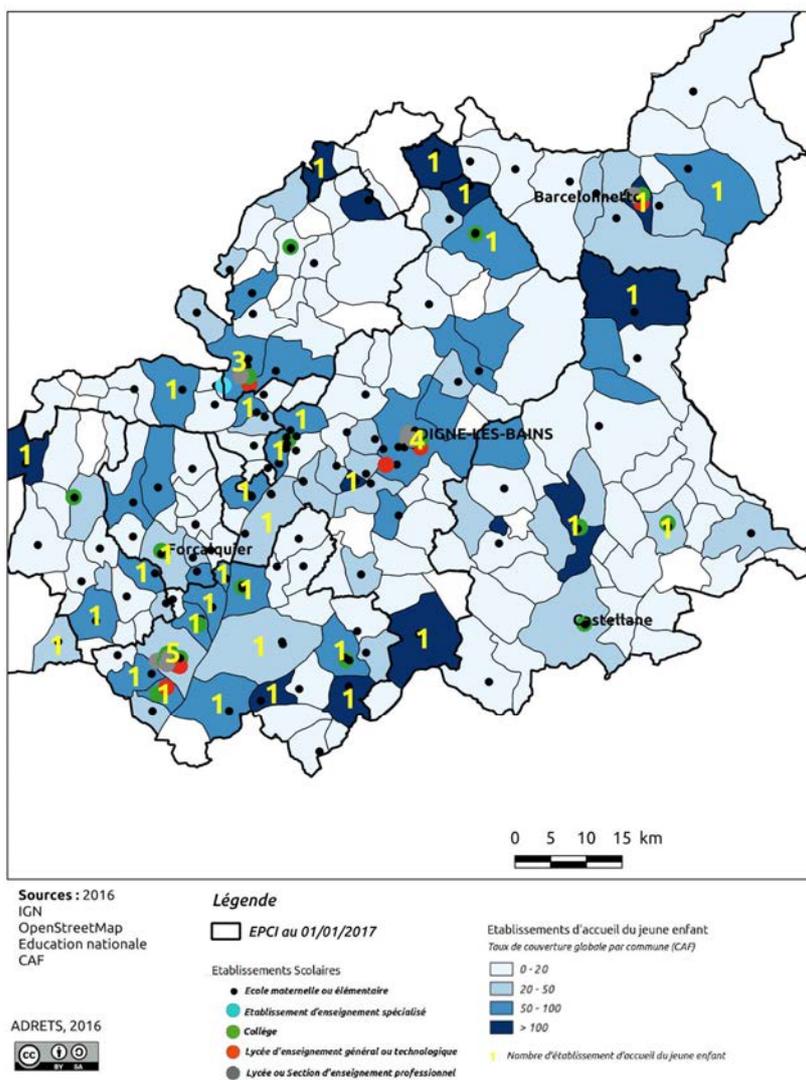
Le Schéma Enfance et Famille traduit les orientations politiques et stratégiques pour cinq ans sur ces thématiques. Ce schéma met en avant une bonne couverture de l'accueil de jeunes enfants avec la présence de relais d'assistantes maternelles (RAM) à Digne, Manosque et Les Mées (association) et de lieux accueil enfants/parents à Manosque et Château-Arnoux. Malgré tout, des disparités locales persistent en termes d'implantation d'établissements ou d'assistants maternels. Ainsi l'accueil de jeunes enfants est moins favorable sur Barcelonnette, la Moyenne Durance, les vallées de l'Ubaye et de la Blanche, la vallée du Jabron, le pays de la Motte du Caire, le pays de Saint André les Alpes et Castellane. A noter que les RAM ne couvrent pas tout le territoire départemental, pour exemple Forcalquier, pourtant bourg-centre, n'est actuellement pas encore couvert. Or l'isolement professionnel des assistants maternels demeure dans les secteurs les plus ruraux.

Le Schéma des services aux familles, quant à lui, met en exergue les centres villes de Digne-les-Bains et de Manosque qui concentrent des populations très fragiles aux faibles revenus (quartiers prioritaires de la politique de la ville en 2015).

Plusieurs éléments attestent d'une forte inégalité territoriale : la localisation des porteurs d'action REAAP, des porteurs d'action CLAS. En termes de médiation familiale, les territoires ruraux ne sont pas couverts. En effet, des interventions en dehors de Digne-les-Bains et Manosque induiraient des coûts financiers importants. Le nombre et la proportion d'enfants vivant dans des familles à bas revenus sont particulièrement ciblés sur Riez et Puimoisson.

Concernant les dispositifs spécifiques, il existe actuellement onze unités localisées pour la scolarisation des élèves en situation de handicap dans le premier et le second degré, réparties sur l'ensemble du territoire (deux à Digne-les-Bains et Manosque, une à Sisteron, Saint Auban, Forcalquier, Saint André, Malijai, Riez et Barcelonnette). A cela s'ajoutent sept unités localisées pour l'inclusion scolaire (ULIS) implantées dans le second degré dont cinq en collèges et deux en lycées : collèges de Volx, Château Arnoux, Digne-les-Bains (Gassendi), Sainte Tulle, Manosque (Mont d'Or), et lycées des métiers de Digne les Bains et de Manosque. A noter qu'une unité d'enseignement maternelle pour enfants autistes a ouvert courant octobre 2016 à l'école de la Ponsonne à Manosque.

Localisation des services - Bouquet Education -



1. Jeunes enfants

Le fond de carte présente le taux de couverture globale pour l'accueil du jeune enfant ; il calcule la capacité théorique d'accueil des enfants de moins de 3 ans par les modes d'accueil "formels" pour 100 enfants de moins de 3 ans. Modes d'accueil "formels" :

- Assistant(e) maternel(le) employé(e) directement par des particuliers
- Salarié(e) à domicile
- Accueil en Eaje (collectif, familial et parental, micro-crèches)
- Ecole maternelle

(Pour le détail de la méthodologie, on pourra se reporter au [rapport annuel de l'Observatoire national de la petite enfance.](#))

La couverture en établissements d'accueil du jeune enfant est globalement bonne sur le département comme l'ont confirmé les entretiens et le schéma des services aux familles. On peut repérer cependant des disparités territoriales sur le taux globale de couverture dans les territoires les plus ruraux : la Haute Ubaye, le Pays A3V, l'Est du département, le bassin de vie de Riez, le nord de l'agglomération de Digne et l'Est du Sisteronais.

2. Enseignement du premier degré

Les écoles primaires et maternelles maillent correctement la majeure partie du territoire. Cependant, une attention particulière sera quand même portée aux territoires les plus isolés :

- qui peuvent être en déficit d'établissements (ouest de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance, zones les plus rurales de la communauté de communes Alpes Provence Verdon, notamment)
- qui peuvent être dotés d'une école, mais nécessiter tout de même d'importants trajets scolaires du fait des regroupements pédagogiques
- qui doivent être considérés de manière particulière pour l'accès au numérique dans les zones ne disposant pas de l'accès haut débit. Le SDSUN identifie une fiche action autour de la création de 'clouds autonomes' permettant un accès au numérique satisfaisant pour ce type d'établissements

3. Enseignement du second degré

Compte tenu des densités et distances/départementales, on constate une concentration sur les 21 collèges, nécessitant pour les familles les plus éloignées le recours aux internats. Deux problématiques particulières se posent pour les collèges :

- la question des transports scolaires déjà largement prise en charge par le Département, avec une très forte fréquentation des lignes scolaires, éléments qui devront être pérennisés avec la reprise de la Région sur cette compétence, et la question des coûts (actuellement un reste à charge annuel d'un maximum de 150€ pour les familles). Au-delà la question de l'internat et des coûts engendrés pour les familles.
- la question des très petits collèges ruraux, en difficulté pour disposer de l'ensemble des métiers nécessaires (infirmier, conseiller d'orientation, intervenants permettant de proposer un grand panel d'options) et souvent en désaffection de la part des familles qui leur préfèrent les établissements urbains mieux dotés en options, renforçant ainsi la concentration scolaire. Certains collèges ont tenté l'expérience de propositions spécialisées autour de parcours thématiques.

Du côté des lycées, le mode de l'internat est généralisé puisque seuls 4 pôles disposent de lycées sur le territoire : Digne-les-Bains, Manosque, Sisteron et Barcelonnette.

4. Enseignement supérieur

Dans le département seule la ville de Digne-les-Bains dispose d'un établissement d'enseignement universitaire (IUT et filières générales), complété par des BTS ou lycées agricoles : plusieurs BTS et un Bachelor au CFA CCIT et au lycée de Manosque et plusieurs projets au CFA Eco Campus de Saint Tulle (rentrée 2017). L'enseignement supérieur est plus largement tourné vers les écoles et universités d'Aix - Marseille.

5. Enseignement adapté

La question de l'enseignement adapté pour les enfants souffrant de handicap se pose, notamment dans les territoires ruraux avec la difficulté sur ces territoires de recruter des auxiliaires de vie ou d'autres professionnels de l'accompagnement de ces publics, question qui peut être élargie de manière générale aux enfants en difficulté avec des problématiques d'accès au soutien scolaire. La difficulté se pose aussi pour l'ouverture des structures de type ULIS (Unités localisées pour l'inclusion scolaire) à cause de publics trop restreints en nombre.

6. Numérique et éducation

Les établissements scolaires ont été bien identifiés dans les schémas d'aménagement numérique et disposent ou devraient rapidement disposer de connexions satisfaisantes (hormis pour les écoles maternelles primaires les plus isolées). Au niveau des collèges et lycées des Espaces Numériques de Travail mutualisés ont été mis en place. Par ailleurs trois collèges (Saint André, La Motte du Caire et Mont d'or à Manosque) sont identifiés collèges numériques. Le SDSUN identifie également l'éducation comme un chantier prioritaire avec la mise en place d'un cloud éducatif départemental. L'accompagnement numérique éducatif est déjà existant, à travers le codage numérique, le réseau Canopé, ou encore le dispositif d'équipe mobile numérique EMALA. Ces dispositifs doivent être renforcés et pérennisés pour permettre aux enseignants de s'approprier correctement ces nouveaux pans des programmes.

Le bouquet « communication »

Analyse territoriale

Les territoires les plus ruraux et les plus enclavés qui auraient le plus besoins de réseau téléphoniques et haut débit pour l'accès aux services (téléprocédures, visio) sont en fait les moins bien desservis, zones

blanches et grises. Le SDTAN étant révisé courant 2017, s'y référer pour des informations territorialisées précises et à jour concernant la couverture en très haut débit

Commentaire carte : « Rien » = moins de 30 % de la commune couverte en 2G (données ARCEPP)

Analyse du bouquet

Outre les investissements importants pour couvrir les zones d'ombre, le schéma directeur territorial de l'aménagement numérique de 2012 et le Schéma départemental des services et usages numériques (SDTSUN) en cours de validation contribuent au diagnostic et définissent des axes de développement :

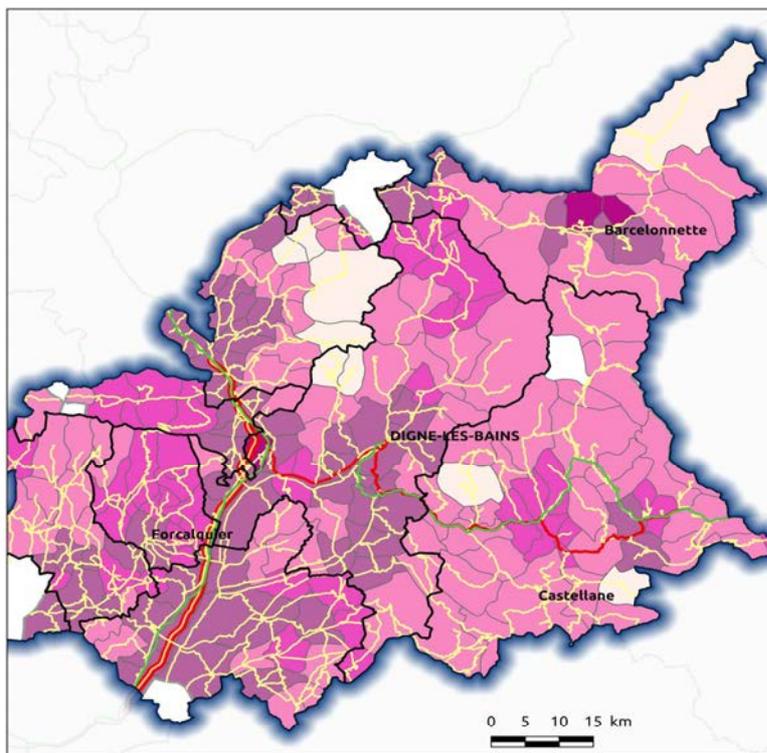
En définissant les difficultés :

- *Reflux des services publics présents*
- *Téléservices encore rares*
- *Obligation de dématérialisation en cours de mise en place pour les collectivités*
- *Manque d'information sur les services numériques*
- *Un seul opérateur sur les zones avec mise en place par la puissance publique et donc coûts importants notamment pour les professionnels.*

Et en proposant des solutions :

- *Gouvernance avec les collectivités concernées pour implantation de la fibre localement*
- *Alternative à la fibre possible avec le satellite*
- *Coût : aide à l'équipement satellite*
- *Collèges connectés*
- *Gouvernance SDSUN intégrant les territoires et les acteurs privés*
- *Développement des Logiciels libre, FabLabs, Innovation à l'honneur*

Localisation des services - Bouquet Communication -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
ARCEPP
Observatoire France
Très Haut Débit

ADRETS, 2016

Légende

□ EPCI au 01/01/2017 Couverture Mobile

□	2G
□	3G Partielle
□	3G
□	4G Partielle
□	4G
□	Rien

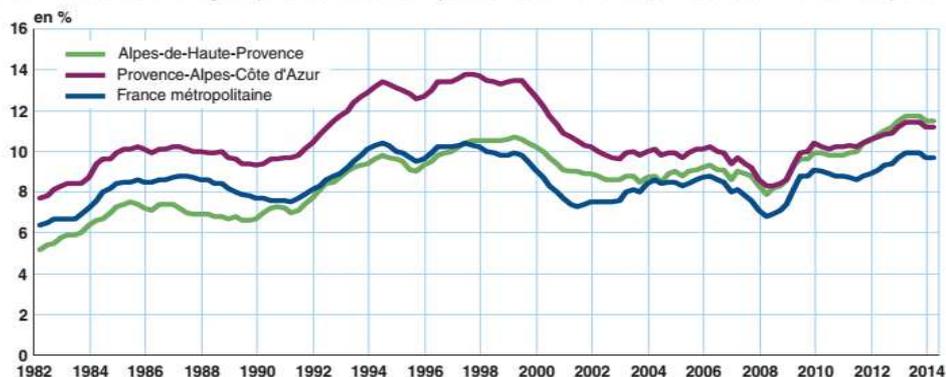
Le bouquet Communications est à la fois un formidable enjeu d'infrastructures pour le Département, déjà largement pris en compte dans le cadre du SDTAN par le SMO PACA THD, qui gère la mise en oeuvre de la fibre optique. Le SDAASP devra apporter des recommandations territorialisées et liées aux services identifiés comme prioritaires et consommateurs de débit Internet pour la révision du SDTAN qui va avoir lieu courant 2017.

Par ailleurs ce bouquet Communications recoupe également tout l'enjeu de l'intégration du numérique comme vecteur d'amélioration de l'accessibilité des services ou comme vecteur de nouveaux services (ESanté, Centrale de mobilité,...). Cela devra s'appuyer sur les écosystèmes d'entreprises locales et sur des lieux relais (ERIC, espaces de coworking, Fablabs...) déjà proactifs (ERIC de Barcelonnette par exemple) ou qui pour certains doivent réinventer leur offre de services et d'accompagnement, en lien avec les réseaux de la médiation numérique (association ARSENIC, Coopérative LaMedNum). Ces lieux ne travaillent aujourd'hui que très peu en réseau. Actuellement le département compte 7 ERIC labellisés par la région (données région 2016) : le CCAS et l'espace culturel René Char à Digne-les-Bains, l'espace multimedia de Sisteron, l'ERIC de Forcalquier, l'espace multimedia/médiathèque de Barcelonnette, l'ERIC en étoile du Pays A3V lié aux MSAP, et les Petits débrouillards à Manosque plus orienté sur le volet éducatif.

A ce titre le SDSUN propose un grand nombre de pistes d'actions (cf ci-dessus) qui devront être étudiées dans le cadre de la phase de propositions du SDAASP, car se recoupant fortement, et qui pourront être complétées sur certains axes spécifiques à l'amélioration de l'accessibilité des services (question des visio-rendez-vous par exemple).

5 Un chômage dans les Alpes-de-Haute-Provence supérieur à la moyenne régionale depuis 2012

Évolution du taux de chômage depuis 1982 dans les Alpes-de-Haute-Provence, en Paca et en France métropolitaine



Source : Insee, taux de chômage localisés de 1982 à 2013

Le bouquet « emploi »

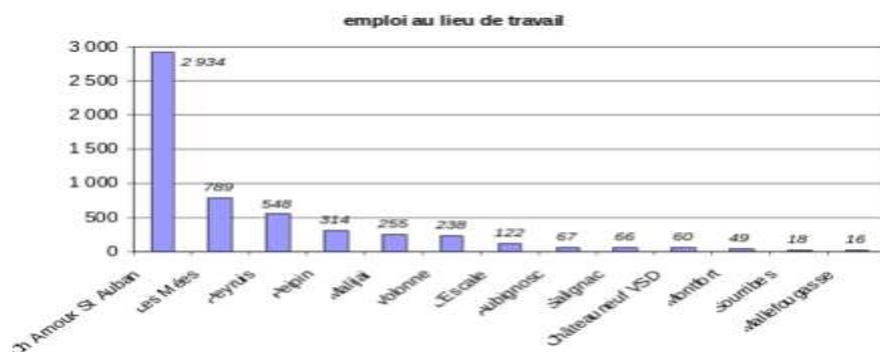
Le PDR PACA note des disparités de revenus particulièrement aiguës en milieu rural, avec un index de produit intérieur brut inférieur (86,6 Index PPS contre 102 pour le total PACA, IC8). Le taux de pauvreté y est également plus important (19,4% de la population totale, IC9).

Le Programme départemental d'insertion (PDI) des Alpes de Haute Provence relève une hausse des bénéficiaires du RSA jusqu'en 2016. Le taux de chômage du département s'élève à 11,2% au second semestre 2016 contre 9,7% au niveau national ce qui représente 15 640 demandeurs d'emploi fin septembre 2016 pour 6 920 demandeurs d'emploi de longue durée.

A noter, malgré tout, une hausse des emplois salariés (+4,4% en 2016 au niveau départemental – Source PDI) notamment dans le secteur tertiaire et l'industrie, tandis que le secteur de la construction reste stable.

Les différents territoires du département ne sont cependant pas tous égaux face à l'emploi. A titre d'exemple, le secteur de Château-Arnoux-St-Auban est particulièrement touché par une dynamique de reconversion liée à la succession de plans de sauvegarde sur le site industriel de Saint-Auban, qui a poussé le Pays Durance Provence à rédiger une charte de cohésion sociale en 2011 afin de, notamment, faciliter l'émergence de filières locales d'emplois. Malgré tout, le secteur, et notamment la part d'emploi industriel encore fortement marquée, donne à Château-Arnoux-Saint-Auban un poids fort (et un déséquilibre) dans les indicateurs liés à l'emploi. En effet les emplois du territoire de l'ancien Pays Durance Provence se concentrent dans la vallée de la Durance principalement dans les communes situées le long de et à l'intersection de l'affluent de la Bléone, notamment sur la commune de Château Arnoux Saint Auban qui totalise 54% des emplois du Pays.

Une attention spécifique devra également être portée sur les emplois saisonniers. Rares sont les schémas, diagnostics ou études qui prennent spécifiquement en compte les travailleurs saisonniers dans la mise en place des dispositifs. Or ceux-ci sont un public largement présents sur le territoire, à la fois saisonniers liés au tourisme dans les territoires de l'Ubaye et du Verdon et saisonniers liés à l'agriculture dans les territoires de Banon Reillanne et du Sisteronais.



Source : étude sur les services à la population à l'échelle du Pays Durance Provence

Le bouquet « économie et création d'activités »

L'un des enjeux pour le territoire des Alpes de Haute Provence sur le volet économique reste la réorientation des actions à destination des entreprises et de la création d'activité, sachant que la Loi NOTRe redéfinit les

compétences des collectivités et a rebattu les cartes notamment sur le volet économique qui devient une compétence régionale. Jusqu'à présent, le département soutenait en effet les actions des entreprises via le "Pacte Emploi" dont 2/3 des financements étaient dédiés à la création d'entreprises et au développement de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE).

On peut noter que la compétence régionale vient néanmoins appuyer l'un des objectifs du PDR PACA: diversifier l'économie rurale vers des activités non agricoles, en particulier le tourisme et de soutenir les entreprises. Ce dernier point d'ailleurs une carence en matière d'accompagnement des entreprises dans les territoires ruraux. Le Contrat de Plan Etat / Région mise, quant à lui, sur une stratégie de la connaissance des entreprises, des territoires et des branches et une amélioration du dialogue social via un appui aux centres de ressources et au fonctionnement du CREFOP (comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle).

Il appuie également la création d'équipements emblématiques (hôtel/pépinières d'entreprises, équipements socio-culturels en particulier) d'échelle intercommunale au minimum, afin de participer à la compétitivité du territoire. Le Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (SRESI) met également l'accent sur la dynamique régionale en matière de création d'entreprises mais sur des formats de relativement petites tailles.

Ces dispositifs sont à compléter avec les actions développées par les différents programmes LEADER du département : en effet, chacun d'entre eux intègre le soutien à la création d'activité et aux entreprises dans son plan d'action.

Le bouquet « commerces et services de proximité »

Le Décret n° 2015-542 du 15 mai 2015 pris pour l'application de l'article L. 750-1-1 du Code du Commerce met en exergue des objectifs en lien avec les services à la population :

- *Le ciblage prioritaire sur les « centres-bourgs » des petites communes et sur les quartiers prioritaires*
- *La création, la rénovation et l'attractivité des derniers commerces en zones rurales, notamment ceux qui sont multiservices*
- *L'extension des travaux d'accessibilité aux commerces*
- *La modernisation et la diversification des stations-services, gérées par un indépendant ou une commune, qui assurent le maillage d'un territoire.*

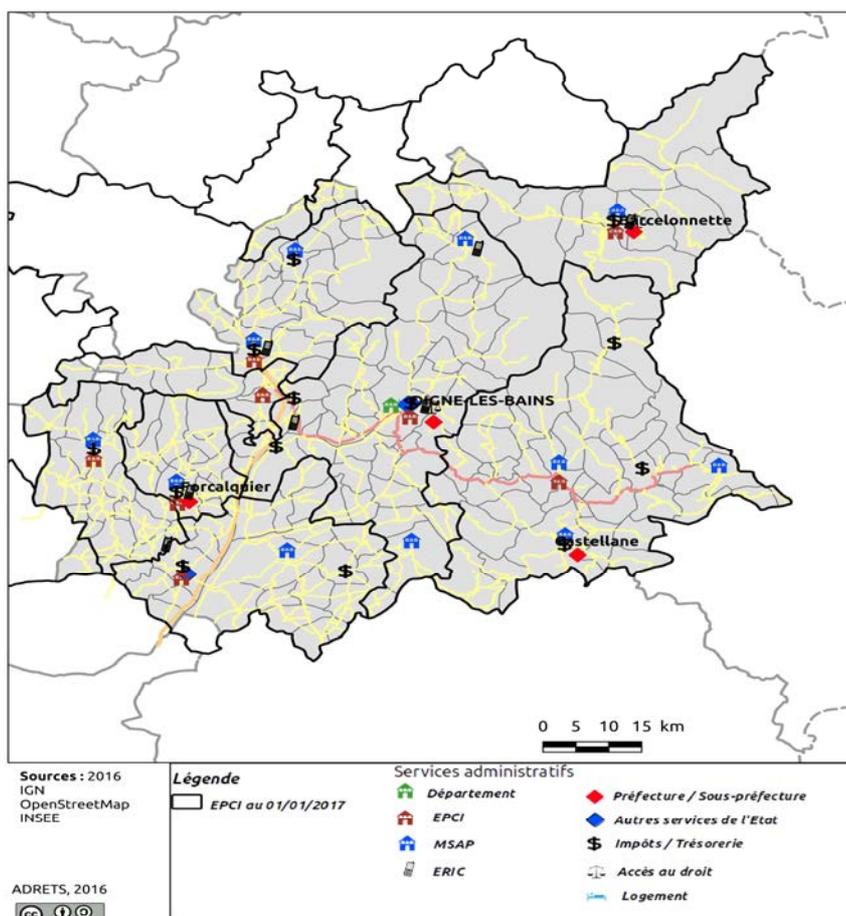
Les services commerciaux sont naturellement concentrés dans les villes mais aussi dans les territoires ruraux touristiques. Il ressort des entretiens une inquiétude vis à vis de la vitalité des commerces de centres villes qui se désertifient au profit des zones commerciales périurbaines, plus accessibles en voiture.

Cette carte, issue du panorama économique de la CCIT, représente le nombre de salariés dans le secteur du commerce. Elle montre l'importance du commerce dans les villes mais aussi dans les territoires touristiques. Dans les territoires plus ruraux, en zone blanche les commerçants sont indépendants et ont peu de salariés.

Les réponses au questionnaire manifestent une forte satisfaction générale sur l'accès aux commerces. Les entretiens ont plutôt pointé des inquiétudes sur les fermetures de commerces en centre ville plutôt qu'en territoire ruraux. Même si la question des commerces peut se poser ponctuellement dans un EPCI, ce bouquet de services ne semble pas représenter une priorité.

Le bouquet « formalités administratives »

Localisation des services - Bouquet Administratif -



Les services administratifs sont délivrés d'abord dans les mairies, sur tout le territoire, mais avec des amplitudes horaires variables. Ils sont évidemment représentés dans les locaux de la Préfecture et des trois Sous-préfectures, dans les directions départementales implantées dans la ville préfecture, peu accessibles au niveau des horaires et de la distance, dans les antennes des services déconcentrés de l'État et des établissements publics répartis sur le territoire (voir sur la carte) avec toutefois une tendance au retrait des territoires les plus ruraux.

Les MSAP constituent un relais vers ces services qui ne conventionnent pas tous avec elles (pas de formation organisée, pas de coordination à l'échelle départementale).

Analyse du bouquet

Le questionnaire montre que les services "administratifs" ne sont pas au centre des préoccupations des habitants, avec 28 % de satisfaction et 17 % d'insatisfaction.

S'ils n'apparaissent pas aussi massivement que l'emploi, les transports et la santé, les services administratifs, les mairies, la CAF, la CPAM, les impôts, etc. ont été cités par les habitants comme priorité d'amélioration. Les difficultés de contact téléphonique, l'absence de lieux de permanences sur le territoire (et le retrait de bureaux ou de permanences), la complexité administrative de certains dossiers, contribue à rendre ces services difficilement accessibles.

Les formalités se font de plus en plus par Internet via les sites propres à chaque administration et le portail "service-public.fr" accessible sur tout le territoire mais que beaucoup d'usagers ne connaissent pas ou ne savent pas utiliser. Le plan Préfecture nouvelle génération prévoit la fermeture des guichets en préfecture fin 2017 en proposant toutes les démarches en téléprocédures.

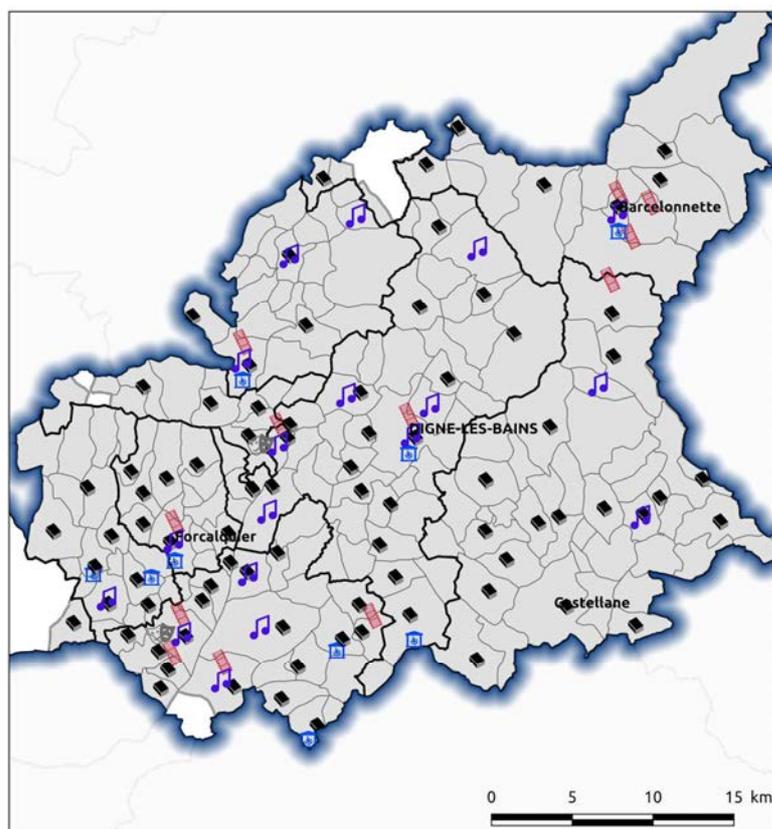
La couverture du territoire en lieux de médiation numérique ne permet pas aujourd'hui d'accompagner tous les publics dans l'appropriation de ces téléprocédures efficaces mais encore complexes.

Les MSAP peuvent constituer un bon relais pour les démarches administratives, mais tous les bassins de vie ne sont pas dotés d'une MSAP généraliste, notamment les bassins de vie de Riez, de Banon, de la vallée du Jabron, de Digne, de Château-Arnoux et de Manosque. Les MSAP Poste peuvent couvrir des besoins ponctuels sans pour autant répondre à l'ensemble des besoins d'accompagnement social et administratif des populations. Ces points d'accueil polyvalents nécessitent également des moyens supplémentaires pour l'accompagnement au numérique, de plus en plus important. Il est par ailleurs indispensable que les fournisseurs de services jouent le jeu du conventionnement et du référent administratif direct.

Le bouquet « culture, sports et loisirs »

La loi NOTRe détermine un certain nombre d'objectifs en lien avec les services à la population, l'un d'entre eux relève de la solidarité et de l'égalité des territoires : outre les schémas d'amélioration des services au public et d'autres, on y trouve les droits culturels. La loi Montagne prévoit aussi un développement économique, social et culturel des massifs de montagne.

Localisation des services - Bouquet Culture -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
Bibliothèque Départementale
Département du 04
INSEE Base permanente des
équipements

ADRETS, 2016



Légende

□ EPCI au 01/01/2017 ◆ Bibliothèques 📖 Musées
🎵 Ecoles de musique 🎭 Théâtres 🎬 Cinémas

Le PDR PACA, tout comme le Contrat de Plan Etat / Région intègrent dans leur programme le soutien à l'investissement dans la mise en place, l'amélioration et l'expansion des services locaux de base pour la population rurale incluant loisirs et culture, et les infrastructures concernées. C'est l'une des priorités mises en avant dans l'accessibilité des services, basée sur un constat de déficit dans le milieu rural. Le PACA SRADDT prévoit également d'améliorer l'accès aux études, aux emplois, aux services, aux ressources environnementales et à la culture pour les populations et les territoires les plus fragiles. Comme pour les autres services du département, on note une concentration des équipements culturels, sportifs et de loisirs dans les pôles de services, notamment Digne, Château-Arnoux, Sisteron, etc. Au niveau de l'offre culturelle, on note un bon maillage de l'offre culturelle de proximité :

- bibliothèques communales ou intercommunales sur l'ensemble du territoire, accompagnées par une bibliothèque départementale de prêt qui semble dynamique
- écoles de musique et conservatoires à Digne et Manosque, là aussi maillant de manière assez complète le territoire, avec toutefois un secteur peu desservi sur le centre Sud du département (plateau de Valensole et secteur de Moustiers)

L'offre de niveau supérieure fait apparaître des inégalités territoriales plus fortes :

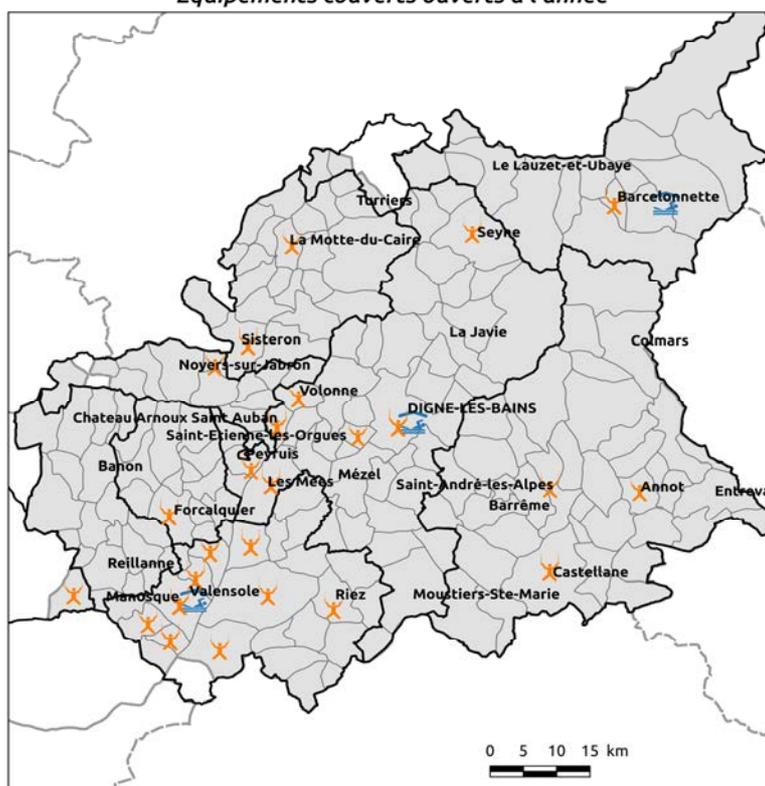
- l'offre en cinémas est assez présente, mais certaines zones ne sont pas desservies : communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance, communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, nord de la communauté d'agglomération Provence Alpes Agglomération et de la communauté de communes du Sisteronais Buëch, et la communauté de communes Alpes Provence Verdon dans sa quasi-totalité

- l'offre en musées est plutôt adressée à un public touristique, elle est présente en Ubaye, dans le Sud Verdon, et autour des principaux pôles : Digne-les-Bains, Sisteron, Forcalquier, Manosque. Un passeport des musées a permis la mise en réseau et une visibilité à l'échelle départementale de ces lieux.
- l'offre en théâtres est présente uniquement sur Digne-les-Bains, Manosque et Château-Arnoux

Certaines initiatives visent à proposer des services culturels de qualité en milieu rural via de l'itinérance ou l'utilisation de lieux différents (Fabri de Peyresc par exemple dans la communauté de communes Alpes Provence Verdon) et mériteront d'être bien identifiées pour être pérennisées et potentiellement répliquées.

Au niveau de l'offre sportive, on constate également une bonne répartition des équipements de plein air de proximité, avec un effort notamment sur les city-stades, et un bon accès aux équipements d'athlétisme, football, tennis ou aux piscines découvertes. Par contre, au niveau des équipements couverts, on constate un déficit fort impliquant des temps de trajets très importants pour les gymnases, courts de tennis couverts et piscines couvertes (présentes uniquement à Digne-les-Bains, Manosque, Le Sauze et Seyne).

Localisation des services - Bouquet Sports Equipements couverts ouverts à l'année



Sources : 2016

IGN
OpenStreetMap
Recensement des équipements
sportifs

ADRETS, 2016



Légende

Equipements sportifs Légende

 Piscine couverte

 Salles de sport / gy

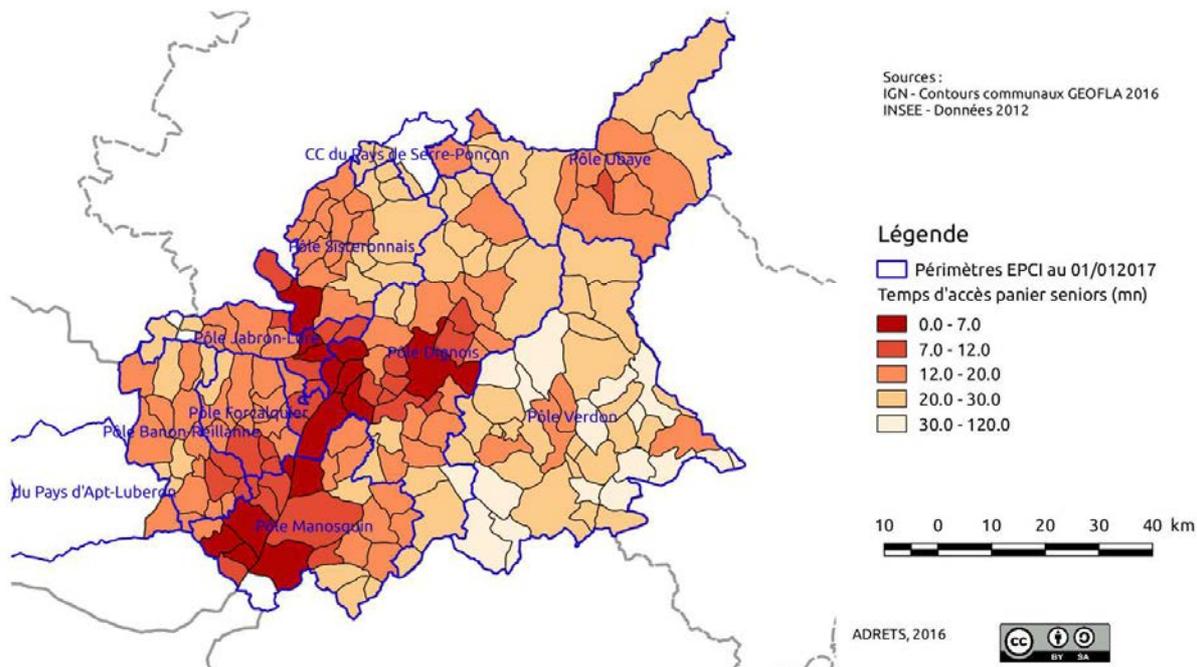
 Périmètres EPCI 2017

4 Analyse détaillée par type de public

Retraités et personnes âgées dépendantes

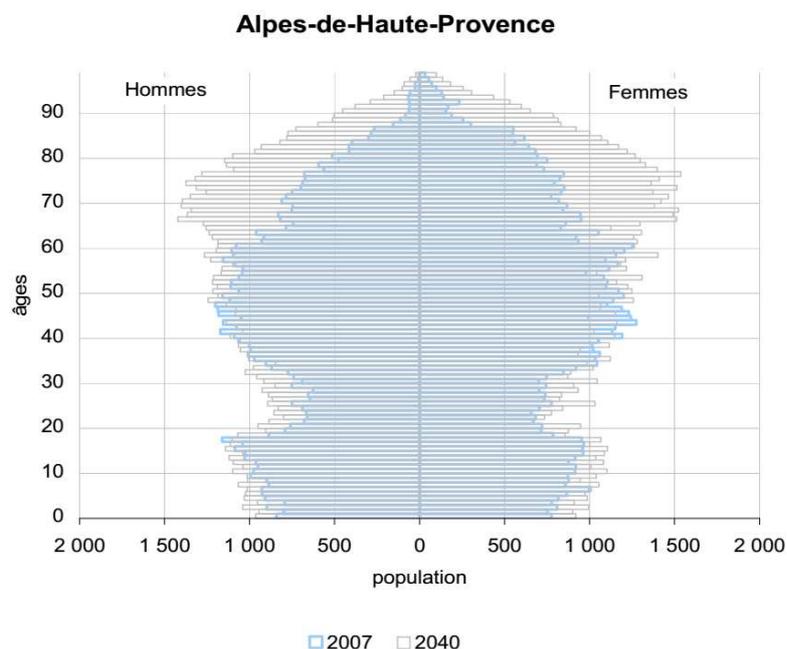
Analyse territoriale des retraités et personnes âgées dépendantes

Temps d'accès moyen aux équipements du panier seniors INSEE dans les Alpes de Haute Provence

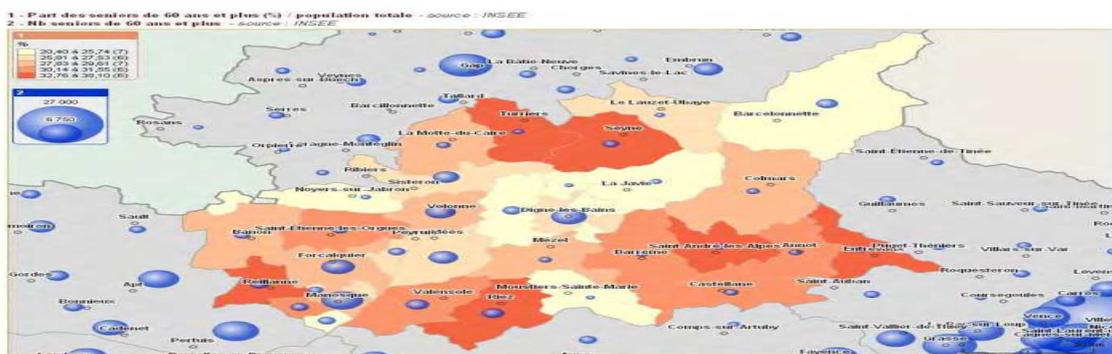


Le département est vieillissant : 3 personnes sur 10 ont plus de 60 ans (en 2011) et la tendance est en augmentation : (+ 13 % depuis 2006). L'augmentation est globale mais est plus importante encore pour les plus de 85 ans (+ 24% entre 2006 et 2011) du fait de l'allongement de la durée de vie. Le taux de personnes âgées est particulièrement fort dans les territoires ruraux de Reillane, Seyne, Turriers, Riez (>33%), Saint André (36%) et Entrevaux (38%) et moindre sur les axes Durance et Bléone.

Un vieillissement marqué de la pyramide des âges des Alpes de Haute-Provence à l'horizon 2040



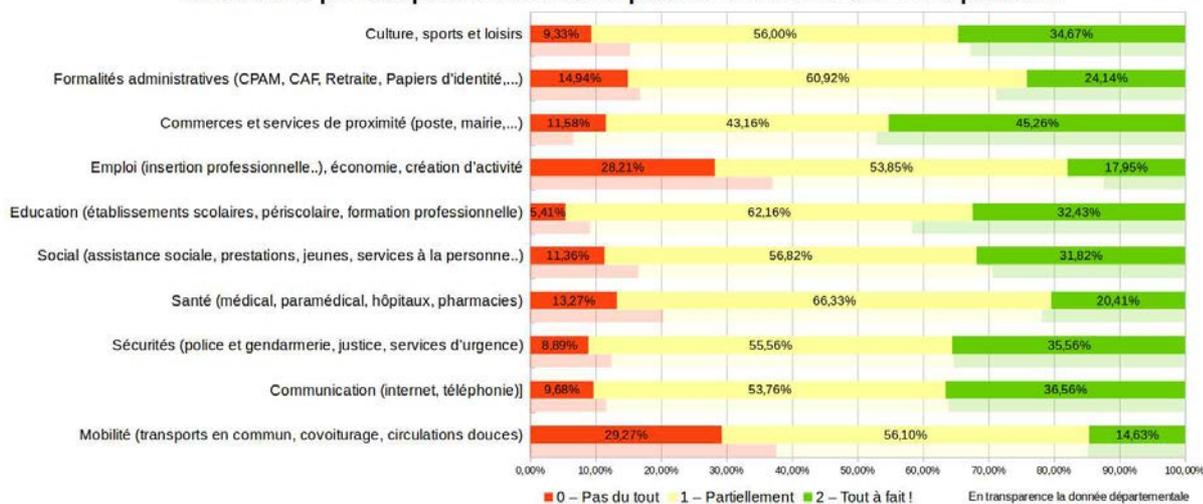
Répartition géographique en nombre et en part des personnes âgées de 60 ans et plus sur le territoire des Alpes de Haute-Provence



Observatoire des fragilités CARSAT Sud-Est

Analyse du public spécifique des retraités et personnes âgées dépendantes

Satisfaction par bouquets de services et publics - Plus de 60 ans - 96 répondants



Globalement les personnes âgées ayant répondu au questionnaire expriment un taux de satisfaction dans la moyenne départementale, sans spécificité marquante. Ce résultat peut toutefois être biaisé par deux phénomènes :

- Le mode de passation du questionnaire n'a pas permis de toucher les personnes les plus âgées, en perte d'autonomie ou n'utilisant pas Internet. Les répondants appartiennent pour la majorité à la tranche des retraités dynamiques et en bonne santé.
- L'état d'esprit des personnes plus âgées est moins dans la revendication que la moyenne et le taux de réponse dans la tranche moyenne ("partiellement") traduit cette attitude conciliante et un relatif refus de se plaindre.

Ces résultats sont cependant cohérents avec l'analyse de l'offre de services et les entretiens qui confirment le bon taux de couverture des services aux personnes âgées dépendantes.

1. Les personnes âgées dépendantes

Le taux de places en établissement paraît suffisant dans le département et le schéma départemental pour les personnes âgées met l'accent sur le maintien à domicile. Le schéma départemental en faveur des personnes âgées pointe les différents services :

- 3 Centres locaux d'information et de coordination gérontologique (CLIC) : Digne, Manosque, Sisteron
- 70 % du département couvert par des SIAD et 30% du département non couvert par un SIAD
- 53 services à domicile dont 33 ADMR
- 20 services de portage de repas
- téléassistance : 16 prestataires et 795 personnes prises en charge
- 32 établissements d'accueil
- 5 foyers logement dont une MARPA
- 9 accueillants familiaux
- en 2014 : 3017 APA à domicile et 1418 en établissement
- accueil de jour alzheimer
- prévention et aides technique : conférence des financeurs

Cette bonne couverture en service seniors ne doit occulter pour autant les enjeux et les menaces liés au double mouvement de la hausse du nombre de personnes très âgées et des limites du financement de l'APA par le département, qui peuvent compromettre les offres de services de maintien à domicile.

2. Les retraités valides

Les **retraités** sont aussi une richesse car moins de 20 % des plus de 75 ans présentent une perte d'autonomie. Ils représentent un pouvoir d'achat important pour l'économie résidentielle et également une source de compétences, de liens et d'engagement social importants pour la vitalité des territoires. Leur rôle dans le développement des services de proximité, la culture, l'entraide, le bénévolat apparaît très important mais insuffisamment valorisé.

Ainsi concernant les personnes âgées, on peut distinguer deux axes :

- Les retraités "autonomes" : Le diagnostic a montré la nécessité d'adapter une offre de service pour la majorité des personnes âgées qui sont autonomes ("non dépendantes").
- Les personnes âgées dépendantes : la prise en charge du maintien à domicile doit intégrer des évolutions technologique (domotique, télé santé..) et aussi organisationnelles (l'emploi prestataire et l'emploi direct) et financière (évolution de l'APA, prise en compte des territoires éloignés).

Personnes en situation de handicap

Analyse territoriale des personnes en situation de handicap

L'action du Département des Alpes de Haute-Provence en faveur des personnes en situation de handicap s'est fortement développée depuis 2006 sous le double effet d'une part de la loi 2005-102 du 11 février 2005 et d'autre part du schéma départemental adopté en mars 2006. Un second schéma en faveur des personnes handicapées a été adopté en 2012.

Les personnes en situation de handicap sont estimées à 12 000 pour le département. Les personnes handicapées sont un peu plus concentrées sur les cantons urbains (Digne-les-Bains, Manosque, Sisteron) et sur le carrefour Bléone-Durance (Les Mées, Volonne).

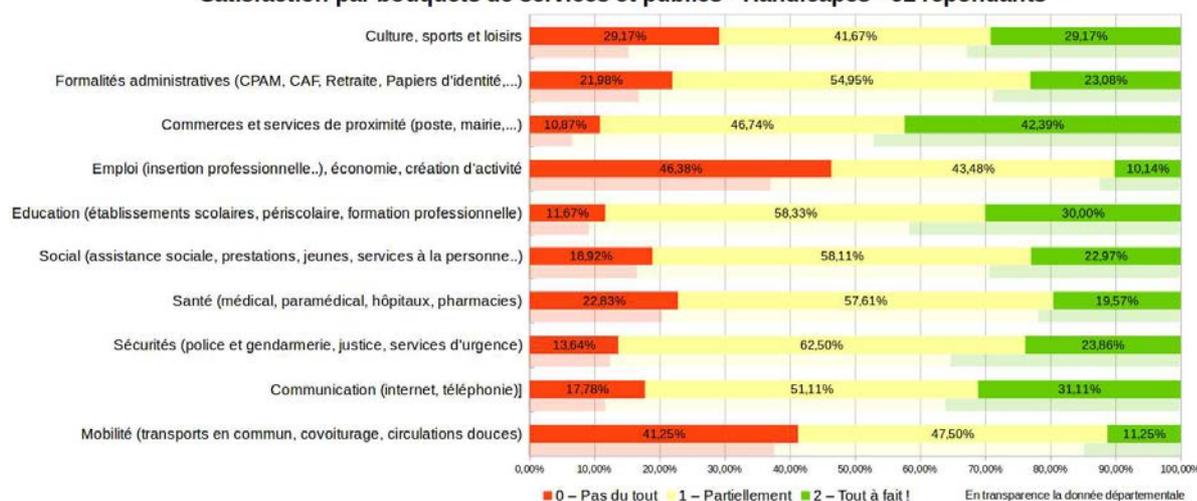
Nom du canton	Nombre de communes	Population générale		Population handicapée	
		en nb	en %	en nb	en %
Allos-Colmars	6	2 127	1,3%	116	1,0%
Annot	7	1 868	1,2%	166	1,4%
Banon	9	2 957	1,9%	241	2,0%
Barcelonnette	11	6 851	4,3%	306	2,5%
Barrême	8	1 251	0,8%	87	0,7%
Castellane	7	2 357	1,5%	109	0,9%
Digne-les-Bains-Est	4	10 361	6,5%	1072	8,9%
Digne-les-Bains-Ouest	10	13 015	8,2%	985	8,2%
Entrevaux	6	1 408	0,9%	41	0,3%
Forcalquier	10	13 722	8,6%	1068	8,9%
La Javie	6	1 779	1,1%	143	1,2%
Le Lauzet-Ubaye	5	1 323	0,8%	57	0,5%
Manosque-Nord	3	12 442	7,8%	1632	13,6%
Manosque-Sud-Est	3	9 010	5,7%	645	5,4%
Manosque-Sud-Ouest	3	12 025	7,5%	413	3,4%
Les Mées	6	11 627	7,3%	941	7,8%
Mézel	8	2 076	1,3%	142	1,2%
La Motte-du-Caire	13	2 415	1,5%	129	1,1%
Moustiers-Sainte-Marie	3	1 186	0,7%	29	0,2%
Noyers-sur-Jabron	7	1 307	0,8%	113	0,9%
Peyruis	4	4 014	2,5%	336	2,8%
Reillanne	8	3 486	2,2%	176	1,5%
Riez	9	5 231	3,3%	370	3,1%
Saint-André-les-Alpes	6	1 731	1,1%	114	0,9%
Saint-Étienne-les-Orgues	8	2 853	1,8%	228	1,9%
Seyne	8	2 759	1,7%	140	1,2%
Sisteron	5	8 945	5,6%	752	6,3%
Turriers	7	1 286	0,8%	61	0,5%
Valensole	4	6 352	4,0%	450	3,7%
Volonne	9	11 686	7,3%	960	8,0%
TOTAL		159 450		12 022	

Nous ne disposons pas de données territorialisées sur la nature et l'importance du handicap mais il apparaît que cette population est importante et ce sur l'ensemble des territoires. Chaque catégorie de public

représente une petite minorité peu visible alors que globalement cette population représente plus de 7 % de la population. Le Schéma départemental en faveur des personnes handicapées 2012-2017 se donne comme objectif de créer un observatoire pour mieux connaître ce public (axe 1 du schéma).

Analyse du public spécifique des personnes en situation de handicap

Satisfaction par bouquets de services et publics - Handicapés - 92 répondants



Le taux de satisfaction globale se situe dans la moyenne départementale (légèrement en-dessous) et ne fait pas apparaître de spécificités marquantes sauf dans trois secteurs. Les besoins des personnes en situation de handicap sont en effet pris en compte de manière globalement satisfaisante comme en témoigne le schéma départemental en faveur des personnes handicapées.

Le taux de places en établissement pour personnes handicapées est supérieur aux moyennes nationales et régionales et de nombreux services spécifiques sont dispensés.

L'**accès à l'emploi** présente un taux d'insatisfaction qui approche les 50 %, taux nettement supérieur au taux départemental. Il peut s'agir d'une insatisfaction liée à l'absence d'emploi comme à la difficulté d'accès à ces services. **La mobilité** reste le deuxième sujet d'insatisfaction (>40 %) malgré les efforts consacrés à ce thème (cf. le Schéma départemental en faveur des personnes handicapées) :

- *Les communes de Manosque et Digne-les Bains (Manoval et Flexitud) apportent une réponse partielle, pour assurer la mobilité et l'autonomie des personnes du départ de leur domicile jusqu'à leur destination.*
- *Plan de transport du département : Gratuité pour les PMR et malvoyants. Accessibilité PMR aux lignes régulières*

Dans le domaine de la **culture des sports et des loisirs** l'insatisfaction approche les 30%, bien au dessus de la moyenne du 04. Pourtant, l'intégration de la dimension « Handicap » dans le domaine de la **culture** est déjà une démarche du Département dans l'esprit « d'accès à tout pour tous » mais le Schéma départemental note un manque d'informations à destination des organisateurs de spectacles, voire de manifestations socioculturelles et sportives pour bien accueillir les personnes en situation de handicap.

- *Handicap : « Sports pour tous » : Malgré l'existence du guide handisport des Alpes du Sud, offre mal connue et accès difficile. Informer les personnes en situation de handicap des innovations en matière de domotique.*

Les modalités d'accès aux services pour cette catégorie de population restent largement inadaptées pour la majorité de ces publics. Les modalités d'accès ne recouvrent pas uniquement

les rampes d'accès pour handicapés moteur mais les conditions d'accès pour tous types de déficiences, moteur mais aussi visuelles, auditives, mentales ou psychiques. Cela implique les communications téléphoniques ou internet comme les conditions d'accueil physique dans tous les services et pas uniquement l'accès aux dispositifs spécifiques. La prise en charge de personnes handicapées vieillissantes nécessite une adaptation en cours des services.

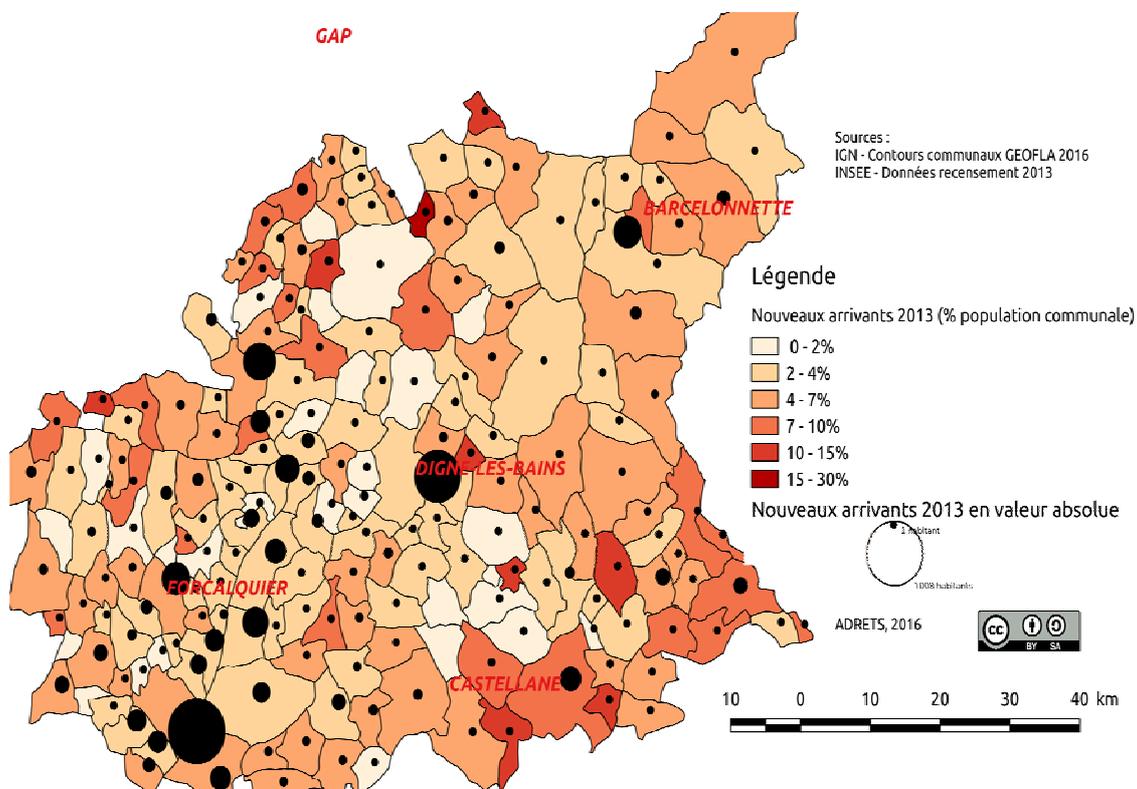
Nouveaux arrivants

Analyse territoriale des nouveaux arrivants

La carte suivante présente le taux de nouveaux arrivants sur une commune : ceux-ci peuvent venir d'une autre commune ou d'un autre département. Cela peut représenter deux réalités différentes :

- une communes très attractive qui attire de nombreux nouveaux habitants qui s'y installent,
- une communes attractive par exemple pour une offre d'hébergement, ou encore de nouveaux "ménages" (au sens INSEE) qui s'installent mais en remplacement d'autres ménages qui ont quitté la commune. Ces communes ont d'ailleurs souvent du mal à maintenir les nouveaux arrivants qui repartent relativement rapidement.

Nouveaux arrivants en 2013 par commune

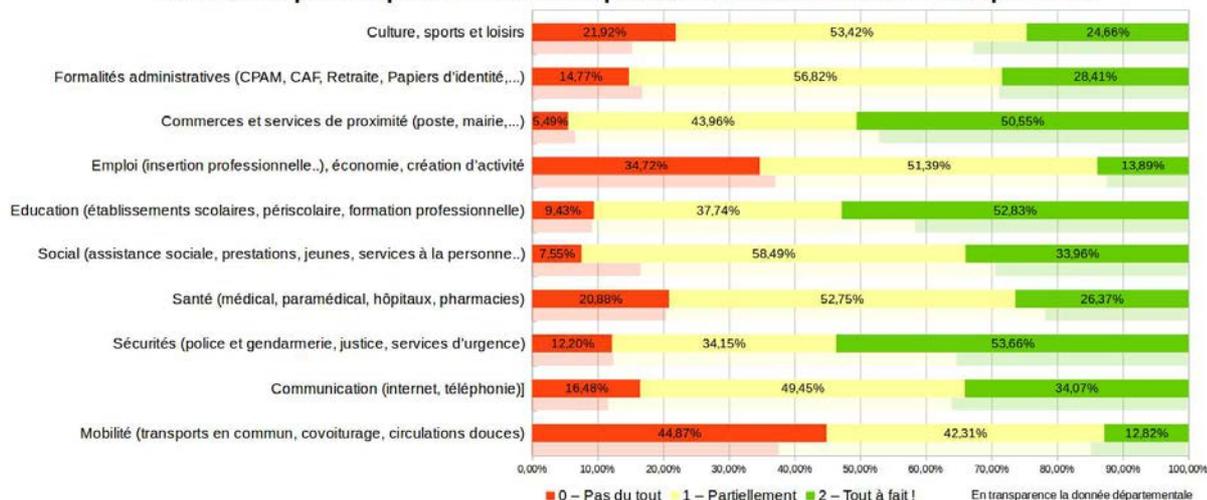


En pourcentage, les communes touristiques (Haute Ubaye, Verdon et les communes proches de Gap (influence de l'aire urbaine qui s'étend) sont particulièrement marquées par ces phénomènes d'installations. Par contre, en valeur absolue, les installations continuent de se développer principalement sur les villes de Manosque, Digne, Sisteron, Forcalquier, Oraison et Barcelonnette.

Analyse du public spécifique des nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants expriment une relative satisfaction, significativement supérieure à la moyenne notamment dans les domaines de la sécurité et de l'éducation (>50%), sans doute en comparaison avec les zones urbaines dont ils sont en majorité originaires. Par contre ils expriment une plus grande insatisfaction que la moyenne en matière de mobilité et de culture, qui peut s'expliquer pour la même raison. Pour les autres services, aucune spécificité ne se dégage, mais les entretiens ont montré le besoin d'être accueillis et informés sur les services locaux pour pouvoir s'intégrer durablement dans sur le territoire.

Satisfaction par bouquets de services et publics - Nouveaux arrivants - 93 répondants

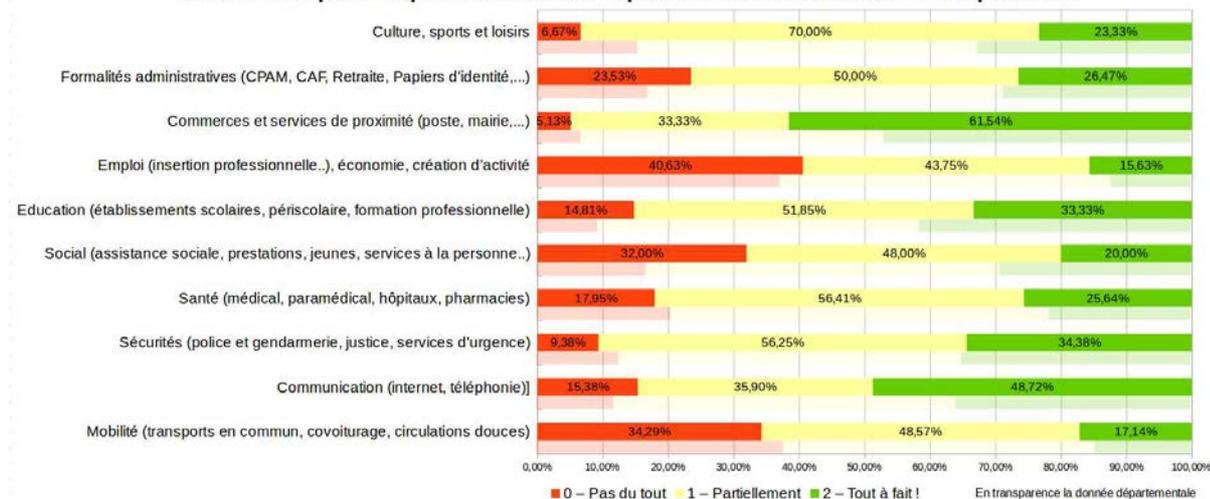


Le nombre de nouveaux arrivants sur chaque commune et sur le département est important. Le diagnostic a mis en évidence des besoins spécifiques en termes d'accueil de ces nouvelles populations, avec un objectif d'intégration d'une part et de rajeunissement d'autre part.

Jeunes (moins de 25 ans)

Face aux inégalités qui frappent d'abord les jeunes, dont l'intégration sociale est fragilisée, l'État et la Région se sont engagés sur le caractère prioritaire de toutes les politiques pouvant améliorer leurs conditions de vie, d'étude, de travail et permettre une plus grande insertion et participation sociale (cf. Contrat de Plan Etat-Région PACA 2015-2020).

Satisfaction par bouquets de services et publics - Moins de 25 ans - 39 répondants



En termes de satisfaction dans l'accès aux services, on voit quelques différences significatives :

- Moins d'indécis concernant les communications, lié sans doute à l'habitude d'utilisation de ces modes (téléphonie mobile, internet) qui engendrent soit une très bonne satisfaction soit une insatisfaction forte lorsque les infrastructures ne sont pas présentes.
- Insatisfaction plus forte sur les formalités administratives et sociales, traduisant à la fois la sensibilité particulière de ce public aux problématiques sociales (taux de chômage plus important, difficultés de logement, etc.) et la découverte et le besoin d'accompagnement aux formalités d'entrée dans la vie active.

Les services de la Mission locale sont présents dans les MSAP et sur le département et ne font pas ressortir fortement de demande spécifique. De même, les jeunes ayant peu répondu au questionnaire, peu

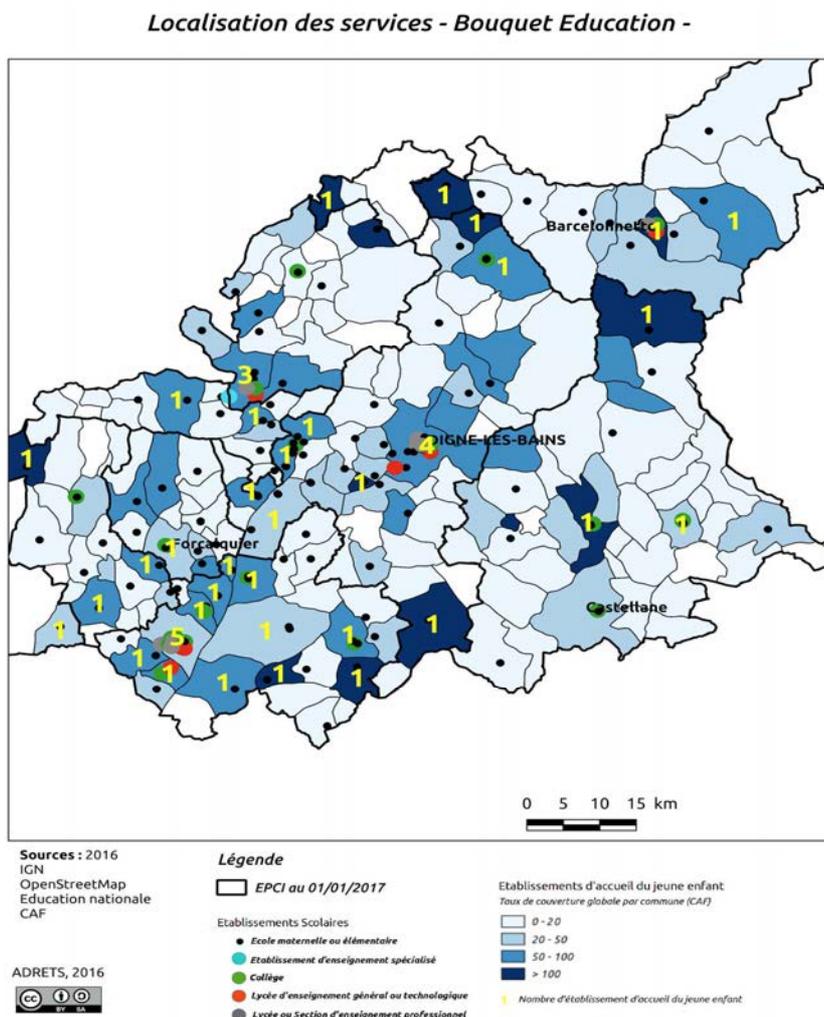
d'éléments d'information apparaissent sur des demandes spécifiques. Le panier de service « jeune » de l'INSEE est assez réduit et ne met pas en évidence de spécificités autres que celles déjà pointées dans l'analyse des territoires et des bouquets de service.

Familles avec des enfants scolarisés

Le Schéma enfance et famille du département repère une bonne couverture de l'accueil de jeunes enfants avec la présence de relais d'assistantes maternelles (RAM) à Digne-les-Bains, Manosque et Les Mées (association) et de lieux accueil enfants/parents à Manosque et Château-Arnoux. Malgré tout des disparités locales persistent en terme d'implantation d'établissements ou d'assistants maternelles.

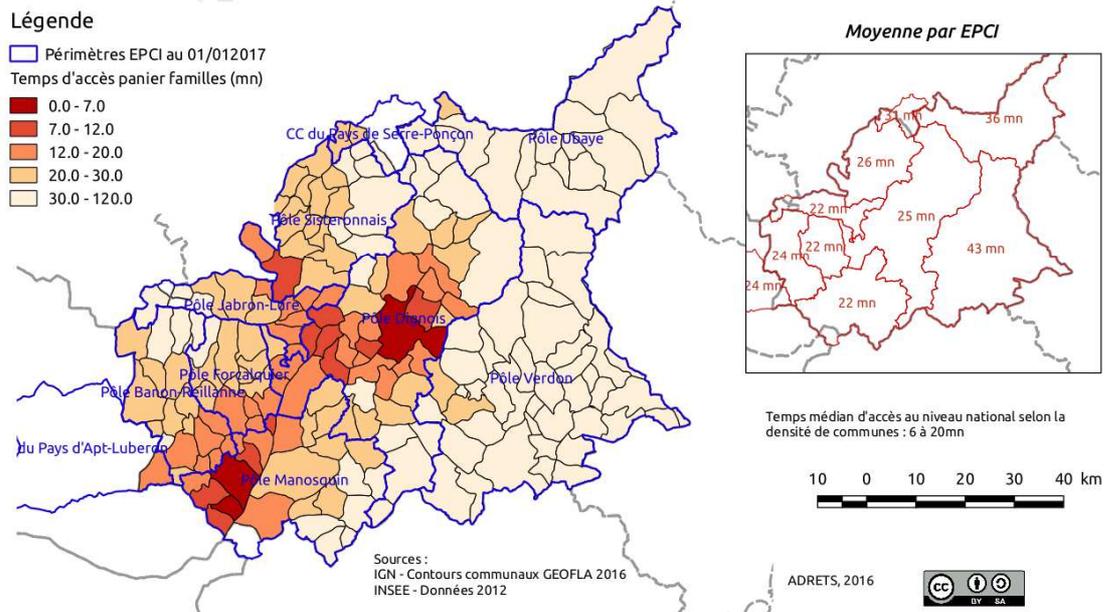
Ainsi l'accueil de jeunes enfants est moins favorable sur Barcelonnette, Jausiers et la Moyenne Durance, les vallées de l'Ubaye et de la Blanche, la vallée du Jabron, le pays de la Motte du Caire, le pays de Saint André les Alpes et Castellane. Forcalquier, pourtant bourg-centre, n'est actuellement pas encore couvert par un RAM. A noter que les RAM ne couvrent pas tout le territoire départemental et l'isolement professionnel demeure dans les secteurs les plus ruraux.

Le Schéma des services aux familles, quant à lui, met en exergue les centres villes de Digne-les-Bains et de Manosque qui concentrent des populations très fragiles aux faibles revenus (quartiers prioritaires de la politique de la ville en 2015). Plusieurs éléments attestent d'une forte inégalité territoriale : la localisation des porteurs d'action REAAP, des porteurs d'action CLAS. En termes de médiation familiale, les territoires ruraux ne sont pas couverts. En effet des interventions en dehors de Digne-les-Bains et Manosque induiraient des coûts financiers importants. Le nombre et la proportion d'enfants vivant dans des familles à bas revenus sont particulièrement élevés à Riez et Puimoisson.



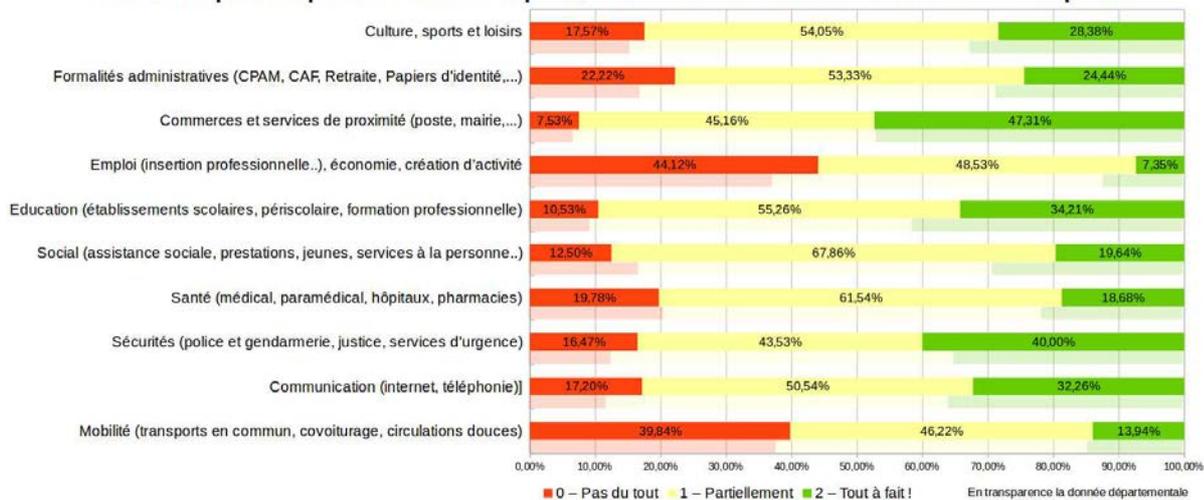
Concernant les dispositifs spécifiques, il existe actuellement onze unités localisées pour la scolarisation des élèves en situation de handicap dans le premier et le second degré, réparties sur l'ensemble du territoire (deux à Digne-les-Bains, une à Sisteron, une à Saint Auban, deux à Manosque, une à Forcalquier, une à Saint André, une à Malijai, une à Riez et une à Barcelonnette). A cela s'ajoutent sept unités localisées pour l'inclusion scolaire implantées dans le second degré dont cinq en collèges et deux en lycées : collèges de Volx, Château Arnoux, Digne (Gassendi), Sainte Tulle, Manosque (Mont d'Or), et lycées des métiers de Digne les Bains et de Manosque. A noter qu'une unité d'enseignement maternelle pour enfants autistes a ouvert courant octobre 2016 à l'école de la Ponsonne à Manosque.

Temps d'accès moyen aux équipements du panier familles INSEE dans les Alpes de Haute Provence



On ne constate pas de distinction majeure par rapport à la population globale dans les réponses au questionnaire, sachant que sur le bouquet "Education" le taux assez fort de non-réponses implique que ce sont majoritairement les familles avec enfants qui ont répondu (les autres répondants ne se sentant pas concernés).

Satisfaction par bouquets de services et publics - Familles avec enfants scolarisés - 273 répondants



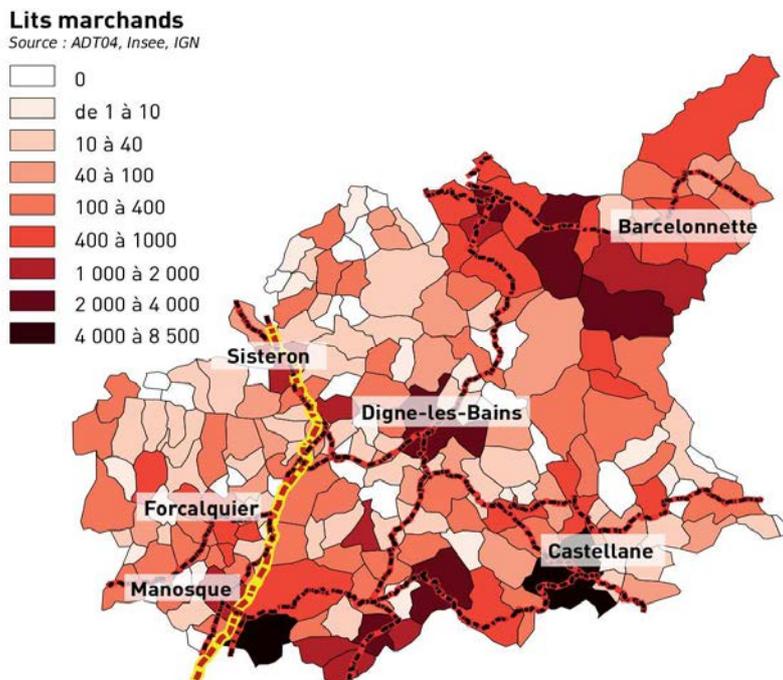
En conclusion, les familles avec enfants scolarisés présentent des problématiques assez similaires à la population globale, notamment en termes de mobilité, et en parallèle d'accès à certains services de garde ou d'éducation dans les zones les plus isolées.

On peut faire un focus particulier sur les enfants en difficulté dans les territoires ruraux. Ils ne sont pas nombreux ni visibles, mais les difficultés d'accès à des services spécialisés adaptés pour ces enfants en difficulté scolaire ou familiale pose la question de l'égalité des chances. Il s'agit par exemple de l'accès pour les enfants en situation de handicap, de la prise en charge de certaines difficultés, de l'accès à des services d'orthophoniste, à des dispositifs de soutien scolaire, des services de psychiatrie ou de pédiatrie, des services de soutien à la parentalité...

Rares sont les schémas, diagnostics ou études qui prennent spécifiquement en compte les travailleurs saisonniers dans la mise en place des dispositifs.

Or ceux-ci sont un public largement présent sur le territoire : agriculture sur le territoire de Banon-Reillane et le Sisteronais Buech, tourisme dans l'Ubaye et le Verdon.

L'offre de service pour les saisonniers se fait au travers principalement des MSAP, en lien avec Pôle emploi et le Comité de Bassin d'Emploi Emergence de Barcelonnette.



Plusieurs MSAP sont devenues « Maison des saisonnalités » ou sont en chemin pour le devenir avec le soutien de la Région PACA dans le cadre de la CIMA. (voir document d'analyse des MSAP). Par ailleurs l'acte deux de la loi montagne qui vient d'être voté prévoit des mesures pour le logement des saisonniers dans les communes touristiques d'une part et pour l'expérimentation d'un « guichet unique » pour les prestations sociales des saisonniers qu'il faudra intégrer au SDAASP.

Surtout dans le domaine touristique été et/ou hiver, mais aussi dans le domaine de l'arboriculture, ces travailleurs saisonniers venant pour partie de l'extérieur sont indispensables à la vitalité économique de certains territoires. Il ont des besoins spécifiques en matière d'accès à l'emploi, à la formation et au droit du travail, mais aussi en matière de logement, de santé, de mobilité et de loisirs. Il conviendra de distinguer ces deux types de publics avec des périodes de saisonnalité et des modes d'installation différents (souvent beaucoup plus court et sans enfant pour les saisonniers agricoles quand les saisonniers touristiques pourraient combiner une activité été et une activité hiver sur le département pour assurer une pérennité d'activité et d'installation).

Analphabétisme et illettrisme

Il n'y a pas de données territorialisées sur l'illettrisme. Le taux de 6 % de personnes en situation d'illettrisme sur PACA permet d'approcher l'importance du phénomène. Celui-ci est attesté par les entretiens avec les acteurs.

Ces personnes n'ont pas répondu au questionnaire et ne sont pas visibles. Pourtant les témoignages des acteurs sociaux mettent en avant la difficulté d'accès aux services pour cette catégorie de population, d'autant plus avec la réduction des accueils physiques au profit des standards téléphoniques ou des téléprocédures. La question de la médiation administrative et numérique, mais aussi de la traduction se pose pour la plupart des services.

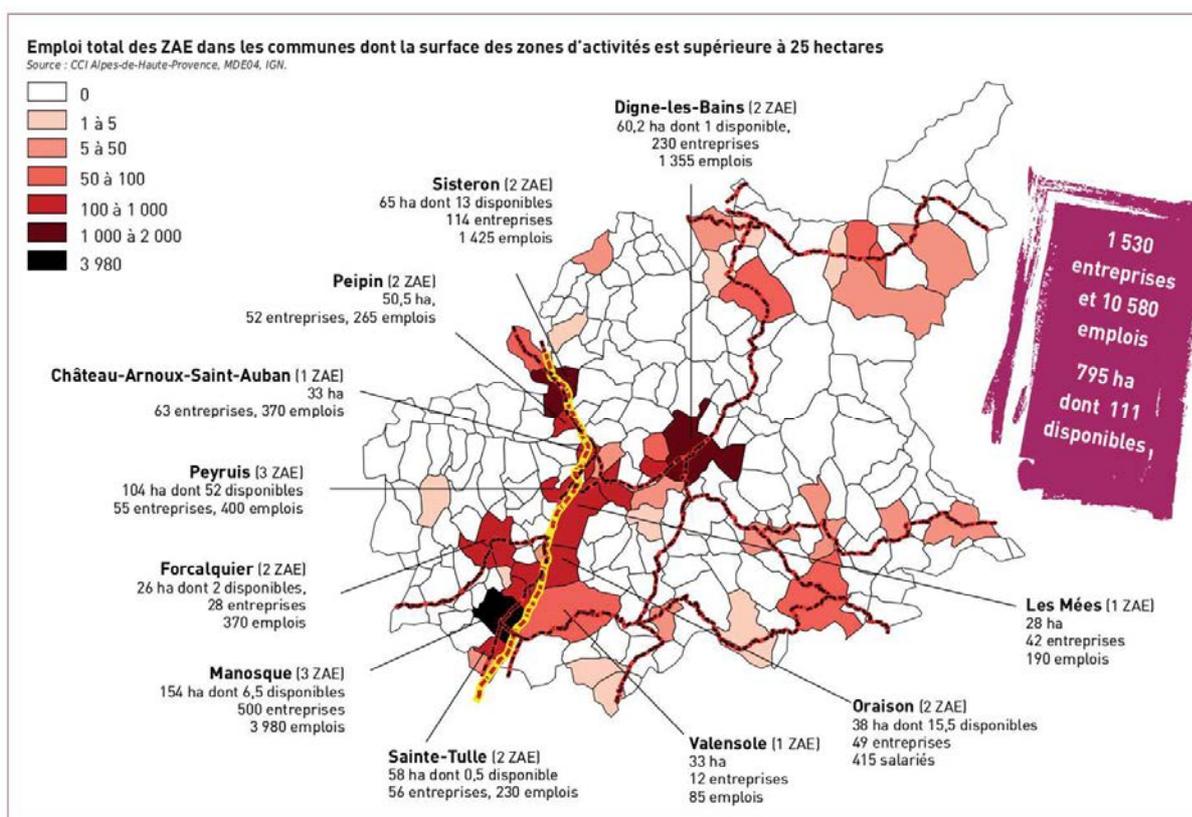
Entrepreneurs, créateurs d'activité

L'un des enjeux des Alpes de Haute Provence sur le volet économique reste la réorientation des actions à

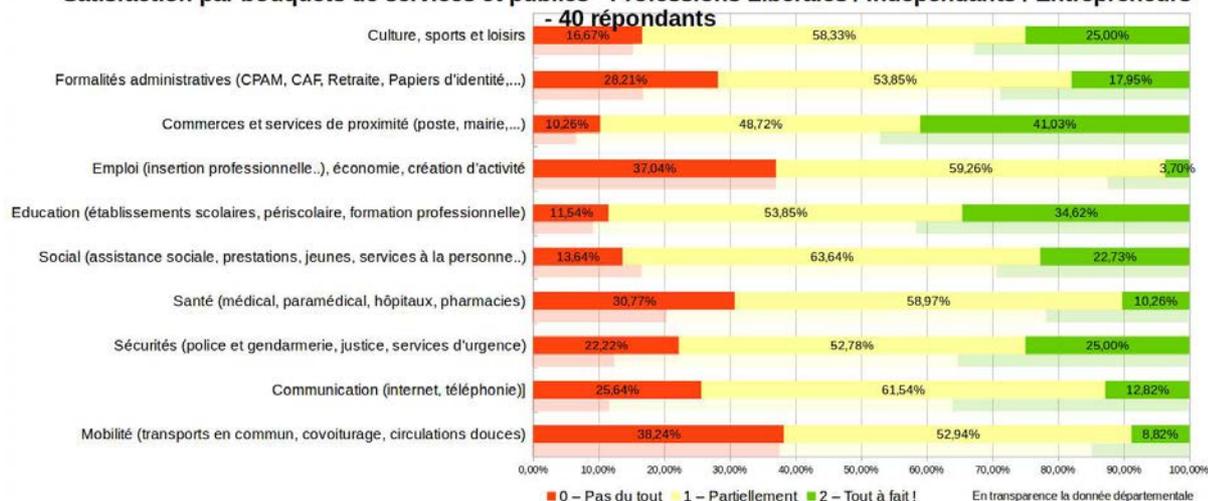
destination des entreprises et de la création d'activité, sachant que la Loi NOTRe redéfinit les compétences des collectivités et a rebattu les cartes notamment sur le volet économique qui devient une compétence régionale. Jusqu'à présent, le département soutenait en effet les actions des entreprises via le "Pacte Emploi" dont $\frac{2}{3}$ des financements étaient dédiés à la création d'entreprises et au développement de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE).

On peut noter que la compétence régionale vient néanmoins appuyer l'un des objectifs du PDR PACA: diversifier l'économie rurale vers des activités non agricoles, en particulier le tourisme et de soutenir les entreprises. Ce dernier pointe d'ailleurs une carence en matière d'accompagnement des entreprises dans les territoires ruraux. Le Contrat de Plan Etat / Région mise, quant à lui, sur une stratégie de la connaissance des entreprises, des territoires et des branches et une amélioration du dialogue social via un appui aux centres de ressources et au fonctionnement du CREFOP (comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle). Il appuie également la création d'équipements emblématiques (hôtel/pépinières d'entreprises, équipements socio-culturels en particulier) d'échelle intercommunale au minimum, afin de participer à la compétitivité du territoire.

Le Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (SRESI) met également l'accent sur la dynamique régionale en matière de création d'entreprises mais sur des formats de relativement petites tailles. Ces dispositifs sont à compléter avec les actions développées par les différents programmes LEADER du département : en effet, chacun d'entre eux intègre le soutien à la création d'activité et aux entreprises dans son plan d'action.



Satisfaction par bouquets de services et publics - Professions Libérales / Indépendants / Entrepreneurs



La lecture des résultats du questionnaire est intéressante. Elle fait notamment apparaître une forte insatisfaction des entrepreneurs vis-à-vis des communications. Dans les entretiens est notamment ressorti la question des coûts pour une connexion de qualité professionnelle dans le département.

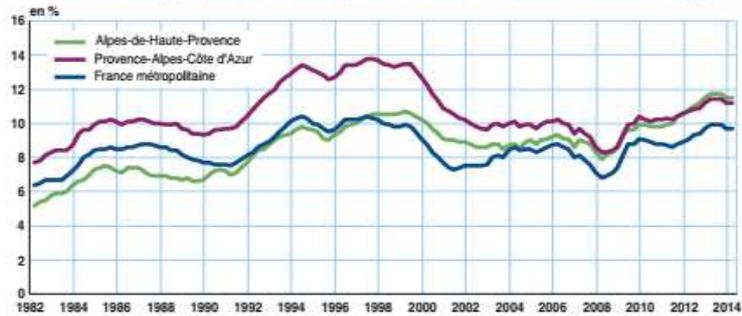
Le deuxième élément à noter est la très faible satisfaction sur la question de l'emploi et de l'économie (moins de 4% des entrepreneurs se disent très satisfaits) mais une insatisfaction dans la moyenne, montrant sans doute par là qu'il reste une marge de progression à laquelle ce public est logiquement particulièrement sensible.

Bien que minoritaire dans l'ensemble de la population, cette catégorie de public constitue certainement une priorité pour soutenir le développement économique et touristique du département. Ce développement qui est à la source de la création d'emplois et de l'attractivité des territoires est au centre de la plupart des programmes de développement des EPCI, des LEADER ou des espaces valléens. Cette priorité au développement économique doit nécessairement s'accompagner d'une offre de services aux entreprises accessibles sur l'ensemble des territoires et actuellement insuffisante, notamment en matière de communications.

5 Un chômage dans les Alpes-de-Haute-Provence supérieur à la moyenne régionale depuis 2012

Le taux de chômage du département est à 11,2% au second semestre 2016 contre 9,7% au niveau national ce qui représente 15 640 demandeurs d'emploi fin septembre 2016 pour 6 920 demandeurs d'emploi de longue durée. A noter, malgré tout, une hausse des emplois salariés (+4,4% en 2016 au niveau départemental) notamment dans le secteur tertiaire et l'industrie, tandis que le secteur de la construction reste stable.

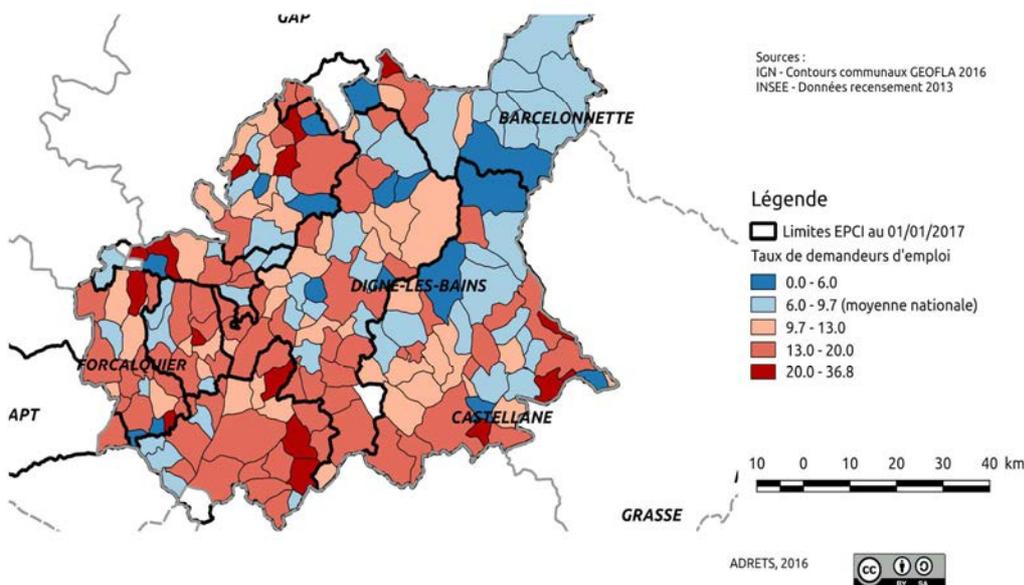
Évolution du taux de chômage depuis 1982 dans les Alpes-de-Haute-Provence, en Paca et en France métropolitaine



Source : Insee, taux de chômage localisés de 1982 à 2013

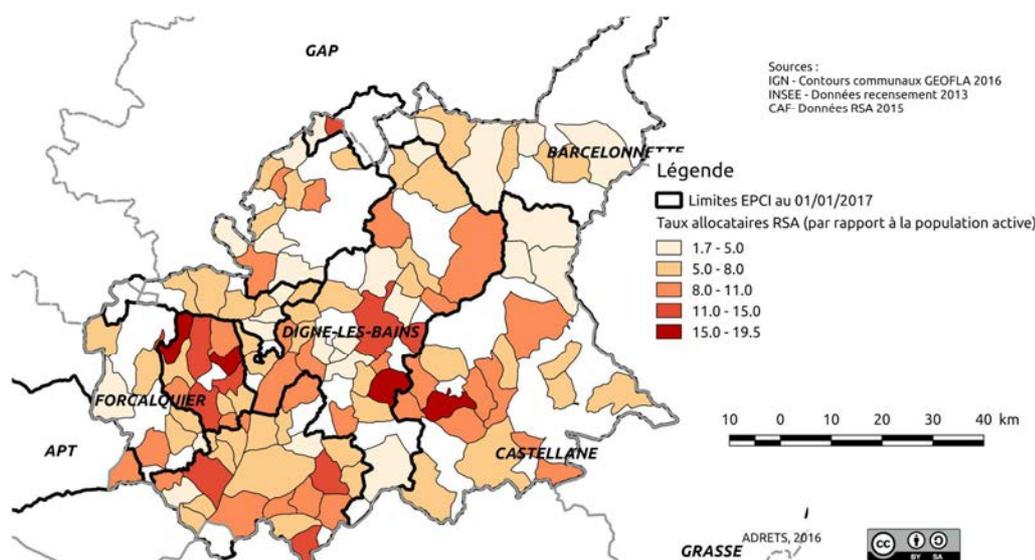
Territorialement on constate des taux de demandeurs d'emploi moins forts sur l'Est du département dans les zones les plus rurales et touristiques, donnée à corrélérer cependant avec l'effet de la saisonnalité et de l'emploi précaire induit.

Taux de demandeurs d'emploi par commune dans les Alpes de Haute Provence



Le Programme départemental d'insertion (PDI) des Alpes de Haute Provence relève une hausse des bénéficiaires du RSA jusqu'en 2016. Le programme fait le bilan du dispositif RSA au niveau départemental : en 2016, 19% de bénéficiaires avaient moins de 30 ans (taux de sortie de 41%), 52 % entre 30 et 49 ans (taux de sortie de 34%), 29% plus de 50 ans (taux de sortie de 26%). Le taux de sortie des jeunes de 41 % montre que leur présence dans le dispositif est le plus souvent temporaire (notamment en raison des mesures gouvernementales auxquelles le partenariat Mission locale contribue). A noter que le marché du travail est morose et peu propice aux seniors. Le bilan du Pacte territorial d'insertion fait état d'une tendance à la baisse du nombre de foyers bénéficiaires du RSA "socle" (-3,57% au cours du 2e trimestre 2016).

Taux d'allocataires Revenu de Solidarité Active (RSA) par commune dans les Alpes de Haute Provence

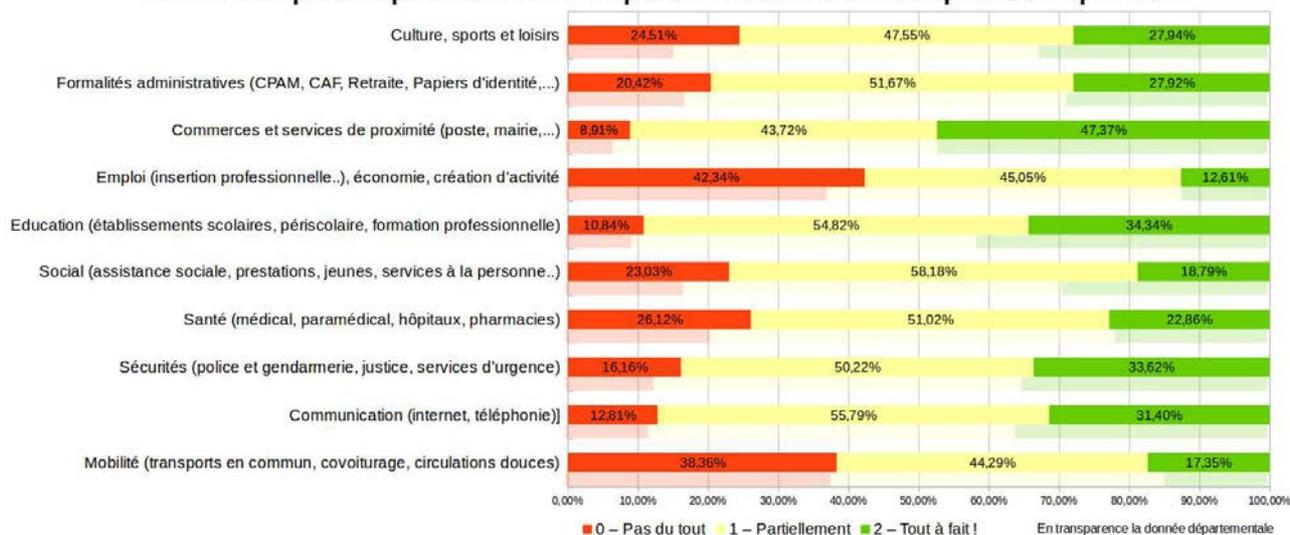


Plus de 40% des financements du PDI sont aujourd'hui dédiés aux actions "emploi", notamment via le financement des structures d'insertion par l'activité (IAE). L'accent est également mis sur les aides à la mobilité pour les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires de minima sociaux ("Nos routes solidaires" et Covoiturage04.fr). Des formations et actions collectives sont co-financées et organisées avec les partenaires sociaux. Néanmoins, le bilan du pacte territorial note une difficulté de mobilisation des publics cibles sur ces actions.

Aujourd'hui, il y a un fort enjeu du Département sur la poursuite des actions répondant aux besoins en matière d'insertion dans le respect du cadre d'intervention fixé par la Loi NOTRe.

Les réponses au questionnaire montrent une sur-représentation des demandeurs d'emploi (248 répondants sur 732). Les résultats restent dans la tendance du département avec une insatisfaction légèrement accrue. Les différences les plus flagrantes avec les taux départementaux se situent sur les bouquets de la culture, sports et loisirs (24%), de l'emploi (42%), du social (23%) et de la santé (26%).

Satisfaction par bouquets de services et publics - Demandeurs d'emploi - 248 répondants



L'offre de services à destination de ce public est déjà importante mais demande à se développer pour permettre de faire face à ces situations socialement préoccupantes. La question de la mobilité, notamment les difficultés d'accès liées à l'inadaptation des horaires des transports collectifs, et à leur coût, est une donnée à prendre en compte de manière sérieuse.

5 Analyse détaillée par critères d'accessibilité

Information

L'information apparaît dans les entretiens et les différents schémas comme une priorité pour mieux rendre accessibles les services à l'ensemble des habitants. Quels sont les droits des usagers, quelle est l'offre de services accessibles, pour qui, où et comment ? Cette information doit être disponible au plus près des usagers sur les territoires ainsi que sur Internet.

- L'information existe mais elle est dispersée et non standardisée ni géolocalisée. En amont de l'information du public, il conviendrait d'avoir un répertoire transversal des services, qui nécessite une coordination des acteurs et des dispositifs pour harmoniser les bases de données et permettre leur mise à jour.
- La mise en ligne des services via un portail internet, qui ne se substitue pas aux sites spécialisés de chaque institution mais y renvoie, constitue un second besoin identifié. Ce portail devrait être conçu à partir des besoins du public et non de l'offre de chaque pourvoyeur de service,
- L'information demande à être diffusée ensuite via un réseau de points de contact avec le public qui peut assurer un "premier accueil social inconditionnel"

Prise de contact

Pour accéder à un service il faut savoir qu'il existe (information) et ensuite il faut réussir à entrer en contact avec lui. Où ? A distance ou dans un lieu déterminé ? Quand ? Ouverture et disponibilité ? Comment ? Par téléphone, par courrier, par internet, en se déplaçant ?

La majorité des répondants au questionnaire prennent contact par téléphone ou par internet, très peu par écrit, et encore un bon nombre en se déplaçant. Les standards téléphoniques des grands organismes répondent à la plupart des sollicitations mais sont inadaptés et très énervants pour les demandes particulières, sources donc d'insatisfaction.

Il en est de même d'internet, plus souple et moins binaire que les standards téléphoniques mais pas à la portée de tous les usagers. Ces deux modes sont peu adaptés pour les publics les plus en difficultés (mal voyant, mal entendant, maîtrisant mal le français). Le courrier est payant, peu accessible, et plus lent.

Le déplacement sur place est encore pratiqué mais de nombreux services ne reçoivent plus le public ou alors uniquement sur rendez vous. Si le service est éloigné, il peut être très insatisfaisant de se déplacer pour rien.

Les entretiens mettent l'accent sur le rôle des accueils humains de proximité, avec des plages horaires adaptées, si possible facilement accessibles pour les personnes en situation de handicap. Ces accueils doivent disposer d'un personnel polyvalent disponible, capable de donner une première information, d'accompagner une prise de rendez-vous téléphonique, ou en visio, ou sur place. Ce premier accueil social inconditionnel de proximité, défini par le plan de lutte contre la pauvreté, correspond au modèle des MSAP mais aussi aux CMS, à certains CCAS ou mairies, ainsi qu'à certaines associations.

Délais d'attente

Dans l'enquête, la question des délais est posée en priorité pour les rendez-vous médicaux, mais porte aussi sur les délais pour avoir une place en établissement d'accueil du jeune enfant, ou dans un établissement spécialisé, ou encore pour l'accès à la formation professionnelle. Les délais d'attente sont aussi évoqués pour les transports en commun dont la fréquence n'est pas jugée suffisante.

Les délais d'attente de rendez-vous ou de réponse à une demande sont notés comme une source importante d'insatisfaction. Ces délais s'expliquent souvent par des sous-effectifs ou un sous-équipement en services. Il est difficile de résoudre cette question qui ne relève pas de mesures sur l'accessibilité mais de mesures globales de développement des services, publics ou privés.

Il est possible de diminuer l'inconvénient de ces délais d'attente par **une information spécifique** :

- périodes et horaires d'affluence
- cartes de localisation
- agendas partagés des disponibilités pour éviter aux usagers d'appeler et de s'inscrire sur cinq files d'attente dans des services différents pour être garantis de trouver une "place"
- affichage électronique des délais d'attente estimés (guichets, transport)
- charte d'engagement sur les délais de réponse à un dossier, un appel téléphonique, un courrier ou un courriel, renforcés par l'obligation de mise en place de la saisine par voie électronique

Horaires

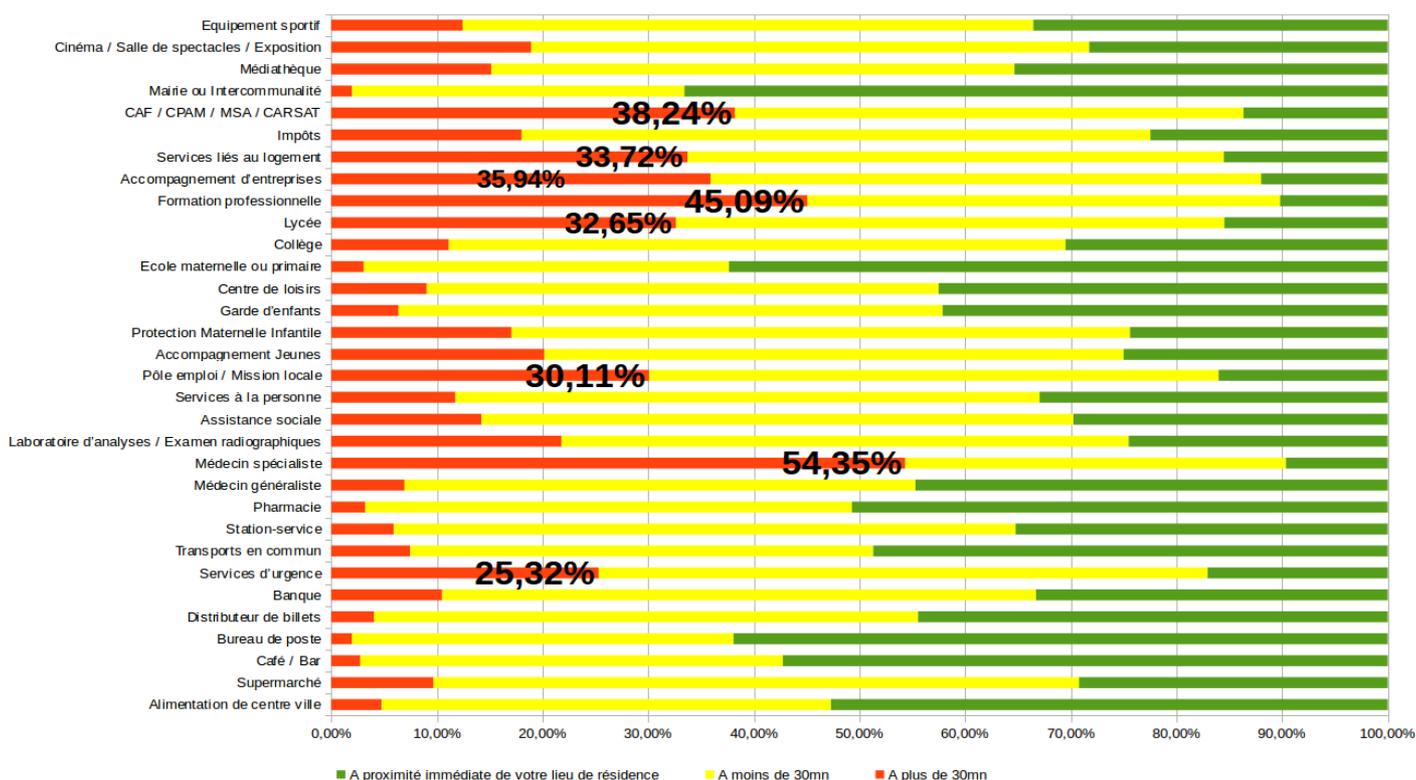
Le questionnaire comme les entretiens insistent sur la question des horaires et périodes d'ouverture et sur la concordance des horaires des services avec les transports et les rythmes de travail.

L'inadaptation des horaires apparaît comme un obstacle à l'accès aux services. La première adaptation des horaires concerne la prise en compte des horaires de travail et des horaires d'ouverture des services pour éviter de prendre une demi-journée de congés pour consulter un service.

La seconde adaptation porte sur l'adéquation des horaires entre les transports, le travail, l'école et les autres services. Ce travail d'ajustement fin peut être étudié et négocié au niveau des territoires sans surcoût de fonctionnement ultérieur (exemple des bureaux des temps dans le territoire de Belfort par exemple).

La question de la prise en charge de la garde du jeune enfant ou des services à domicile à horaires atypiques demande par ailleurs une réflexion sur l'articulation des modes d'intervention au niveau local (prestataire et salarié du particulier employeur).

Distance des services



Temps d'accès

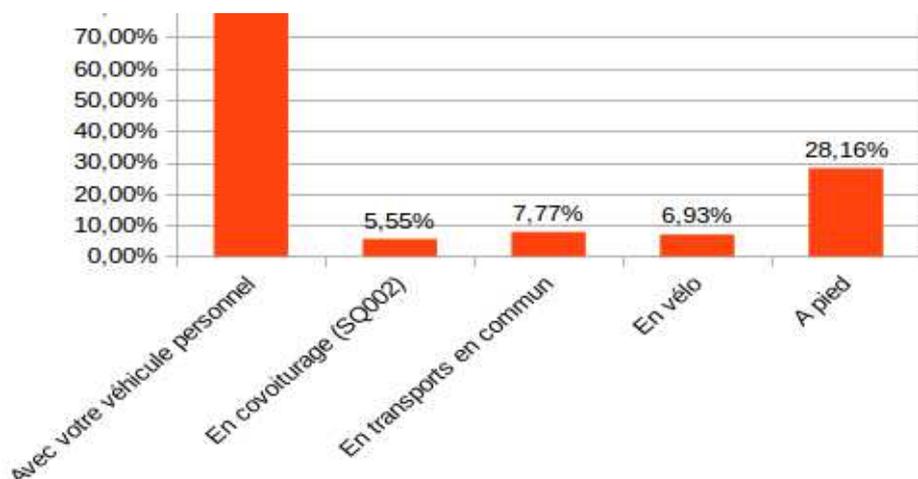
Le temps d'accès est très lié à la distance et constitue, d'après les réponses au questionnaire, un des principaux obstacles à l'accès aux services. De fait, la question des temps d'accès aux services fréquentés par les habitants, montre que le temps d'accès au médecin spécialiste, aux urgences ou aux services de l'emploi sont souvent à plus de 30 minutes : ce sont ces bouquets qui présentent le taux d'insatisfaction le plus élevé, avec les transports. Cette difficulté peut être contournée de plusieurs manières :

- Utiliser les outils numériques pour limiter les déplacements et compenser le manque d'offre en proximité : télé-services, télé-médecine, formation à distance, domotique, etc.
- Déplacer les services au plus près des usagers plutôt que de déplacer tous les usagers vers les services : organisation de permanences sur rendez-vous dans des lieux aménagés mutualisés, organiser des "consultations avancées" de médecins spécialistes dans les territoires ruraux, délocaliser des actions de formation dans chaque bassin de vie et d'emploi, organiser des événements collectifs locaux (prévention, dépistage, information, accompagnement administratif).
- Organiser des déplacements des habitants des territoires ruraux vers les villes : navettes et transports collectifs mais aussi organisation de covoiturage par le voisinage, organisation de transports et de rendez-vous groupés, mesures d'incitation au covoiturage, etc.

- Harmoniser, faire connaître et développer les dispositifs de soutien à la mobilité : aide au permis, prêt de véhicule et auto partage, covoiturage, forfaits ou cartes de réduction pour les déplacements.

Transport

Les modalités de déplacement constituent un obstacle à l'accès aux services. L'insuffisance de transports en



commun fait l'objet de l'insatisfaction la plus grande de la part des personnes enquêtées. Près de 70% des usagers déclarent prendre leur voiture personnelle pour se rendre dans les services. Hormis ceux qui peuvent se rendre à pied dans les services (28 %), les usagers des transports en commun sont très peu nombreux (7.7%), à peine plus que les usagers du covoiturage (5.5%) ou que ceux qui utilisent le vélo (6.93%). Comme l'a souligné un participant au comité de pilotage, "il semble illusoire que le SDAASP apporte une solution pour le financement de transports en

communs publics répondant aux besoins de fréquence et de dessertes des territoires ruraux à un prix abordable."

Figure : Mode de transport principal des répondants au questionnaire

Les pistes de réflexion peuvent se porter sur le renforcement de l'intermodalité, de l'information, de la coordination et surtout de l'innovation sociale autour de la solidarité et du soutien aux pratiques de mobilité collaboratives. Les réponses à la question du temps d'accès sont convergentes avec cette question des modalités de transport.

Facilité d'accès

La facilité d'accès concerne la capacité de tous les publics à se rendre ou à communiquer avec le service concerné : rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou maman avec poussette, mais aussi site internet adapté pour les malvoyants, et accueil adapté pour les malentendants, handicapés ou personnes âgées, simplicité de la signalisation pour les déficients intellectuels et pour les étrangers ne maîtrisant pas bien le français.

Le questionnaire n'a pas mis en avant d'insatisfaction particulière sur les facilités d'accès sauf pour les publics connaissant directement ou par leur famille un handicap.

Les facilités d'accès aux services, indispensables pour les personnes en situation de handicap sont de fait utiles à l'ensemble des usagers. L'accessibilité est encore trop souvent limitée à la question des aménagements physiques (rampes d'accès et WC) pour les personnes à mobilité réduite. Si cela reste nécessaire et obligatoire de par la loi, de nombreux efforts, pas toujours coûteux, peuvent être faits pour rendre accessible à tous l'ensemble des services, d'une manière transversale et non spécifique.

Un groupe de travail avec la MDPH et les associations serait susceptible de faire des propositions constructives dans ce sens pour l'ensemble des services au public.

Droit

Il ne suffit pas qu'un service existe pour pouvoir en bénéficier. Par exemple, un jeune peut être trop diplômé pour participer à la formation ou trop âgé pour bénéficier d'une aide au transport.

La question du droit d'accès se pose aussi pour les services de compétence communale ou intercommunale : telle famille n'est pas prioritaire pour accéder à un établissement d'accueil du jeune enfant car celui-ci n'est pas situé sur sa commune et l'EPCI n'en a pas pris la compétence. Il peut en être de même pour une épicerie sociale ou tout autre service local qu'il soit culturel, sportif, ou social.

Le droit d'accès ne peut être défini ou modifié par le SDAASP mais la question des compétences des EPCI mérite d'être harmonisée au mieux pour éviter des inégalités sociales et territoriales dans l'offre de services.

Coût global

Le coût peut être un obstacle à l'accès au service : coût du médecin, d'une formation, d'un transport, d'une

voiture, d'un établissement de santé, d'une place en crèche, d'une aide à domicile, etc. Il peut exister des aides mais qui ne sont pas toujours connues ou accessibles (aide au transport ou au logement par exemple).

Simplicité

La complexité représente un obstacle important dans l'accès aux droits des habitants qui se plaignent de la bureaucratie, de ne rien y comprendre, de ne pas savoir faire, de la diversité des structures, des dispositifs et des règles.

Cette difficulté est d'autant plus présente avec le numérique qui ajoute souvent de la complexité technique à la complexité administrative, pour les personnes non initiées. Cette complexité est d'autant plus discriminante pour les populations maîtrisant mal le français et l'informatique. Cette question de la dématérialisation constitue un des motifs d'insatisfaction des personnes enquêtées et ce malgré le fait que le questionnaire était en ligne et qu'elles étaient en capacité d'y répondre.

La dématérialisation accélérée de la plupart des services nécessite une médiation numérique de proximité pour ne pas ajouter une fracture numérique à la fracture sociale. Cela nécessite la couverture territoriale en haut débit et un réseau de médiateurs de proximité formés pour accompagner individuellement ou collectivement le public.

La médiation numérique de proximité nécessite un accès direct aux services spécialisés, via des permanences, de la visio communication ou une ligne directe pour traiter les cas difficiles ou particuliers qui ne peuvent l'être de manière standard par Internet. Le réseau des MSAP et des ERIC doit être pour cela conforté et développé et s'ouvrir sans doute à d'autres lieux d'accueil dans le domaine social ou économique, par exemple. La question de la formation de ces agents est également fondamentale, notamment dans le domaine de l'accompagnement numérique.

Globalité

Les besoins des usagers sont complexes et transversaux alors que souvent la réponse des institutions est spécialisée et partielle. La réponse à l'ensemble des besoins nécessite d'avoir accès à un ensemble de réponses coordonnées. Il peut s'agir de besoins pratico-pratiques : avoir un photocopieur et un scanner pour compléter un dossier, un téléphone ou un poste informatique pour contacter un service.

Mais c'est aussi avoir un référent qui assure la coordination entre tous les services, ce que le Plan de lutte contre la pauvreté nomme le "référentiel social" qui intervient après l'accueillant de premier niveau. *"Il ne sert à rien à un usager d'avoir une offre d'emploi s'il ne trouve pas un moyen de transport pour s'y rendre et une solution pour faire garder ses enfants."* L'intérêt des MSAP et des CMS est de pouvoir offrir cette diversité de services coordonnés.

Ce besoin d'articulation ne s'exprime pas aujourd'hui massivement dans les motifs d'insatisfaction sur le questionnaire, mais ressort fortement des témoignages des agents, des publics et des élus, notamment dans le cadre des MSAP historiques disposant de 20 ou 30 partenaires et d'accompagnement social et des CMS. Ce modèle d'offre globalisée et coordonnée peut constituer un horizon à moyen terme pour le SDAASP.

6 Fiches action détaillées par axe

Axe 1 : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

Organiser une gouvernance départementale et le suivi de l'accès aux services en complémentarité avec les EPCI

Axe 1 : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

Constat :

L'offre de services au public sur le département est très riche. Cependant, ces services sont organisés d'une manière sectorielle et descendante et à des échelles géographiques variables. Faute de coordination, cette diversité nuit à une bonne lisibilité de l'offre de services pour les publics et, comme l'a montré le diagnostic, conduit aussi à des disparités territoriales ou sociales.

Le travail partenarial réalisé à l'occasion de l'élaboration du schéma a montré l'intérêt des échanges et d'une réflexion commune entre les services de l'Etat, du Département et des opérateurs, des EPCI et de la Région, autour des besoins des habitants.

Enjeux :

L'enjeu est de piloter la mise en œuvre du schéma départemental grâce à une gouvernance partagée, entre l'État et le Département, en associant les EPCI et le Conseil régional afin d'assurer la complémentarité entre les différents niveaux d'intervention.

Cette gouvernance doit permettre une coordination des opérateurs des services de toute nature. Cette coordination est indispensable pour :

- mieux informer et accueillir tous les publics sur tous les territoires
- mutualiser les moyens et innover pour améliorer concrètement l'accès de ces services

Cette gouvernance est là pour impulser et évaluer la mise en œuvre des axes du schéma dans ses différentes composantes.

Mesures :

La coordination des acteurs repose sur **un dispositif de gouvernance**. Celui-ci peut être la continuité de celui mis en place pour l'élaboration du SDAASP avec l'animation par une cellule technique dédiée Etat / Département : suivi permanent du schéma par deux techniciens (un côté Etat et un côté Département) affectés pour partie à cette mission, l'institution d'un comité de pilotage élargi entre le Département, la Préfecture, les EPCI et la Région (une réunion par an minimum) et l'organisation d'un comité technique avec les opérateurs de services et les points d'accueil (une réunion par an minimum)

- **1 Accompagner la mise en œuvre du schéma**
- **2 Simplifier et adapter les démarches administratives pour les personnes en situation de handicap**

ACTION-1 ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

Objectif opérationnel :

L'objectif de la gouvernance est d'accompagner la mise en œuvre du schéma :

- Suivre et évaluer la mise en œuvre du schéma à l'aide d'un tableau de bord
- Initier et soutenir la mise en œuvre des nouvelles actions du schéma en lien avec les EPCI et les opérateurs
- Actualiser le schéma si nécessaire

L'animation concrète du schéma comporte plusieurs objectifs opérationnels :

- Formaliser les conventions d'engagements réciproques entre les acteurs du schéma : Etat, Département, EPCI, Région, Opérateurs
- Communiquer auprès du public et de toutes les parties prenantes sur le lancement du schéma.
- Piloter le réseau d'accueil de proximité avec les Opérateurs, les EPCI, les Maisons de Services Au Public (rôle du comité technique départemental élargi)
- Repérer les innovations de proximité, définir les modalités de soutien d'évaluation et de transfert des expérimentations
- Assurer une coordination avec les départements voisins (les Hautes Alpes, les Alpes Maritimes et le Vaucluse) pour la mise en œuvre du schéma notamment pour les territoires limitrophes.

Description de l'action :

Le suivi du schéma passe par :

- Le suivi du tableau de bord du schéma : action par action, indicateur rouge (pas fait), orange (en cours), et vert (fait)
- La définition des priorités annuelles d'action avec modalités de mise en œuvre : appel à projet, définition d'un porteur, soutien financier, nouveau conventionnement...

- La modification, ajout ou retrait d'actions en fonction de l'analyse de la mise en œuvre du schéma, des évolutions du contexte institutionnel et des réalités locales.

La mise en œuvre du schéma passe notamment par :

- La signature de conventions de partenariat entre les parties prenantes pour la mise en œuvre des services : Etat / EPCI / Département / Région pour la mise en œuvre du SDAASP, Opérateurs / MSAP / Etat / Département pour les MSAP, collectivités locales / Opérateurs / associations pour les actions innovantes, au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions.
- L'échange d'informations avec les SDAASP des départements voisins pour négocier des aménagements des territoires d'intervention des opérateurs pour les habitants des territoires limitrophes
- L'animation du comité départemental des MSAP prévu par la loi NOTRe, élargi à l'ensemble du réseau d'accueil de premier et deuxième niveau, avec la participation des opérateurs de services et des EPCI
- La validation de l'élargissement du réseau des points d'accueil et la mise en place d'un programme annuel de formation.
- Le repérage, la formalisation, la cartographie et la diffusion des expérimentations sur les territoires pour valoriser les initiatives inspirantes grâce à des outils collaboratifs.
- La définition collective des modalités de soutien et/ou de transfert des innovations les plus prometteuses.

Public cible :

Ensemble des acteurs concernés par le schéma

Porteur de l'action :

Équipe technique de la gouvernance départementale État Département.

Partenaires de l'action :

Les partenaires de la gouvernance départementale : État, Département, Région, EPCI, Opérateurs, structures d'accueil

Calendrier :

- Mise en place dès 2017 des instances de gouvernance avec des modalités d'animation participatives
- Fin 2017 : adoption du schéma et du tableau de suivi et signature des premières conventions avec les EPCI
- Début 2018 : communication publique sur le SDAASP
- 2018 : échange d'information avec les départements voisins et négociation avec les EPCI, les MSAP et les opérateurs de ces départements
- 2018 : validation du premier réseau d'accueil
- 2018 : mise en place d'un outil de remontée des innovations de terrain

Bilan et programmation annuel du schéma sur la durée

Lieux précis :

L'ensemble du département.

Financements envisagés :

Les moyens propres des services du Département et de l'Etat en personnel.

Lien avec les autres schémas :

Coordination avec les autres schémas départementaux.

Indicateurs de suivi :

- Mise en place du tableau de bord de suivi
- Nombre d'actions initiées ou soutenues dans le cadre du schéma

ACTION-2 SIMPLIFIER ET ADAPTER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Objectif opérationnel :

Adapter les dispositifs et les procédures administratives pour :

- Faciliter l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap
- Autonomiser les personnes handicapées dans leurs démarches

Description de l'action :

- Faire un diagnostic des points à améliorer pour :
 - revoir les dispositifs qui pourraient être simplifiés (accueil, courriers, modes de décision)
 - questionner les usagers directement pour connaître leurs besoins
 - mettre en place des groupes de travail avec les usagers

- Faire délibérer les élus sur la démarche lors d'un comité de pilotage
- Mettre en œuvre les modifications identifiées pour :
 - réaliser du parangonnage (sur l'exemple de l'action de la MDPH de l'Aude)
 - faire intervenir des prestataires pour modifier les systèmes d'information en conformité avec les référentiels de l'Etat
 - modifier les procédures (simplifier les courriers de décisions de la MDPH04 et autres administrations > FALC Facile A Lire et à Comprendre)
- Simplifier les dispositifs de prise en charge.

Public cible :

- Personnes handicapées
- Leur entourage
- Les organismes de protection
- Toute la population qui pourrait en tirer bénéfice (illettrés, étrangers, personnes âgées présentant des déficiences motrices, auditives ou visuelles...)

Porteur de l'action :

MDPH04 avec l'État et le Département.

Partenaires de l'action :

- Les Élus (qui doivent par exemple valider le fait qu'on écrive en FALC (Facile A Lire et à Comprendre))
- Les personnes elles-mêmes
- Les professionnels des services concernés

Calendrier :

- Diagnostic S1 2018
- Modification S2 2018 - 2019

Lieux précis :

Tous les services publics et services aux publics : en premier lieu le réseau d'accueil de premier, deuxième et troisième niveau.

Financements envisagés :

- S'appuyer sur les services existants (associations, services du département, MDPH...)
- Mobiliser des crédits expérimentaux LEADER sur un territoire test.

Lien avec les autres schémas :

- Schéma de l'autonomie
- Réponse accompagnée pour tous

Indicateurs de suivi :

- Réalisation du diagnostic
- Nombre de documents écrits en FALC
- Évolution du nombre de services accessibles handicap en ligne (visuel, moteur, auditif, intellectuel...)

Organiser une gouvernance de l'accès aux services à l'échelle de chaque EPCI

Axe 1 : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

Constat :

Le niveau territorial est le plus à même d'organiser l'accueil et l'information du public, d'organiser la mutualisation de moyens, rendre les services de proximité et d'accompagner les initiatives innovantes de réponse aux besoins des usagers du territoire.

La clause générale de compétence des communes permet cette transversalité qui donne lieu à un niveau de services souvent bien développé et adapté. Mais les différences de moyens et de stratégies des communes et les transferts de compétences aux nouveaux EPCI créent des disparités territoriales dans l'accès aux services pour tous.

Enjeux :

- Accompagner les EPCI dans la prise de compétences sur les services.
- Etablir un partenariat avec les EPCI pour mettre en œuvre les orientations du schéma départemental autour de la mutualisation et de l'innovation, et des axes prioritaires : information et réseau d'accueil d'une part, santé, mobilité et emploi formation par ailleurs.

Mesures :

Cette action s'appuiera sur le conventionnement avec les EPCI et sur la mise en œuvre des orientations du

schéma sur les 5 autres axes : information et réseau d'accueil d'une part, santé, mobilité et emploi formation par ailleurs.

- **3** Accompagner les EPCI dans leur prise de compétences services et l'organisation d'une gouvernance locale

ACTION-3 ACCOMPAGNER LES EPCI DANS LEUR PRISE DE COMPETENCES "SERVICES ET L'ORGANISATION D'UNE GOUVERNANCE LOCALE »

Objectif opérationnel :

- Rendre les EPCI compétents sur la question des MSAP pour permettre un maillage optimal sur le département
- Faire le lien entre les objectifs généraux du schéma et les compétences des nouveaux EPCI pour faciliter la mise en oeuvre territoriale des orientations du SDAASP
- Accompagner les EPCI pour une prise en compte de l'accès aux services sur leur territoire
- Définir un élu référent et identifier un interlocuteur technique transversal référent dans chaque EPCI
- Mettre en place au minimum un comité ou une commission transversale sur l'accès aux services dans chaque EPCI pour faire le bilan et impulser les actions du Schéma : ce comité pourrait aussi servir de comité de pilotage des MSAP du territoire.

Description de l'action :

- Proposer aux EPCI la prise de compétence MSAP dans les conventions signées avec les EPCI à l'issue du schéma
- Aider les EPCI à définir l'intérêt communautaire éventuel des compétences optionnelles "action sociale" et "Construction, entretien et fonctionnement d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire et d'équipements de l'enseignement préélémentaire et élémentaire d'intérêt communautaire (Nb : L'intérêt communautaire propre à chacune des compétences obligatoires et optionnelles est défini par une délibération du conseil communautaire, statuant à la majorité des deux tiers des membres. Il est défini au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur de l'arrêté prononçant le transfert de compétence. À défaut, la communauté de communes exerce l'intégralité de la compétence transférée).
- Note d'information auprès des EPCI sur la mise en oeuvre du Schéma, et note régulière d'information entre l'échelon de gouvernance départementale et l'échelon local.
- Poursuite des réunions territoriales entre les animateurs du SDAASP et les acteurs réunis par les EPCI (été 2017) :
 - Rencontre avec les référents élus de chaque EPCI lors des comités de pilotage (dès 2017)
 - Rencontre avec les référents techniques du territoire lors de chaque comité technique départemental
- Déclinaison territoriale du SDAASP et du tableau de bord de suivi
- Sur chaque EPCI, réunions régulières de la gouvernance locale (deux fois par an minimum, réunissant élus, techniciens et acteurs des services au niveau local, avec un représentant de la gouvernance départementale)
- Échange d'informations avec les EPCI limitrophes des départements voisins pour négocier des aménagements des territoires d'intervention des opérateurs pour les habitants

Public cible :

Élus et techniciens référents des services sur les 8 EPCI et l'ensemble des prestataires de services, opérateurs et associations

Porteur de l'action :

Chaque EPCI, sous l'impulsion de la gouvernance départementale avec le soutien de la préfecture.

Partenaires de l'action :

- Les EPCI et les services territoriaux (opérateurs, MSAP, structures d'accueil)
- Les services de Mairie conseils de la Caisse des Dépôts et Consignations peuvent être mobilisés.

Calendrier :

En 2017

- Rencontre avec chaque EPCI dès l'été 2017
- Identification des interlocuteurs politiques et techniques pour chaque EPCI
- Envoi des liens vers les guides de Mairie conseils (caisse de dépôts et Consignation) et de IADCF sur le transfert de compétences dans le champs des services notamment MSAP et action sociale.
- Participation de chaque EPCI au comité de pilotage élargi et rencontre de la gouvernance départementale avec chaque EPCI
- Définition de la gouvernance locale dans le cadre des conventions SDAASP EPCI / Préfecture / Département
- Délibération sur les compétences avant fin 2017 pour le choix des compétences optionnelles

En 2018 :

- Mise en place d'un comité de pilotage et d'un comité technique local
- Fin 2018 : date butoir pour préciser l'intérêt communautaire des compétences optionnelles et obligatoires (NB : Tout au long du schéma, les EPCI et les communes pourront faire évoluer leurs compétences (ceci impliquant des procédures plus lourdes))

Tout au long du schéma :

- Réunions des instances locales avec participation des acteurs départementaux
- Participation des représentants de l'EPCI aux instances de gouvernance départementale

Lieux précis :

Chaque EPCI

Financements envisagés :

Fonctionnement des instances de l'EPCI et de ses partenaires : pas de financement spécifique en dehors des actions proprement dites et temps de travail de la cellule Etat / Département.

Lien avec les autres schémas :

Schéma Départemental de Coopération Intercommunale. L'instance locale peut se confondre ou s'ajouter aux instances locales déjà existantes (commission sociale, commission enfance jeunesse, commission éducation, commission sport culture, commission MSAP, etc.).

Indicateurs de suivi :

- Nombre d'EPCI ayant pris la compétence "MSAP"
- Nombre d'EPCI ayant pris la compétence "action sociale"
- Nombre d'EPCI ayant pris la compétence "équipement public d'intérêt communautaire"
- Nombre d'interlocuteurs identifiés
- Instance(s) locale(s) mise(s) en place
- Nombre de réunions annuelles de ces instances de gouvernance locale
- Participation des instances locales à la gouvernance départementale

Axe 2 : Informer et communiquer sur les services

Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, Wifi)

Axe 2 : Informer et communiquer sur l'offre de services

Constat :

L'infrastructure numérique en termes d'accès au haut débit ou très haut débit, et à la téléphonie (2G simple et accès 3G/4G) est aujourd'hui très disparate sur le département en termes d'accès pur et simple, de qualité et de coût, ce dernier point étant notamment vrai pour adresser les besoins spécifiques des professionnels.

Le Schéma Directeur Territorial de l'Aménagement Numérique (SDTAN), en lien avec le syndicat mixte PACA-THD, définit les objectifs et les jalons de l'amélioration des réseaux haut débit et très haut débit sur le territoire départemental. Datant de 2012, il est en cours de révision.

Enjeux :

L'accès à l'infrastructure numérique, dans un contexte de dématérialisation de plus en plus forte de l'accès à tous types de services est fondamental. Aujourd'hui, l'accès à Internet devient indispensable non seulement pour l'accès aux services administratifs, mais également pour s'informer sur la mobilité, les commerces, les services culturels. Les dispositifs éducatifs passent de plus en plus par le numérique pour la communication avec les familles, de même pour l'accès aux services à la personne ou la télémédecine.

Cela implique donc avant tout un accès au réseau fiable et permettant de répondre aux usages actuels (accès à des démarches en ligne, accès à des annuaires ou des cartographies interactives, visio avec les services,...) et de demain qui seront très probablement de plus en plus gourmands en termes de débit.

Mesures :

Répondre à cet enjeu passe par deux types de mesures, qui devront être prises en compte dans la révision du SDTAN en cours :

- **4** Identifier les lieux clés de l'accès aux services, notamment pour les publics précaires et fiabiliser / renforcer la qualité de l'accès à l'infrastructure dans ces lieux
- **5** Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout, à travers l'amélioration globale du réseau, mais aussi des mesures plus ponctuelles : mise en place d'un réseau wifi public, développement de mini-clouds autonomes pour les écoles enclavées, accompagnement des publics précaires pour l'accès au matériel, etc.

ACTION-4 FIABILISER LA QUALITE DE L'INFRASTRUCTURE NUMERIQUE DANS LES LIEUX CLES D'ACCES AUX SERVICES AU PUBLIC

Objectif opérationnel :

Identifier les lieux clés de l'accès aux services, notamment pour les publics précaires ((MSAP, Mairies, CCAS, CMS, ERIC, collèges, lycées, écoles, hôpitaux, maisons de santé pluridisciplinaires, centres de santé...)) et fiabiliser / renforcer la qualité de l'accès à l'infrastructure dans ces lieux

Description de l'action :

Porter à connaissance la volonté du département de connaître les lieux à enjeux à raccorder :

- Faire remonter au département les besoins à l'échelle de la maille EPCI
- Améliorer les interactions entre SDAASP et SDTAN dès aujourd'hui, notamment avec la révision du SDTAN

Réaliser/Suivre les travaux ou proposer des solutions tierces :

- Agir sur la gouvernance : beaucoup d'initiatives existent. Mobiliser les élus sur cette question transversale et consensuelle.
- Le SDSUN propose le montage du 'club des DSI' dans les DSI. Fluidifier la communication sur cette thématique entre élus, DSI, gouvernance du SDTAN, gouvernance du SDAASP
- Proposer et valoriser les solutions alternatives quand la montée en débit ou le raccordement fibre est différé, satellite par exemple, ou solutions autonomes comme les mini-clouds à destination des écoles enclavées.

Public cible :

Lieux d'accès aux services et leurs bénéficiaires

Porteur de l'action :

- Gouvernance Etat / Département
- SMO PACA-THD

Partenaires de l'action :

- Lieux d'accès aux services
- EPCI
- Elus locaux

Calendrier :

- Premier état des lieux à la mi-2017 (lien à l'annuaire des lieux d'accueil) pour pouvoir alimenter la révision du SDTAN
- Suivi et mise à jour tout au long des opérations de raccordement dans le département (sur toute la période du SDAASP), incluant des enquêtes qualitatives auprès des lieux pour évaluer la qualité du service rendu et l'adéquation avec l'usage avant/après raccordement ou montée en débit

Lieux précis :

- Identification impérative des lieux prioritaires, à faire remonter de manière globale aux instances de coordination du SDTAN, et à identifier de manière précise lors du raccordement / montée en débit de la commune concernée

Financements envisagés :

Dans le cadre du SDTAN et du SMO PACA-THD

Lien avec les autres schémas :

- SDTAN
- SDSUN (Gouvernance et Fiche 14 Mini-cloud dans les écoles enclavées)

Indicateurs de suivi :

- Nombre de lieux d'accès aux services raccordés à la fibre / non raccordés à la fibre
- Nombre de lieux d'accès aux services montés en débit / non montés en débit
- Retour qualitatif sur la qualité de la connexion de la part des lieux

ACTION-5 FACILITER L'ACCES AU NUMERIQUE POUR TOUS ET PARTOUT

Objectif opérationnel :

Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout, à travers l'amélioration globale du réseau, mais aussi des mesures plus ponctuelles : mise en place d'un réseau wifi public, accompagnement des publics précaires pour l'accès au matériel....

Description de l'action :

- Faciliter l'accès au réseau Internet depuis l'ensemble du département à travers deux points de vigilance liés à d'autres schémas :
 - l'articulation avec le SDTAN pour veiller à sa bonne mise en place sur l'ensemble du territoire, et vers tous les publics (vigilance sur l'accès pour les publics précaires, vigilance sur la question des coûts pour les publics entrepreneurs)
 - mise en place d'un réseau Wifi public unifié gratuit à l'échelle départementale (fiche 15 du SDSUN)
- Accompagner les publics précaires sur l'accès au matériel
 - d'abord en identifiant et en orientant vers les lieux de remise en état et/ou revente de matériels informatiques d'occasion
 - ensuite en encourageant ce type de structures à venir s'implanter sur le territoire départemental (aucune structure présente actuellement)
- Accompagner ces publics sur l'utilisation de ces matériels en lien avec la fiche 3-D sur l'accompagnement numérique des publics

Public cible :

- Tout public
- Actions spécifiques vers les publics précaires ayant des difficultés à accéder au matériel informatique

Porteur de l'action :

EPCI et communes

Partenaires de l'action :

- SMO PACA-THD
- ERIC
- MSAP comme relais d'information
- Département

Calendrier :

- 2017 - Lien avec le SDTAN
- 2018 - Mis en place du réseau Wifi public
- 2018 - Identification des structures pour la fourniture de matériels reconditionnés

Lieux précis :

Ensemble du Département

Financements envisagés :

- Financements SDTAN sur la partie infrastructure
- Financements SDSUN sur la partie Wifi public
- Sur la partie matériels et accompagnement, financements régionaux ERIC

Lien avec les autres schémas :

SDSUN (Fiche 15 Réseau Wifi public unifié, Fiche 24 Programme d'actions pour l'e-inclusion)

Indicateurs de suivi :

- Calendrier de déploiement du très haut débit
- Nombre de communes reliées au Wifi public
- Part de la population touchée par le Wifi public
- Nombre de bénéficiaires de matériels reconditionnés
- Nombre d'entreprises / emplois créés pour le reconditionnement de matériel

Collecter, organiser et relayer l'information

Axe 2 : Informer et communiquer sur l'offre de services

Constat :

L'information existe mais elle est dispersée et non standardisée ni géolocalisée. En amont de l'information du public, il conviendrait d'avoir un répertoire transversal des lieux d'accueil.

Enjeux :

L'utilisateur a besoin d'une vision transversale des services proposés, correspondant à ses besoins et non au découpage entre entités administratives, à l'échelle du département et plus localement de son territoire de vie.

De plus l'utilisateur a besoin de disposer d'un accès facile à cette information, selon ses propres habitudes : sur Internet ou sur un smartphone, dans les lieux d'accès aux services qu'il fréquente (Mairies, MSAP, CMS...). Il devrait également disposer d'une information adaptée à ses spécificités (information en FALC - Facile A Lire et à Comprendre, accessible aux malvoyants...).

Mesures :

Cela implique plusieurs niveaux d'organisation et de structuration de l'information :

- 6 Réaliser une base de données départementale des lieux d'accueil
- 7 Proposer de nouveaux outils d'information et mettre en place des relais efficaces

ACTION-6 REALISER UNE BASE DE DONNEES DEPARTEMENTALE DES-LIEUX D'ACCUEIL

Objectif opérationnel :

Avoir à disposition une base de données géolocalisée et ouverte des lieux d'accueil sur le département, comprenant les informations utiles à l'utilisateur : horaires, coordonnées... Cette base de données concerne :

- dans un premier temps l'ensemble des lieux d'accueil de proximité sur le département (premier et deuxième niveau) ainsi que des principaux lieux d'accueil spécialisés de troisième niveau (Pole Emploi, CAF, CPAM...)
- l'ensemble des points d'accès au numérique : ordinateurs en libre service et structures proposant un accompagnement individuel ou collectif.

Description de l'action :

Pour chacune de ces thématiques :

- Définir les acteurs en charge de la saisie / vérification de cette base de données et de sa mise à jour
- Réaliser la saisie initiale de cette base de données
- Proposer à l'ensemble des acteurs concernés par le dispositif de valider / amender leurs données
- Mettre en place les conditions de la mise à jour régulière de cette base

Public cible :

Grand public, Mairies et réseau d'accueil

Porteur de l'action : Etat / Département

Partenaires de l'action :

- EPCI
- Réseau des MSAP et des CMS pour le réseau d'accueil
- Réseau des ERIC pour les points d'accès au numérique
- Opérateurs de services
- Services de la DILA (service-public.fr)

Calendrier :

- 1er semestre 2018 : base de données des lieux d'accueil
- 2ème semestre 2018 : connaissance du réseau des points d'accès au numérique : lien avec la Région et diffusion de l'information

Lieux précis : Concerne la totalité du département

Financements envisagés :

- Temps de travail Département/Etat
- Smart Region PACA sur les lieux d'accès au numérique (envisager par exemple : appel à projets Open et Smart Data)

Lien avec les autres schémas : Lien au SDSUN : fiche 3 Portail de e-services administratifs, fiche 6 Gouvernance de la donnée, fiche 24 Programme d'actions pour l'e-inclusion

Indicateurs de suivi :

- Réalisation de l'annuaire et Cartographie du réseau d'accueil, premier et deuxième niveau
- Réalisation de la base de données des points d'accès numérique

ACTION-7 PROPOSER DE NOUVEAUX OUTILS D'INFORMATION ET METTRE EN PLACE DES RELAIS EFFICACES

Objectif opérationnel :

- Faire connaître les services existants sur le territoire, notamment dans les domaines présentant des difficultés comme la santé ou l'emploi
- Faciliter l'accès à l'information sur les services pour tous les usagers.
- Proposer des modalités adaptées de consultation de l'information, à la fois en ligne (smartphone / PC) et sur papier sous forme de plaquette, ou via des dispositifs spécifiques (affichage des délais d'attente aux guichets ou dans les transports, charte d'engagement sur les délais de réponse à un dossier, saisine par voie électronique)
- Proposer cette information de manière adaptée aux recherches des publics, à savoir avec une entrée par l'usage, à l'échelle du département et surtout à l'échelle du bassin de vie des populations, à savoir l'EPCI (notamment pour les plaquettes papier)
- Proposer cette information de manière adaptée aux différents types de publics : penser l'adaptation des outils pour les malvoyants (vocal, braille), penser dès le départ ces outils de communication en FALC

Description de l'action :

- Travailler préalablement à l'échelle départementale à l'élaboration d'éléments clés sur les services : proposition de périmètre thématique, éléments de clarification sur les changements d'appellation (notamment MSAP), échanger avec les différents EPCI sur l'échelle pertinente de réalisation des plaquettes (porosités des territoires de vie entre certains EPCI)
- Proposer à l'échelle départementale une charte graphique avec des éléments communs pour toutes les MSAP, voir aussi les MSAP frontalières des départements limitrophes.
- Créer à l'échelle de chaque EPCI une plaquette 'Services' explicitant clairement les services disponibles notamment en termes d'accueil de premier et second niveau, avec l'orientation pour les différents services, et les différentes interactions entre les services (ex. rôle d'une maison de santé, d'un CCAS).
- Déployer plusieurs modes d'actions possibles s'appuyant fortement sur le réseau d'accueil du département :
 - Relayer l'information et la communication dans les points d'accueil de proximité (Mairies, CCAS, CMS, MSAP...)
 - Faciliter l'accès à l'information et sa lisibilité par des chartes graphiques communes, une signalétique commune dans les lieux, des QRCode pour simplifier l'accès à des ressources complémentaires sur le web ou des contenus adaptés à des publics en situation de handicap
 - Participer à des événements pour promouvoir les différents lieux d'accueil et dispositifs de services et avoir un retour sur la perception des services par les gens qui ne les fréquentent pas forcément (par exemple : Rallye étudiants à Digne, marchés, Forums des associations)
 - Communiquer sur les événements se passant dans ou organisés par les lieux d'accueil (forums de l'emploi, ateliers ...) au travers d'agendas départementaux (projet du SDSUN) ou nationaux et ouverts (OpenAgenda?)

Public cible : Grand public

Porteur de l'action : EPCI et lieux d'accueil notamment de deuxième niveau (MSAP, CMS, CCAS)

Partenaires de l'action :

- Lieux d'accueil de deuxième niveau
- Opérateurs de services : Pole Emploi / ARS / Région et Communautés d'Agglomération pour la mobilité / ...
- MDPH04 pour ce qui concerne l'accessibilité handicap
- Services de la DILA (service-public.fr)
- Préfecture

Calendrier :

- Dès 2017, poursuivre et renforcer la participation à des événements
- Dès début 2018
 - utilisation du réseau d'accueil pour coordonner la diffusion de l'information vers la population
 - utilisation du réseau d'accueil pour partager les expériences en termes de participation à des événements
- 1^{er} semestre 2018 :
 - proposition d'une charte / signalétique commune pour les lieux d'accueil et la question des services sur le département, partage d'expérience entre lieux au travers d'un kit événement
- A partir du 2^{ème} semestre 2018 : réalisation des plaquettes à l'échelle de chaque EPCI

Lieux précis : Chaque EPCI

Financements envisagés :

- FNADT / Etat : 1er niveau
- Coordination via la cellule SDAASP Etat / Département
 - Proposition d'éléments de communication : peut se faire via le service Communication de la Préfecture et/ou du Département
 - Temps d'échanges entre les lieux d'accueil au travers des différents modes de gouvernance (axe 1) et de l'animation du réseau d'accueil (axe 3)
- Contrat de ruralité des EPCI pour un approfondissement
- Opérateurs ?
- Concernant l'accessibilité Numérique : mobiliser les aides du FIPHFP fonds pour l'insertion des personnes en situation de handicap dans la fonction publique

Indicateurs de suivi :

- Nombre de plaquettes Services EPCI sorties et dates de mise à jour de ces plaquettes
- Nombre de sites d'information sur les services accessibles (RGAA 3.0), nombre de plaquettes proposées en braille
- Nombre de sites réutilisant le portail départemental d'information sur les lieux d'accueil
- Nombre de lieux d'accueil disposant des éléments d'information sur les services et utilisant la signalétique proposée
- Nombre de plaquettes prises par les usagers / nombre de visites sur les sites d'information relayés par les lieux d'accueil
- Nombre d'événements auxquels chaque MSAP a participé et nombre de personnes touchées lors de ces événements

Axe 3 : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Améliorer et conforter le maillage territorial d'accueil autour des MSAP, CMS et CCAS

Axe 3 : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Constat :

Le département dispose d'une offre de services plutôt concentrée dans les centres urbains. Les dispositifs tendent à se complexifier, la rendant difficile à comprendre par le tout public. Un réseau d'accueil efficace et structuré est donc nécessaire afin d'accueillir et d'orienter les publics, en prenant chaque individu dans la globalité de son parcours de vie.

Un réseau de MSAP et de CMS performant existe déjà et demande à être conforté et étendu. Ce réseau n'est pas accessible ni connu de tous et nécessite d'être relié à un premier accueil de proximité. Il manque parfois de liens identifiés avec les autres lieux d'accueil, premier, second ou troisième niveau.

L'accueil de troisième niveau chez les opérateurs se réduit avec la diminution des permanences locales et la suppression des guichets d'accueil public.

Le diagnostic a fait remonter des déficits en termes d'accueil global à différents niveaux sur certains territoires :

- Manque d'un accueil de deuxième niveau sur le secteur du carrefour de la Durance (Château-Arnoux)
- Manque d'un accueil global de type Maison de services au public dans les centres urbains de Manosque et Digne-Les-Bains
- Questionnements sur l'accueil de deuxième niveau dans les secteurs Sud (Moustiers / Valensole) et Ouest (Banon / Reillanne) du département couverts uniquement par des Maisons de service au public postales (aujourd'hui premier niveau)
- Manque d'un accueil de premier niveau efficace en secteurs isolés (vallée du Jabron, Haute Ubaye...)

Enjeux :

- L'enjeu pour le public est de disposer d'un accueil inconditionnel de premier niveau efficace et en capacité de l'informer et de l'orienter à proximité immédiate de son domicile ou de son lieu de travail.
- Les habitants du territoire doivent ensuite pouvoir accéder à moins de 20 minutes de leur domicile à un lieu d'accueil de deuxième niveau pour être accompagnés dans leurs démarches (notamment sur le numérique) et être mis en relation avec les opérateurs spécialisés
- Il est nécessaire que le public puisse avoir des rendez-vous personnalisés avec les services spécialisés des opérateurs, en physique ou en visio pour traiter des dossiers particuliers qui ne peuvent l'être de manière automatisée sur internet.

Mesures :

Ces éléments poussent donc à différents types de mesures :

- **8** Compléter le maillage des MSAP
- **9** Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes
- **10** Faire évoluer le partenariat MSAP / EPCI / La Poste

L'accès à des rendez vous physiques ou visio avec les opérateurs est traité dans la fiche "mobilité" 4-A

ACTION-8 COMPLETER LE MAILLAGE MSAP DANS TOUS LES EPCI

Objectif opérationnel :

Permettre aux habitants de chaque EPCI d'accéder à un services d'accompagnement humain transversal à moins de 20 minutes, comprenant aussi une médiation numérique pour les démarches dématérialisés, notamment sur les territoires suivant :

- Manosque ville (DLVA)
- Riez (DLVA)
- Château Arnoux -Saint Auban (PAA)
- Ville de Digne-les-Bains (PAA)
- Jabron (JLVD)
- Banon Reillanne (HPPB)

L'objectif est de compléter le réseau d'accueil de premier niveau pour faire un interface avec les services spécialisés des opérateurs de troisième niveau. Il s'agit de mutualiser au maximum les moyens et les dispositifs pour améliorer la lisibilité et la cohérence des services qui existent déjà sur le territoire.

Description de l'action :

- La prise de compétence optionnelle MSAP constitue un préalable qui peut faciliter cette action prioritaire structurante.
- Repérer avec les EPCI, les CCAS et les CMS, les lieux et partenaires potentiels pour créer une MSAP
- Rechercher les moyens de mutualisation de locaux (Poste, Mairies, CCAS, CMS, centre social ?), d'informatique (ERIC) , de personnel (CCAS, CMS,...) pour optimiser le fonctionnement de la future MSAP (NB : dans certains cas, la fonction MSAP pourrait prendre plusieurs forme : une antenne d'une MSAP voisine comme pour le Jabron (JLVD) Sisteron, ou pour Banon Reillanne (HPPB) Forcalquier, la montée en gamme des services des MSAP postale (HPPB) ou la labellisation d'une structure déjà existante comme une Mairie, un CMS, ou un CCAS (Digne ou Manosque)...)
- Le montage opérationnel (nomination d'une personne à l'accueil pour 24 heures hebdomadaire minimum), la signature des conventions avec les opérateurs, l'aménagement des locaux d'accueil avec un poste informatique, est fait avec l'appui de la cellule départementale et du réseau déjà existant.
- La structure porteuse demande les financements à l'État et au fonds inter opérateurs pour le fonctionnement et à l'État et la Région pour les investissements éventuels

Public cible :

Les usagers et les réseaux d'accueil premier niveau et troisièmes niveau (opérateurs) partenaires des MSAP

Porteur de l'action : Les EPCI avec l'appui des CMS et des CCAS des territoires concernés

Partenaires de l'action : Opérateurs nationaux, départementaux et locaux

Calendrier :

- 2017 : prise de compétence MSAP des EPCI
- 2018 : repérage et montage des MSAP
- 2018-2019 mise en fonction des nouvelles MSAP

Lieux précis : Manosque ville (DLVA) ; Riez (DLVA) ; Château Arnoux -Saint Auban (PAA) ; Ville de Digne-les-Bains (PAA) ; Jabron Peipin ; Banon Reillanne

Financements envisagés :

- FNADT (CGET) et fond inter opérateur
- DTER et Région pour l'investissement en locaux et en matériel
- FEADER pour l'investissement en zone rurale

Lien avec les autres schémas : SDSUN pour le numérique

Indicateurs de suivi :

- Nombre de MSAP nouvelles labellisées
- Nombre de passages par an dans ces MSAP

ACTION-9 Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes

Objectif opérationnel :

L'objectif est de maintenir, renforcer et développer les services des MSAP existantes en apportant des réponses aux spécificités de chaque territoire et de chaque public. Notamment mieux accueillir les différents publics empêchés.

L'objectif est aussi d'élargir l'offre de services et la fréquentation des MSAP grâce à de nouvelles coopération et mutualisation.

Description de l'action :

Chaque MSAP en lien avec son comité de pilotage (EPCI et partenaires) définit son axe de progrès comme les exemples évoqués avec les EPCI lors de l'élaboration du schéma.

- Labellisation "maison des saisonnalité" des MSAP et plan d'action spécifique (emploi, logement, santé, formation..) : Seyne, Barcelonnette, Allos, Castellane
- Création d'antenne sur les territoires plus éloignés pour désengorger la MSAP et accueillir les personnes en proximité. Jausiers, Saint Étienne les Orgues, Barreme
- Mutualisation de moyens et de locaux avec les CMS, les CCAS ou les ERIC (Sisteron, Barcelonnette, Forcalquier...) comme cela se fait déjà sur plusieurs lieux ; déménagement, réaménagement et/ou nouveaux partenariats
- Adaptation des locaux et de l'accueil pour les personnes en situation de handicap (Barcelonnette, Saint André les Alpes et toutes les MSAP..)
- Développement de nouveaux services notamment dans le domaine de l'accompagnement à la dématérialisation des services (acquisition de matériel, recrutement et ou partenariat, mise en place d'ateliers numériques (action 3-B-5)
 - la fonction "écrivain public" pourra être travaillée et expérimenté en lien avec le développement du numérique dans le cadre du référentiel d'accueil
 - signature de conventions de partenariat avec de nouveaux services
 - mise en place des permanences physiques pour les partenaires sur rendez-vous ou par visio (fiches 4-A)
 - organisation d'événements et d'actions spécifique pour les demandeurs d'emploi : forum de l'emploi, chantiers écoles, formation délocalisées ou en FOAD..

L'animation du réseau départemental et les formations des agents permettront d'impulser, de soutenir et d'accompagner ces évolutions.

Public cible :

Les publics les plus en difficulté (saisonniers, demandeurs d'emploi, personnes en situation de Handicap, personnes éloignés des bourgs centre, personnes ne maîtrisant pas l'informatique ou le français)

Porteur de l'action :

MSAP

Partenaires de l'action :

Partenaires des MSAP

Calendrier :

- dès 2017, Programme d'action annuel, proposé au comité de pilotage de chaque EPCI puis au comité de pilotage départemental

Lieux précis :

tous les territoires en lien avec une MSAP

Financements envisagés :

- Budget des MSAP (intégration dans les missions et la valorisation dans les financements dédiés)
- Région (sur le numérique)
- CIMA pour la saisonnalité (espace Valléen)
- FNADT, DETR et FEADER pour les investissements
- Leader pour les innovations

Lien avec les autres schémas :

Schéma handicap, PDI, SDSUN (numérique)

Indicateurs de suivi :

- Bilan des actions nouvelles
- Bilan qualitatif et quantitatif des services des MSAP
- Évolution de la fréquentation des publics "empêchés" (bâtir des indicateurs)

ACTION-10 FAIRE EVOLUER LE PARTENARIAT MSAP/EPCI/LA POSTE

Objectif opérationnel :

Mutualiser les moyens de La Poste (locaux et personnels) et ceux des EPCI et des autres partenaires pour offrir une offre diversifier et homogène à tous le publics sur tous les territoires.

Description de l'action :

- Faire évoluer l'offre d'accueil de premier niveau des MSAP postale vers un accompagnement de second niveau : accueil de nouveaux partenaires (gratuitement), mise en place de nouveaux services (autres permanences d'accompagnement sociale ou numérique), convention de collaboration avec les MSAP "classiques", participation au réseau des MSAP et aux formations...
- Expérimenter d'autres modalités de partenariat : accueil d'un point poste dans une MSAP, mutualisation d'un poste d'accueil d'une agence postale communale avec d'offre fonctions (OT, MSAP, etc..)
- Faire entrer les points de contact "poste" dans le réseau de premier accueil.

Public cible : Tout public en contact avec La Poste

Porteur de l'action : La Poste et la gouvernance départementale

Partenaires de l'action : EPCI ; Opérateurs de services ; réseau des MSAP

Calendrier : 2018

Lieux précis : En priorité : Moustiers-Sainte-Marie, Valensole, Banon, Reillane, Allos
Mais aussi : Château-Arnoux-Saint-Auban, La-Motte-du-Caire

Financements envisagés : Les moyens des MSAP, de La Poste et des EPCI

Lien avec les autres schémas : Commission départementale de présence postale territoriale

Indicateurs de suivi : Nombre de conventions La Poste / EPCI

Animer / Former / Pérenniser le réseau des agents d'accueil

Axe 3 : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Constat :

La fonction d'accueil de premier niveau n'étant pas structurée, celle-ci dépend essentiellement du contexte territorial et des appétences du personnel d'accueil. Il n'y a pas de reconnaissance, d'information systématique et de formation commune des agents de ce réseau ce qui produit des inégalités territoriales en matière d'information / orientation.

Les agents d'accueil de deuxième niveau (MSAP mais aussi CMS et CCAS) possèdent une formation de base, ont bénéficié pour la plupart de formations continues (auprès des opérateurs, avec le CNFPT ou la CDC ...) et bénéficient d'une expérience de terrain formatrice. Ces agents possèdent donc des compétences indéniables mais celles-ci restent disparates et propres à chaque réseau.

Les MSAP et les CMS travaillent déjà ensemble pour échanger, se coordonner, mener des actions en commun. Cependant, même si les relations de travail sont fortes sur certains territoires entre le CCAS, le CMS et la MSAP, la situation est là aussi disparate d'un territoire à l'autre, peu formalisée et surtout, l'animation de réseau est distincte pour chaque structure.

Le renouvellement (congé, départ) des personnes en place nécessite la nomination de nouvelles personnes à ces fonctions d'accueil de deuxième niveau qui ne bénéficient pas à ce jour d'accompagnement et de formation spécifiques.

Les structures d'accueil en place ne sont pas toutes outillées pour accueillir les publics "empêchés" tels que les personnes maîtrisant mal le français ou le numérique, les personnes en situation de handicap, etc. Enfin, la connaissance de ces deux premiers niveaux d'accueil par le réseau d'accueil de troisième niveau, des opérateurs notamment, est très disparate et non organisée.

Enjeux :

L'enjeu est d'homogénéiser et de décloisonner le travail des trois niveaux d'accueil.

Il s'agit dans un premier temps d'accompagner et de former les différents agents d'accueil : formation sur les bases pour les nouveaux accueillants, et formation d'approfondissement pour les plus expérimentés. Les formations sont autant techniques (avec les opérateurs) que transversales (posture, relation avec le public, organisation de l'information, etc.). Pour l'accueil de second niveau, l'accompagnement humain et numérique et la prise en compte des publics spécifiques (handicap, étrangers) constituent un enjeu d'amélioration important pour l'accès de tous aux services.

Outre la formation, l'enjeu est aussi de faire vivre le réseau avec un envoi régulier d'information, l'organisation des échanges, la prise en compte des remontées de terrains, etc. pour développer de nouveaux services et généraliser les bonnes pratiques.

Mesures :

- **11** Définir les différents niveaux et rôles des accueils
- **12** Animer le réseau d'accueil avec information régulière, organisation d'échanges, évaluation permanente et lancement de nouveaux projets (nouveaux services, nouveaux partenaires)
- **13** Mettre en place un programme de formation annuel pour le réseau d'accueil

ACTION-11 DEFINIR LES DIFFERENTS NIVEAUX ET ROLES DES ACCUEILS

Objectif opérationnel :

Clarifier les rôles des différentes strates de lieux d'accueil afin de structurer l'amélioration du maillage territorial de l'accueil de proximité (action 3B).

Description de l'action :

Définir les différents niveaux et rôles des accueils : accueil social inconditionnel de premier niveau (Mairies, MSAP postales...), accueil social inconditionnel de deuxième niveau (MSAP, CCAS, CMS), accueil de troisième niveau (opérateurs de services, dispositifs spécifiques...) :

- clarifier les rôles de chaque niveau d'accueil des publics, les partenaires à identifier pour chaque niveau de lieu, les interactions entre les différents niveaux de lieux, les grandes compétences nécessaires pour les agents d'accueil des différents niveaux de lieux
- définir précisément quelles structures rentrent dans chaque strate de lieux d'accueil (Mairies pour le 1er niveau, MSAP/CCAS/CMS pour le 2ème niveau, accueils spécialisés et opérateurs de services pour le 3ème niveau)
- un travail spécial autour de MSAP poste est nécessaire : aujourd'hui, les MSAP postales font plutôt un accueil de premier niveau, avec un éventail de service restreint et une absence de "médiation sociale". la question des conditions d'évolution vers un accueil de second niveau devra être réfléchi après une première période de mise en place.

Ce travail passe par des réunions entre les partenaires et l'appui de la CDC et du CGET.

Public cible :

- Collectivités porteuses de lieux d'accueil (potentiellement toutes puisque les Mairies sont concernées)
- Agents d'accueil ou gestionnaires de lieux d'accueil

Porteur de l'action : Gouvernance Département / Etat

Partenaires de l'action :

Lieux d'accueil (MSAP, CCAS, CMS, Mairies..) et Opérateurs de services (La Poste en particulier)

Calendrier : 2ème semestre 2017-premier semestre 2018

Lieux précis : Pas de localisation, concerne l'ensemble du territoire départemental

Financements envisagés : Temps de travail Département / État / partenaires

Lien avec les autres schémas : Politiques sociales du département

Indicateurs de suivi :

- Élaboration d'une grille de définition des 3 niveaux d'accueil
- Acceptation / Appropriation de cette grille par les lieux d'accueil et les opérateurs de services
- Visibilité de cette stratification des accueils pour le public

ACTION-12 RECENSER ET ANIMER LE RESEAU DE 1^{ER} ACCUEIL AU TRAVERS DES MAIRIES

Objectif opérationnel :

- Repérer et accompagner les structures d'accueil de proximité (Mairie, Poste, associations..) notamment dans les communes éloignées du pôle du bassin de vie.
 - pour informer les publics sur l'offre des services du territoire, pour orienter sur les services d'accueil de second niveau (MSAP, CMS, CCAS)
 - pour mettre à disposition un poste informatique d'accès à internet pour les service en ligne (information, prise de rendez-vous, télé-services, etc.)
- Faire vivre le réseau des points d'accueil :
 - organiser la complémentarité entre les trois niveaux d'accueil
 - tenir informé l'ensemble des points d'accueil de la vie du réseau, des actualités sur les services
 - organiser les échanges pour renforcer le sentiment d'appartenance, valoriser les bonnes pratiques, initier de nouveaux partenariats
 - accompagner les points d'accueil pour répondre aux cibles mises en avant dans le schéma. (publics empêchés et services de santé et de mobilité par exemple)

Description de l'action :

- Repérage au sein de chaque EPCI, en lien avec le CMS, la MSAP, le CCAS, des associations, Mairies ou bureau de poste susceptibles de servir de relais d'information de premier niveau. Recenser notamment les communes qui organisent des parcours "nouveaux arrivants" pour proposer la remise de ce document d'info
- Réunion collective et ou rencontre de terrain et négociation avec la structure support la mise en œuvre de cette mission d'information : appui à l'équipement informatique du point d'accueil, mise à

disposition d'une information sur les services du territoire (notamment ceux des CMS, MSAP et CCAS)

- Campagne de communication publique sur le réseau d'accueil premier niveau au niveau départemental et au niveau de l'EPCI (bulletins municipaux, presse, sites web et réseaux sociaux)
- Envoi régulier d'informations sur les services par la cellule départemental et par l'équipe de l'EPCI
- Le référentiel d'accueil permet de redéfinir les missions des différents points d'accueil qui sont identifiés et de les cartographier après accord des responsables des structures : prévoir une fiche de poste type pour chaque fonctions accueil, prévoir du temps pour que les agents puissent se former et participer à la vie du réseau :
 - Recueillir les besoins de formation et proposer des formations mutualisées fiche 3-B-3
 - Organiser des échanges entre les points d'accueil : réunion physique, réunion visio, visite de terrains..

Parmi les questions à traiter avec le réseau pour faire évoluer l'offre d'accueil et l'information du public, le diagnostic a pointé la nécessité d'adapter les dispositifs d'accueil pour les personnes en situation de handicap (moteur, mal voyant, mal entendant, psychique..) et celles maîtrisant mal le français et l'informatique.

Par ailleurs une information systématique dans les points d'accueil sur l'offre de transport en commun en lien avec la centrale de mobilité régionale, sur l'offre de soins de proximité, sur l'offre de services à la personne (etc.) permettrait d'apporter des réponses aux services repérés comme difficilement accessibles dans le diagnostic. L'animation départementale a pour mission de faire évoluer l'accueil pour améliorer l'accès aux services et aux publics cibles du schéma.

Public cible :

Les personnels d'accueil du public (y compris les points d'accompagnement sur le numérique) ; Mairies, MSAP Poste et associations locales

Porteur de l'action : EPCI avec MSAP, CCAS et CMS avec l'appui de la cellule départementale

Partenaires de l'action :

- Collectivités locales, opérateurs nationaux et locaux
- Services spécialisés (ex : assistantes sociales, PMI, etc.)
- les opérateurs, les services du département, les services des communes

Calendrier :

- 2018 :
 - recensement des lieux d'accueil potentiels
 - information, négociation et premières formations (par EPCI)
 - Création ou mise en lien avec des outils d'animation existants : listes de diffusion, wiki, calendrier propres au département
- 2019 : équipement des lieux d'accueil en points informatiques
- Chaque année : communication publique sur le réseau, formation continue (échange) des agents d'accueil, lettre d'information régulière du réseau d'accueil

Lieux précis : Tous les territoires du département

Financements envisagés :

- Collectivités locales / opérateurs nationaux
- État (FNADT, DETR ou contrat de ruralité) et Région pour équipement informatique
- Information et formation sur les moyens du département et des EPCI
- CNFPT (financement type ARA "agent relais d'accueil" de la mission locale jeune du 05)
- Temps d'agents sur le terrain et au niveau du département

Lien avec les autres schémas :

L'animation peut s'appuyer sur les chargé(e)s de mise en œuvre des différentes politiques départementales : SDSUN, insertion, action sociale, handicap...

Indicateurs de suivi :

- Nombre de lettres, de rencontre et de sujets traités: difficultés résolues, projets mis en œuvre, nouveaux partenariat
- Nombre de points d'accueil de premier niveau mis en place et de points informatiques publics dédiés
- Nombre de lettres d'information diffusées et de personnes reçues et orientées

ACTION-13 REALISER UN REFERENTIEL METIER, ANIMER ET FORMER DES AGENTS D'ACCUEIL DE 2^E NIVEAU

Objectif opérationnel :

- Mieux définir et valoriser le métier d'agent d'accueil dans les MSAP, CCAS, CMS ou autres structures d'accueil inconditionnel de deuxième niveau en vue de faciliter les passations de postes et de mieux définir le cadre d'emploi de ces professionnels.

- Définir et coordonner les formations adaptées aux missions des agents d'accueil des différents niveaux
- Négocier la mise en place des formations : avec les opérateurs, avec la caisse des dépôts, avec le CNFPT, avec des intervenants spécialisés (numérique, handicap)

Description de l'action :

- Réaliser une fiche à intégrer au référentiel métier du CNFPT pour l'accueil de deuxième niveau, notamment les agents d'accueil des MSAP, en lien avec le CNFPT et le CGET.
- Compléter ce référentiel par les dispositifs adéquats en termes de passation suite à des départs en retraite ou changements d'agents : définition d'un kit local du nouvel agent d'accueil, intégrant des fiches mémo sur les partenaires locaux, les dispositifs spécifiques etc.) facilitant l'accueil des agents nouveaux arrivants. Ce kit sera répliquable sur chaque territoire (EPCI a priori) pour prendre en compte les spécificités locales.

A partir du référentiel d'accueil, une identification des compétences et des informations nécessaires à chacun des niveaux d'accueil peut être établie. L'animation du réseau permet de faire remonter les besoins et les demandes de agents d'accueil pour définir des priorités.

- Réunions organisées avec les MSAP pour former (informer) les agents d'accueil des opérateurs sur les services proposés par les CMS CCAS et MSAP (exemple : demies journée d'immersion de terrain) pour qu'ils puissent aussi renvoyer les usagers vers ces lieux de médiations transversale de proximité
- Programme de formation des MSAP avec les opérateurs est organisé chaque année et ouvert aux agents des CMS et des CCAS partenaires.
- Programme de formation avec la CDC pour les MSAP, en lien avec les départements voisins, est défini pour les nouveaux accueillants d'une part et pour les anciens plus expérimentés par ailleurs. (voir animation départementale et remontées des besoins.) ; les formations sur la communication et sur la démarche projet-partenariat est apparu prioritaire pour les anciens et les formations médiation et numérique indispensables pour les nouveaux.
- Formations plus transversales sont négociées avec le CNFPT (accueil, personnes difficiles, médiation, etc..)
- Formations plus spécifiques sont expérimentées pour répondre aux besoins spécifiques :
 - accompagnement numérique (en lien avec la Région, Arsenic, le réseau des ERIC et la coopérative Mednum)
 - accueil des personnes en situation de handicap (MDPH)
 - accueil des personnes ne maîtrisant pas bien le français, des étrangers (rôle d'écrivain public)

Pour faire réseau et connaître de nouveaux services il serait bon de relancer les dispositifs ARA, agents relais d'accueil (mission jeunes et CNFPT). Un dispositif de validation des acquis de l'expérience pourrait être mis en place pour les agents d'accueil les plus expérimentés. Un travail de reconnaissance du métier d'agent d'accueil MSAP est à négocier au niveau national

Public cible : Agents d'accueil de 2ème niveau, notamment agents des MSAP ; Employeurs des agents d'accueil (EPCI, département, etc.)

Porteur de l'action : Etat et Département pour la coordination ; le CNFPT pour des formations transversales ; des structures spécialisées pour les formations spécifiques (numérique, handicap, écrivain public..) et le dispositif régional "ARA"

Partenaires de l'action : Toutes les parties prenantes du réseau d'accueil

Calendrier :

- dès 2017 avec les formations CDC et des opérateurs
- 2018 formation du réseau premier accueil
- puis programme annuel.

Lieux précis : Par EPCI et au niveau du département

Financements envisagés : Temps de réunion et de formation dans les charges des points d'accueil pour permettre aux salariés d'y participer (temps et déplacements). Financements dédiés à la formation.

Lien avec les autres schémas : MDPH et SDSUN pour les formations spécifiques

Indicateurs de suivi :

- Définition et validation d'une fiche métier au niveau du répertoire des métiers du CNFPT
- Définition d'un kit local du nouvel agent d'accueil, intégrant des fiches mémo sur les partenaires locaux, les dispositifs spécifiques... facilitant l'accueil des agents nouveaux arrivants
- Satisfaction des agents d'accueil en poste face à ces dispositifs
- Nombre de sessions de formation mises en place et nombre de participants

Accompagner les publics et les professionnels sur le numérique

Axe 3 : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Constat : L'infrastructure et l'accès aux matériels informatiques et de communication est un premier pas pour accéder au numérique, encore à consolider (cf fiche 2-A).

Cependant, la problématique de fracture numérique se situe essentiellement au niveau des usages. En effet, tout

le monde n'est pas à égalité face à l'outil numérique et à sa juste utilisation, notamment dans le cadre de l'accès aux services. Ce n'est pas qu'une histoire de génération, les 'digital-native' s'emparent parfaitement de certains usages ludiques ou sociaux mais pas plus que les autres des usages administratifs, techniques et du recul nécessaire pour choisir son utilisation du web.

Aujourd'hui en réponse à cette problématique, les agents des Maisons de services au public s'improvisent médiateurs-trices numériques, le réseau des espaces numériques sur le Département est assez peu dense et jusqu'à il y a quelques mois, pas réellement animé.

Enjeux : L'enjeu principal est d'amener les différents publics à faire un usage conscient, choisi et pertinent du Web et des outils numériques. Et ce pour que le numérique ne soit pas un obstacle et une fracture de plus pour l'ensemble des publics, notamment les publics précaires ou en situation de handicap, et également les créateurs d'activité ou entrepreneurs.

Pour cela le réseau des espaces de médiation numérique doit fonctionner de manière efficace sur le département et en lien fort avec le réseau d'accueil de premier et deuxième niveau

Mesures : Pour répondre à ces enjeux le réseau des espaces de médiation numérique, intégrant les maisons de services au public, semble le bon interlocuteur.

- **14** Identifier, mutualiser et renforcer l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique à l'échelle du département

ACTION-14 IDENTIFIER MUTUALISER ET RENFORCER L'OFFRE D'ATELIERS D'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE

Objectif opérationnel :

Identifier l'offre d'ateliers ou de prestations d'accompagnement au numérique disponible sur le département.

En s'appuyant sur le diagnostic (fiche 3-D-2) renforcer cette offre pour répondre aux besoins locaux. Cela pourra s'appuyer également sur le transfert d'ateliers ou d'animations qui marchent d'un territoire à un autre, ou sur la mutualisation entre différents espaces publics numériques.

Faire sortir les ateliers d'accompagnement des espaces publics numériques pour aller vers le réseau d'accueil et inversement (par exemple accompagnement sur la déclaration de revenus dématérialisée via les Mairies)

Description de l'action :

- Utiliser / Amender si besoin et Diffuser à l'échelle départementale le catalogue de l'offre de services de la médiation numérique réalisé au niveau régional,
- Favoriser le maintien ou le passage à la gratuité des ateliers informatiques, mais bien identifier la valorisation de ces ateliers (ce n'est pas un service bénévole). Cela pourrait passer par l'utilisation des chèques de la médiation numérique Aptic.
- Accompagner les espaces publics numériques sur la capitalisation de leurs ateliers pour transfert ou mutualisation avec d'autres lieux. Différents types d'ateliers sont d'ores et déjà identifiés :
 - ateliers spécifiques destinés aux malvoyants (ex. ERIC de Forcalquier)
 - promotion et accompagnement des écrivains publics en lien avec le numérique
 - atelier Web ou Réseaux sociaux, ou Gérer mon entreprise avec du logiciel libre à destination des créateurs d'activité / entrepreneurs
 - ateliers sur la déclaration de revenus dématérialisée

Public cible : Grand public de manière générale et réseau des lieux de médiation numérique

Porteur de l'action : Réseau des lieux de médiation numérique, ARSENIC (Association régionale de soutien aux espaces numériques internet citoyens), Cellule technique de suivi du schéma Etat / Département,

Partenaires de l'action : Région ; EPCI comme relais d'information vers les communes ; MSAP comme relais d'information vers les publics ; Communes ou l'ensemble du réseau des lieux d'accueil pour les ateliers 'hors les murs'

Calendrier :

- 2ème semestre 2017 : Prise de connaissance du catalogue de l'offre de la médiation numérique par les porteurs. Réflexion sur les dispositifs de financement de ces lieux en lien avec le nouvel appel à projets de la Région
- 2018 et ensuite : Renforcement de l'offre d'ateliers en lien avec la fiche 3-D-1 sur l'animation de ce réseau

Lieux précis : Ensemble du Département, notamment espaces publics numériques

Financements envisagés : Appels à projet ERIC et PacaLivingLabs? Région PACA ; Chèques Aptic

Lien avec les autres schémas : SDSUN : Fiche 24 sur l'E-Inclusion

Indicateurs de suivi : Enrichissement de l'offre de services d'accompagnement au numérique sur le département ; Nombre d'ateliers ou animations hors les murs réalisés par les espaces numériques

Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services

Soutenir l'itinérance des services

Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services

Constat :

Compte tenu de la géographie et de la densité de population du Département, il est irréaliste de penser qu'un maillage systématique de l'ensemble des services peut perdurer de manière permanente et autonome dans les secteurs les plus isolés.

De fait, dans ces secteurs un certain nombre de services permanents (trésoreries, postes...) ferment régulièrement, d'autres sont absents (cinémas, équipements sportifs couverts...) et une partie des permanences de services se retirent (pour certains opérateurs, de l'ensemble du territoire).

Enjeux :

Le lien humain avec des services de qualité doit perdurer sur l'ensemble du territoire y compris dans les secteurs enclavés pour tous les publics, notamment les moins mobiles, qui sont aussi souvent les plus précaires et isolés.

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, des mesures spécifiques peuvent être prises dans les domaines de la santé (Axe5?) et de l'emploi/formation (Axe6?), d'autres éléments concernant spécifiquement la mobilité dans ces secteurs sont également présents dans les autres fiches de cet axe 4. Ici nous identifions deux mesures génériques :

- 15 Encourager le maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés
- 16 Promouvoir une offre de services mobiles / itinérants

ACTION-15 ENCOURAGER LE MAINTIEN DES PERMANENCES ET INTERVENTIONS DANS LES SECTEURS ISOLES

Objectif opérationnel :

Proposer un lien humain pour des services de qualité dans les zones enclavées, ceci en complément des services proposés par le maillage d'accueil de premier / deuxième niveau pour ce qui concerne les volets administratif et sociaux / emploi.

Description de l'action :

Encourager le maintien de permanences dans les zones enclavées, notamment au sein des MSAP, par les opérateurs de services, pour permettre un lien notamment avec les publics peu mobiles.

Public cible :

Personnes peu mobiles et/ou isolées (sans véhicule, personnes en situation de handicap ou dépendantes...)

Porteur de l'action :

Cellule de suivi du schéma Département / Etat, MSAP

Partenaires de l'action :

MSAP et ses partenaires

Calendrier :

2ème semestre 2017 dans le cadre de la validation du Schéma, négociations avec les opérateurs

Lieux précis :

Ensemble du département mais particulièrement zones identifiées comme ayant des difficultés d'accès ou isolées.

Financements envisagés :

Opérateurs

Lien avec les autres schémas :

Schéma des Services aux Familles

Indicateurs de suivi :

Tendance de fermeture / (ré)ouverture de permanences de services dans les zones identifiées

ACTION-16 PROMOUVOIR UNE OFFRE DE SERVICES MOBILES / ITINERANTS

Objectif opérationnel :

Les publics les moins mobiles souffrent d'un déficit d'accès aux services, notamment dans les zones les plus enclavées ou mal/pas desservies en transports publics.

Cette action vise à la fois à permettre à ces publics d'accéder aux services mais aussi à viabiliser économiquement des services qui pourraient pas fonctionner économiquement de manière sédentaire

Description de l'action :

Encourager / Accompagner l'offre de services itinérants sur le territoire :

- via de l'accompagnement aux projets, l'essaimage de bonnes pratiques, le renforcement de l'aide à l'investissement, etc.
- sur des secteurs variés : de la culture (cinéma itinérant, ludothèque itinérante) à l'accès aux services administratifs (MSAP mobile, ateliers numériques mobiles), aux services de proximité (boulangerie, épicerie, coiffeur,...).

Public cible :

L'ensemble des habitants des zones non desservies par ces types de services. Mais notamment les publics les moins mobiles

Porteur de l'action :

Cellule de suivi du schéma Département / Etat

Partenaires de l'action :

- DRAC
- CGET (cinémas itinérants)
- Chambres consulaires
- Pépinières d'entreprises / Structures d'accompagnement à la création d'activité

Calendrier :

- 1er semestre 2018 : identifier les bonnes pratiques existantes sur le territoire, organiser des rencontres, communiquer
- à partir du 2ème semestre 2018 : renforcer l'accompagnement des porteurs de projet

Lieux précis :

Ensemble du département

Financements envisagés :

- Fonds Leader
- Financements DRAC

Indicateurs de suivi :

- Nombre d'expériences identifiées sur le territoire
- Nombre de projets accompagnés

Soutenir l'accès à distance aux services

Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services

Constat :

Compte tenu de la géographie et de la densité de population du Département, il est irréaliste de penser qu'un maillage systématique de l'ensemble des services peut perdurer de manière permanente et autonome dans les secteurs les plus isolés.

Aujourd'hui la réponse de la plupart des services est l'utilisation d'Internet. Or, toutes les plateformes de services en ligne ne sont pas connues du grand public et celui-ci est parfois en difficulté face à l'outil numérique.

Enjeux :

- Répondre à la demande d'accès aux services partout et pour tous à travers l'accès à distance à ces services.
- Proposer une réponse numérique mais qui soit la plus simple, compréhensible, ergonomique et humaine possible.

Mesures :

Pour atteindre ces enjeux deux mesures nous paraissent centrales :

- **17** Faciliter l'accès aux services en ligne
- **18** Développer l'usage de la visio-communication avec les opérateurs dans les MSAP

ACTION-17 FACILITER L'ACCES AUX SERVICES EN LIGNE (CF SDSUN FICHES 3 : PORTAIL DE E-

SERVICES ADMINISTRATIFS ET FICHE 12 : CENTRALE DE MOBILITE)

Objectif opérationnel :

Simplifier et centraliser l'accès aux services dématérialisés

Description de l'action :

Cette action transverse se veut en lien avec tous les projets de services en ligne mis à disposition de la population :

- reprendre les principes de la fiche 2-B-2 pour l'accès aux services et non plus à l'information : simplicité des démarches (FALC), accessibilité handicap, approche par les usages
- rejoindre également les dynamiques nationales autour de l'authentification unifiée et simplifiée (France Connect) ou de la logique 'Dites le nous une fois' qui consiste à ne fournir les justificatifs qu'une fois et que toutes les démarches de l'utilisateur puissent ensuite en bénéficier.
- lier également cette simplification à l'accueil des publics notamment précaires ou en difficulté sur le numérique (fiche 3-D) par exemple avec un dispositif de type clé USB à destination de ces usagers leur permettant de stocker leurs identifiants, documents officiels... (exemple de la Maison de l'Emploi de la Lozère)

Cette fiche rejoint également deux projets du SDSUN :

- Portail web centralisant l'accès aux services nationaux en ligne via des liens ou comarquage et intégrant les différents services dématérialisés à l'échelle du département, voire des EPCI
- Portail d'information / services sur la mobilité accompagné de l'animation nécessaire en lien avec Paca Mobilités (Ex. Centrale de mobilité des Bauges - Baugez vous)

Enfin lier l'ensemble de ces actions à la formation et l'information vers le réseau d'accueil (Axe3?)

Public cible :

Ensemble des publics

Porteur de l'action :

Département et EPCI

Partenaires de l'action :

MSAP, MDPH04

Calendrier :

- Dès le 2ème semestre 2017 : être en attention sur les nouveaux projets.
- Calendrier fonction de la réalisation des actions du SDSUN et des ouvertures de services en ligne

Lieux précis :

Ensemble du département

Lien avec les autres schémas :

Fiche 3 SDSUN - Portail de E-Services départemental, Fiche 12 SDSUN - Centrale de Mobilité

Indicateurs de suivi :

Satisfaction des usagers sur l'utilisation des services locaux en ligne, notamment des usagers les plus en difficulté

ACTION-18 DEVELOPPER L'USAGE DE LA VISIO-COMMUNICATION AVEC LES OPERATEURS DANS LES MSAP

Objectif opérationnel :

Coordonner une réflexion sur la visio-communication pour les points d'accueil de proximité en lien avec les opérateurs afin de permettre et faciliter l'articulation présentiel / distanciel avec tous les organismes

Description de l'action :

- Faire un diagnostic de l'usage dans les MSAP
- Apporter une réponse adaptée et en fonction des besoins
- Organiser l'outillage technique des points d'accueil de proximité
- Mutualiser et former des personnes compétentes

Public cible : Points d'accueil de proximité

Porteur de l'action : Etat / Département / MSAP / Opérateurs

Partenaires de l'action : EPCI

Calendrier :

1^{er} Semestre 2018 : Diagnostic de l'usage dans les points d'accueil, définition des mesures précises et du calendrier ultérieur

Lieux précis : Ensemble du département

Financements envisagés :

Coût principal : animation du dispositif, fonction de ses objectifs et de son envergure > Opérateurs de

services

Lien avec les autres schémas : SDSUN (pas de fiche associée)

Indicateurs de suivi :

- Définition de mesures concrètes de l'accès aux services à distance en visio
- Nombre de points visio et fréquentation
- Nombre de services disponibles via la visio
- Plus-value réelle apportée (retour des points d'accueil)

Développer les initiatives locales et citoyennes au profit de la mobilité (covoiturage, autopartage, stop)

Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services

Constat :

Pour les publics n'ayant pas accès à un véhicule dans le département, il existe de vraies difficultés de transports (zones enclavées non desservies, horaires inadéquats...). Dans les territoires de nombreuses expériences de solidarités en matière de transport, plus ou moins spontanées, se déploient.

Elles peuvent être motivées par le fait de rentabiliser un véhicule ou un déplacement (autopartage, covoiturage), par de la solidarité de voisinage (accompagnement de personnes au marché ou à divers rendez-vous), de la solidarité spontanée (auto-stop) ou des initiatives organisées par la collectivité ou des associations (location sociale de véhicule...).

Enjeux :

L'enjeu est de répondre aux besoins des publics les plus éloignés de la mobilité, entre autre par le biais des initiatives locales et citoyennes. Il s'agit d'articuler des initiatives spontanées ou privées, sans les freiner, avec une organisation, une sécurisation, une communication, permettant de les rendre plus accessibles, pérennes et visibles des publics.

Mesures :

Cela nous semble passer par des mesures qui ne freinent pas les élans citoyens mais, au contraire, rassurent les porteurs, qui structurent plus fortement le domaine spécifique de l'accès à certains rendez-vous et l'organisation de services solidaires de mobilités vers les services, et enfin, qui permettent malgré tout l'accès à la voiture pour tous, moyen de déplacement privilégié sur nos territoires.

- **19** Sécuriser et encourager les initiatives de la société civile en matière de mobilité

ACTION-19 SECURISER ET ENCOURAGER LES INITIATIVES DE LA SOCIETE CIVILE EN MATIERE DE MOBILITE

Objectif opérationnel :

- Répondre au besoin de transport dans les zones non ou mal desservies par les transports collectifs 'classiques', notamment pour les publics isolés / sans véhicule / en situation de précarité.
- Penser de manière transversale la question des transports en lien avec les services (santé / social / scolaire / emploi...).

Description de l'action : Trois axes d'actions à articuler en fonction des dynamiques locales : Encourager le covoiturage ; Encourager le prêt de véhicule et auto partage ; Expérimenter l'auto-stop organisé

Covoiturage :

Des actions sont déjà menées en ce sens (création d'aires, de lieux relais, site de covoiturage). L'idée est de renforcer l'impact de ces actions en s'appuyant sur les initiatives locales par de l'animation de la mise en réseau. Cela passe par la sécurisation du covoiturage de voisinage (référencement des bénévoles, formation, mise en relation), l'appui sur les structures existantes (Pays de Forcalquier, Solidarité Ubaye, NosRoutesSolidaires...), et la réflexion sur les meilleures stratégies d'usage des services de covoiturage en ligne

Accès à un véhicule :

Actuellement 3 solutions existent en termes d'accès à un véhicule sur le département :

- la location de véhicules classique (inaccessible aux publics en situation de précarité ou sur le long terme)
- la location privée entre particuliers (sites type drivy)
- l'association NosRoutesSolidaires qui propose du prêt de véhicules dans le cadre de la recherche d'emploi

Cependant, cette 2ème option rencontre peu de succès et les deux premières se confrontent au problème d'aller récupérer le véhicule. Il serait intéressant de réfléchir avec les acteurs locaux à des modalités d'autopartage permettant réellement l'essor de cette pratique au niveau local vers les publics qui en auraient le plus besoin.

Auto-Stop organisé

Les initiatives d'auto-stop organisé se multiplient dans l'Hexagone. Cette logique de transport, peu coûteuse pour les collectivités, nécessite une vraie animation / communication mais nous semble être un vrai axe de développement potentiel des mobilités vers les publics les plus en difficulté. Voir l'ensemble des territoires

touchés, notamment au travers de Rezo-Pouce.

Coordonner les différents acteurs pour arriver à proposer des rendez vous groupés dans différents secteurs (médical, pole emploi, caf, ...) et les adosser à un transport groupé. Exemple sur Seyne d'un réseau de bénévoles mobilisé pour emmener les personnes aux rendez vous. Cela pourrait également passer par la mutualisation de VSL.

Public cible : Publics sans véhicule individuel et publics potentiellement partageurs de véhicules

Porteur de l'action :

- Autorités organisatrices des mobilités (Région / Communautés d'agglomération)
- Cellule de suivi du schéma Etat / Département pour l'incitation à la mutualisation auprès des opérateurs

Partenaires de l'action : Département au titre de la compétence sociale

Calendrier :

- 1er semestre 2018 :
 - identification des acteurs / actions déjà existantes et réalisation/compilation d'un bilan départemental
 - réalisation d'une fiche expérience / bilan de l'expérience de Seyne et benchmarking sur d'autres territoires
- 2ème semestre 2018 :
 - définition d'un plan d'actions sur la durée du schéma
 - contacts avec les différents opérateurs et le réseau d'accueil de proximité pour définir une stratégie de coordination / mutualisation

Lieux précis : Ensemble du département

Financements envisagés : Territoires TEPCV et Fonds Leader

Lien avec les autres schémas : Plan départemental des transports

Indicateurs de suivi :

- Courbe d'utilisation du covoiturage sur le département (statistiques sur les trajets intra-départementaux sur les grandes plate-forme nationales, enquête aux usagers)
- Nombre de structures / territoire couvert par des actions solidaires autour de la mobilité
- Nombre d'opérateurs de services acceptant de jouer le jeu de la coordination
- Nombre d'usagers ayant bénéficié de ces actions

Faciliter l'accès aux transports en commun

Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services

Constat :

Le département dispose d'un réseau de transports en commun assez conséquent, basé principalement sur des lignes de cars.

Au 01/09/2017 le Département est totalement dessaisi de sa compétence Transports au profit de la Région et des 2 communautés d'agglomération du département.

Les deux principaux éléments d'insatisfaction, outre la difficulté à couvrir les zones peu denses et enclavées du territoire, concernent l'information sur les transports et l'offre, ainsi que la question des horaires et de leur adéquation avec les usages de la population.

Enjeux :

Permettre à l'ensemble de la population de mieux se déplacer sans s'appuyer uniquement sur le tout voiture.

Toucher notamment les publics les plus précaires, isolés, en situation de handicap, qui peuvent se trouver aujourd'hui en situation de difficulté à cause de la mobilité.

Mesures :

Outre la réflexion globale sur l'organisation des mobilités sur le territoire, dont la Région sera le principal acteur, deux mesures assez simples apparaissent pertinentes dans le cadre du SDAASP :

- **20** Coordonner (et donc adapter) les horaires des services avec les horaires des transports (ou inversement)
- **21** Mieux informer sur les transports en commun et faciliter l'utilisation des transports scolaires par le grand public

ACTION-20 COORDONNER LES HORAIRES DES SERVICES AVEC LES HORAIRES DES TRANSPORTS

Objectif opérationnel :

Permettre aux publics d'accéder aux services dont ils ont besoin sans se reposer sur la voiture comme seul mode de transport (notamment valable pour les publics en difficulté) :

- La première adaptation des horaires concerne la prise en compte des horaires de travail et des horaires d'ouverture des services pour éviter de prendre une demi-journée de congés pour consulter un service.
- La seconde adaptation porte sur l'adéquation des horaires entre les transports, le travail, l'école et les autres services.

Description de l'action :

Ce travail d'ajustement fin peut être étudié et négocié au niveau des territoires sans surcoût de fonctionnement ultérieur (exemple des bureaux des temps dans le territoire de Belfort par exemple).

Public cible :

Les publics ne disposant pas de voiture en premier lieu et l'ensemble du public pour sortir du tout voiture actuel

Porteur de l'action : EPCI

Partenaires de l'action : Autorités Organisatrices des Mobilités et opérateurs de services

Calendrier : A façon en fonction des EPCI

Lieux précis : Par EPCI

Financements envisagés : Financement Leader

Lien avec les autres schémas : Plan départemental de transports

Indicateurs de suivi :

Population touchée par des transports adaptés pour se rendre au travail ou dans les services

ACTION-21 MIEUX INFORMER SUR LES TRANSPORTS EN COMMUN ET FACILITER L'UTILISATION DES TRANSPORTS SCOLAIRES PAR LE GRAND PUBLIC

Objectif opérationnel :

Renforcer la fréquentation des transports en commun existants

Description de l'action :

- Information systématique sur les mobilités dans le réseau d'accueil, notamment Mairies et MSAP.
- Formation des agents d'accueil à l'utilisation de l'outil Paca Mobilité
- Information renforcée sur les possibilités d'utilisation des transports scolaires par le grand public et clarification / simplification des modalités
- Mise à disposition de supports clairs (papier et numérique) des transports en commun à l'échelle de chaque bassin de vie

Public cible : Grand public

Porteur de l'action :

EPCI / Autorités Organisatrices de mobilité (AOM)

Partenaires de l'action :

- EPCI et Réseau d'accueil
- Autorités Organisatrices des Mobilités (Région et communautés d'agglomération)

Calendrier :

- Renforcement de l'information (distribution de plaquettes d'information, réunions d'information à destination des agents) dès le 2ème semestre 2017
- 2018 : Reprise de documents de communication à l'échelle bassin de vie

Lieux précis :

Ensemble du département

Financements envisagés :

Uniquement animation (cellule de suivi du schéma ? et AOM ?)

Lien avec les autres schémas :

Plan Départemental des Transports

Indicateurs de suivi :

- Nombre de MSAP relayant l'information transports
- Nombre de Mairies relayant l'information transports

Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de santé

Accompagner la mutualisation et favoriser l'accueil des professionnels de santé

Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Constat :

Le département des Alpes-de-Haute-Provence fait apparaître un risque de désertification en zone rurale pour les soins de proximité, plusieurs territoires ont été repérés comme fragiles par l'ARS. Des enjeux forts concernent l'installation de nouveaux médecins généralistes et spécialistes dans les territoires ruraux, en cause notamment le vieillissement des professionnels de santé actuellement installés.

Enjeux :

Afin de répondre au mieux à cette problématique, l'enjeu du schéma sera d'inciter les territoires et les professionnels de santé à la mise en place d'opérations de regroupement dans un même lieu, organisé à l'échelle locale (hors maison de santé pluridisciplinaire qui n'est pas forcément la réponse la plus appropriée aux besoins de chaque territoire et fait l'objet de la fiche 5-B)

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, cette action peut se décliner en différentes étapes, à hiérarchiser sur la durée du schéma :

- **22** Favoriser l'accueil et l'installation des professionnels de la santé
- **23** Soutenir les initiatives publiques locales en matière de santé

ACTION-22 FAVORISER L'ACCUEIL ET L'INSTALLATION DES PROFESSIONNELS DE LA SANTE

Objectif opérationnel : Lutter contre la désertification médicale

Description de l'action :

- Information / communication sur les dispositifs existants (incitatifs et financiers)
 - ordre des médecins / confrères déjà installés à proximité
 - faculté de médecine
 - identifier les étudiants originaires des zones déficitaires
- Accueil / accompagnement à l'installation
 - réseau médical
 - Aides départementales aux stages d'internat en médecine générale
 - aides directes (installation médicale, administrative) et indirectes (travail du conjoint, logement, scolarité des enfants, etc.)
- Suivi de l'installation
 - aide à la résolution des problèmes éventuels
 - bonne intégration à la "vie locale"

Public cible : Internes et médecins généralistes

Porteur de l'action :

- La cellule départementale SDAASP pour la négociation
- ARS et/ou CPAM pour une portée plus grande des actions (échelle départementale)

Partenaires de l'action :

ARS / CPAM, Ordre des médecins, Facultés de médecine et Collectivités territoriales

Calendrier : Dès 2018 pour la mise en place de la coordination départementale

Lieux précis : Priorité aux zones déficitaires

Financements envisagés :

- Financement existants : contrat de praticien territorial, financement départemental des élèves internes et ARS / CPAM pour l'ingénierie
- DETR et Région pour l'investissement en locaux et en matériel, FEADER pour l'investissement en zone rurale

Lien avec les autres schémas : Schéma d'organisation des soins

Indicateurs de suivi :

Dès 2018 : Nombre de réunions de coordination entre acteurs concernés. A terme : Nombre de lieux mutualisés créés et de professionnels de santé installés. Nombre de stagiaires internes en médecine financés.

ACTION-23 SOUTENIR LES INITIATIVES PUBLIQUES LOCALES EN MATIERE DE SANTE

Objectif opérationnel :

- Rendre visible un réseau de professionnels de santé de proximité.
- Favoriser l'interconnaissance entre professionnels et partager les ressources via une plateforme numérique, créer un guichet unique d'information sur toutes les questions d'accès à la santé avec les CMS, les MSAP., les CCAS, etc.

Description de l'action :

- Recenser, communiquer, et organiser la complémentarité entre les différents espaces publics de santé du territoire (établissements hospitaliers, maison de santé pluridisciplinaire, regroupement de professionnels de santé, etc.)
- Mettre en place une coordination générale à l'échelle du département avec des référents par EPCI > s'inspirer du schéma du REEAP, de la MAIA (coordination à l'échelle départementale, suivi global des patients et de leur parcours de soin)
- Réaliser des rencontres entre acteurs (ex : comité de pilotage)
- Réaliser des outils de promotion / coordination > ex : "répertoire en ligne des acteurs du territoire"

Public cible : Les habitants du territoire, les professionnels de la santé (interconnaissance)

Porteur de l'action : La cellule départementale SDAASP en coordination avec l'ARS

Partenaires de l'action :

- L'ensemble des professionnels de santé réunis ou non dans des lieux mutualisés entre confrères (maisons de santé pluridisciplinaires, cabinets, regroupements médicaux, permanences hôpitaux locaux, etc.)
- Réseau associatif (ADAPEI, CODES, etc.)
- Acteurs sociaux et médico-sociaux

Calendrier : Dès 2018 pour la mise en place de la coordination départementale

Financements envisagés :

- État (contrat de ruralité)
- DETR et Région pour l'investissement en locaux et en matériel
- FEADER pour l'investissement en zone rurale

Créer des maisons de santé pluridisciplinaires

Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Constat : Tout comme l'action précédente, celle-ci s'appuie sur le constat d'une alerte sur la désertification possible des soins de proximité dans plusieurs territoires des Alpes de Haute Provence. L'un des contre-arguments à l'installation des jeunes médecins repose bien souvent sur une problématique d'isolement (peur d'une responsabilité trop importante)

Enjeu : L'enjeu pour cette action est en continuité de la précédente et repose sur le développement de l'outil qu'est la Maison de santé pluridisciplinaire comme réponse possible aux besoins de certains territoires;

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, la mesure principale est de développer de manière cohérente le maillage de maisons de santé pluridisciplinaires sur le territoire :

- **24** Développer le maillage territorial des maisons de santé pluridisciplinaires

ACTION-24 DEVELOPPER LE MAILLAGE TERRITORIAL DES MAISONS DE SANTE PLURIDISCIPLINAIRES

Objectif opérationnel : Définir conjointement avec les territoires concernés les lieux prioritaires au développement de maisons de santé pluridisciplinaires afin de créer un maillage cohérent de ces structures, en fonction des besoins de chaque territoire

Description de l'action :

Territoires déjà repérés et qui ont exprimés ce besoin : Volonne ; Barcelonnette ; Saint-Etienne-les-Orgues...

Public cible : Les professionnels de santé, les habitants du territoire

Porteur de l'action : EPCI / ARS et cellule départementale pour la coordination et la cohérence globale

Partenaires de l'action : ARS

Calendrier : Dès 2018 pour la coordination globale

Lieux précis : Territoires déjà repérés et qui ont exprimés ce besoin : Volonne ; Barcelonnette ; St Etienne les Orgues...

Lien avec les autres schémas : PRS

Favoriser la télémédecine et les diagnostics à distance

Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Constat :

Comme nous l'avons vu dans les deux précédentes actions, l'installation de professionnels dans les territoires ruraux requiert des mesures incitatives spécifiques afin de répondre à leurs inquiétudes, liées, notamment, à l'isolement et l'absence d'outils adaptés à leurs pratiques qui s'appuient de plus en plus sur l'usage du numérique.

Enjeux :

Outre la coordination d'acteurs et la mutualisation de moyens et de compétences, l'un des enjeux de ce schéma est d'appuyer l'innovation organisationnelle et technique, en s'appuyant sur les compétences réunies dans les maisons de santé et hôpitaux locaux, ainsi que sur la télémédecine.

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, ont été repérés un besoin accru en couverture numérique qui fait le lien avec l'action 2-A du schéma, et des expérimentations tant en formation aux outils numériques qu'en développement d'outils de télémédecine :

- 25 Développer l'usage du numérique pour les professionnels de la santé
- 26 Mettre en place une plateforme de télémédecine

ACTION-25 DEVELOPPER L'USAGE DU NUMERIQUE POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTE (CF SDSUN FICHE N°9 : DEVELOPPEMENT DE LA TELE MEDECINE)

Objectif opérationnel :

Améliorer la couverture numérique et l'appropriation des outils numériques pour faciliter l'usage par les professionnels de la santé

Description de l'action :

- Formation à l'usage du numérique à destination des professionnels de la santé
- Construction d'un réseau qui permet le développement du numérique

(Par exemple : diffusion de radiographies de médecins vers les spécialistes pour interprétation, consultations visio entre infirmières de maisons de retraites et spécialistes urgentistes, etc.)

Public cible :

Professionnels de la santé et éventuellement à destination des patients

Porteur de l'action :

- Acteurs publics (ARS, ...)
- acteurs associatifs
- professionnels de la santé

Partenaires de l'action :

- PACA THD
- SDSUN
- SDTAN
- Région (ARS)

Calendrier :

dès 2018 pour la couverture numérique (lien avec action 2-A) et le lien avec SDTAN et SDSUN

Financements envisagés :

Public / privé

Lien avec les autres schémas :

- PACA THD
- SDSUN
- SDTAN
- Région (ARS)

ACTION-26 METTRE EN PLACE UNE PLATEFORME DE TELEMEDECINE

Objectif opérationnel :

Réaliser une expérience de plateforme de télémédecine commune entre les différents "Points locaux de santé" (MSP, Maisons de santé, Cabinets, etc) qui en ont l'usage.

Description de l'action :

Réaliser une connexion entre les différents projets de télémédecine du territoire et inciter à une coordination, voire une mutualisation des systèmes des différentes expérimentations.

Exemple de projet de télé-assistance gérée par la CCHPPB dans le centre médico-social (2 médecins, 1 infirmière, 1 kiné). Projet aussi à Dauphin. Demande à Digne-les-Bains.

Public cible : Professionnels de la santé

Porteur de l'action :

ARS et EPCI les plus concernés et en demande

Partenaires de l'action :

Cellule départementale du SDAASP

Lien avec les autres schémas :

Fiches 9 du SDSUN (développer la télémédecine)

Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé

Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Constat :

Les spécificités liées aux aspects ruraux et de montagne du département faussent les calculs d'accès aux services de soins (plutôt positifs à l'échelle départementale) et risquent d'exclure une partie de la population qui peut être amenée à cumuler les difficultés d'accès (mobilité, emploi, handicap, maîtrise de la langue française, etc.).

Enjeux :

Pour ces catégories de population pour lesquels des réponses uniques et uniformes ne conviennent pas, des expérimentations locales d'accompagnement peuvent permettre de d'apporter des réponses plus adaptées et qui pourraient être généralisées à l'ensemble du département.

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, trois catégories de mesures ont été identifiées. Celles-ci ne sont pas exhaustives et peuvent être amenées à évoluer puisque c'est le propre des expérimentations que de défricher des terrains encore peu connus :

- **27** Consolider les parcours de soins et développer le dossier médical partagé
- **28** Réduire le non recours aux soins
- **29** Déployer des permanences de santé locales ou en itinérance

ACTION-27 CONSOLIDER LES PARCOURS DE SOINS ET DEVELOPPER LE DOSSIER MEDICAL PARTAGE (CF SDSUN FICHEN°8 : DOSSIER MEDICAL PARTAGE)

Objectif opérationnel :

Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalité territoriales très fortes, notamment en rendant visible l'existant

Description de l'action :

- Accompagner les parcours de soin des patients en perte d'autonomie
- Rendre visible les actions de prévention aux publics les plus en demande
- Organiser une information sur les permanences et les disponibilités des consultations de spécialistes dans les hôpitaux
- Développer les outils de prise de rendez vous santé en ligne

Exemples de projets en cours :

- Candidature à un projet Alcotra Parcours de soin des patients et perte d'autonomie. Souhait d'une création d'emplois (services à la personne). Va être travaillé sur territoire P2A pour reproductibilité sur le Département.

Public cible :

Les habitants du territoire et les professionnels de la santé

Porteur de l'action :

- ARS, Groupement Hospitalier de Territoire
- Structures d'accompagnements (CCAS, Missions jeunes, CODES, etc. - Associations : UDAF, Atelier Santé Ville, etc.)

Partenaires de l'action :

- CPAM et ordre des médecins
- Département
- CCAS / CLIC

Financements envisagés :

Incitation financière indispensable (appel à projets)

ACTION-28 REDUIRE LE NON RECOURS AUX SOINS

Objectif opérationnel :

Diminuer le nombre de personnes éloignées des soins

Description de l'action :

- Recenser tous les dispositifs et réaliser une plaquette d'information (ou 2 si cible différenciée : partenaires / public) à diffuser à tous les points d'accueil de proximité (secrétariats de mairie, CCAS, CMS, MSAP, établissements hospitaliers, PASS, services sociaux CH Digne Manosque)
- Financer des actions / expérimentations
- Construire les interventions (exemple : salles publiques, Mairies)
- Sensibiliser les publics via les structures de proximité (CCAS - CMS - Associations)

Public cible :

Tous publics mais actions spécifiques vers les publics fragiles

Porteur de l'action :

ARS, autres (CCAS - Associations : UDAF, Atelier Santé Ville, etc.)

Partenaires de l'action :

- CPAM et ordre des médecins : notamment contact mail
- Département
- CCAS / CLIC

Calendrier :

Réunions de coordination possibles dès 2018

Lieux précis :

Tous territoires mais en particulier les territoires "fragiles"

Financements envisagés :

Recours au soin : financement ARS

ACTION-29 DEPLOYER DES PERMANENCES DE SANTE LOCALES OU EN ITINERANCE

Objectif opérationnel :

Répondre aux besoins locaux par des expérimentations ciblées qui pourront éventuellement être généralisées à l'ensemble du département

Description de l'action :

Exemples de besoins repérés :

- Développer l'accueil de spécialistes (résidents secondaires) à l'hôpital (exemple de l'Ubaye)
- Créer une permanence du planning familial à Forcalquier pour répondre au besoin de consultation gynécologique sur place, soit permanence du planning familial, soit penser une équipe itinérante sage femme et gynécologue sur le modèle de l'équipe mobile ophtalmo
- Développer des équipes mobiles de pédopsychiatrie notamment le week-end
- Expérimentation d'un service ophtalmologiste + orthoptiste par la Mutualité française

Public cible :

Habitants du territoire et structures d'accompagnement

Porteur de l'action :

Selon les expérimentations et besoins envisagés

Partenaires de l'action :

ARS, Cellule départementale du SDAASP pour faire remonter les expérimentations et leur intérêt pour un déploiement départemental éventuel

Financements envisagés :

Incitation financière indispensables (aiguillage éventuel vers des financements existants : LEADER, Fondation de France, CPAM, etc.)

Lien avec les autres schémas :

PRS

Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Développer l'accès à une offre de formation adaptée

Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Constat :

L'accès aux services de l'emploi et de la formation sont jugés insatisfaisants par un grand nombre d'habitants. De fait le chômage reste important et augmente sensiblement, tandis que l'offre de formation diminue et se concentre dans les villes.

L'expérience passée des EREF qui proposaient à la DDTEFP puis au Conseil Régional des formations délocalisées et de proximité (notamment dans l'Ubaye et le Verdon) tend à disparaître comme a disparu l'offre de formation à distance de l'AFPA en visio, faute de moyens. Le GRETA et l'AFPA disposent aujourd'hui de plateformes de formation en ligne performantes mais peu connues et peu soutenues localement. Malgré des discours volontaristes de la part de la Région et des OPCA, la Formation Ouverte A Distance (FOAD) a encore du mal à être reconnue comme formation qualifiante.

Aussi les habitants, les chômeurs, les personnes en insertion, comme les entreprises des territoires isolés ont du mal à se former (ce à quoi s'ajoutent les problématiques de transport et d'hébergement).

Enjeux :

L'enjeu est d'inciter à l'augmentation des offres de formation de proximité en lien avec les réseaux d'accueil, grâce à une étude des besoins, la délocalisation de certaines formations et le soutien aux formations à distance.

Mesures :

Mettre en place des groupes de travail inter institutionnels autour des CMS / MSAP pour étudier les besoins de formation des publics de ces territoires et les faire remonter au Conseil Régional et aux OPCA.

- **30** Négocier la mise en place de formations délocalisées dans les zones les plus enclavés (Ubaye et Verdon)
- **31** Développer les formations à distance (FOAD)

ACTION-30 NEGOCIER LA DELOCALISATION DE FORMATIONS DANS LES ZONES PEU DENSES

Objectif opérationnel :

Obtenir la programmation de modules de formation délocalisés dans l'Ubaye et le Verdon dans le cadre du Programme Régional de Formation et avec les principaux OPCA dont l'AGEFOS-PME

Description de l'action :

Mettre en place un groupe de travail en lien avec les responsables de la région et de la DIRECCTE au niveau des MSAP et CMS pour faire remonter le besoins puis pour aider à mobiliser les publics.

Pour surmonter les difficultés économiques liées au nombre de participants, il convient de négocier un mixage des publics et des financements ou d'obtenir des dérogations (surcoûts) pour les territoires ruraux de montagne.

La mise en place des ces formations sur l'Ubaye et le Verdon est négociée avec la Région et les AGEFOS, par la gouvernance du SDAASP.

Les actions de formation peuvent aussi être expérimentales et faire appel à des fonds européens ou Leader spécifiques en vue d'une évaluation avant leur reconduction. (hors marché public régional).

Public cible :

Les demandeurs d'emploi , les personnes en insertion, les femmes, les créateurs d'entreprises, les TPE, etc.

Porteur de l'action :

- Les MSAP et CMS pour l'étude des besoins et la mobilisation des publics
- La cellule départementale SDAASP pour la négociation
- La Région et les AGEFOS pour le financement et le suivi des formations

Partenaires de l'action :

DIRECCTE, Pole emploi, travailleurs sociaux, missions jeunes, organismes de formation

Calendrier : Dès 2018, programme annuel

Lieux précis : En priorité Verdon et Ubaye pour commencer

Financements envisagés : PRF et AGEFOS ; FSE ; LEADER

Lien avec les autres schémas : Programme Départemental d'Insertion

Indicateurs de suivi :

Nombre de formation délocalisées mises en place et nombre de personnes formées

ACTION-31 DEVELOPPER LA FORMATION OUVERTE A DISTANCE (FOAD)

Objectif opérationnel :

Permettre aux habitants des territoires ruraux de suivre des formations en FOAD en faisant connaître l'offre de formation existante et en soutenant le développement de nouvelles offres

Description de l'action :

- Recenser l'offre FOAD existante (AFPA, GRETA, UNIT, mais aussi MOOC et webinaires... etc..) et la faire connaître aux lieux d'accueil de deuxième et de troisième niveau.
- Organiser des informations collectives pour les publics sur les territoires et aménager des lieux d'accueil pour ces formations dans les points d'accueil numériques.
- Négocier avec la région et les OPCA des opérations expérimentales pour lever les obstacles à caractère administratifs à la FOAD
- Mettre en place ensuite un plan de développement de la FOAD avec la Région et les partenaires sociaux.

Public cible : Tout public : chômeurs, salariés, entrepreneurs, etc.

Porteur de l'action : DIRECCTE et Conseil Régional

Partenaires de l'action :

Les opérateurs de l'emploi, les MSAP et CMS, les entreprises, les Organismes de Formation, les médiateurs numériques

Calendrier :

- recensement et information en 2018
- expérimentation en 2019-2020
- généralisation d'un plan FOAD en 2021

Lieux précis : Ensemble du département

Financements envisagés :

- Certaines formations en ligne sont gratuites
- L'information fait partie du travail des MSAP et de la cellule de suivi du SDAASP
- Les formations spécifiques sont financées par le Conseil Régional et/ou les OPCA
- L'apport des fonds européens : FSE et Leader peuvent venir abonder ces formations

Lien avec les autres schémas : Programme Départemental d'Insertion

Indicateurs de suivi :

- Nombre de formations FOAD portées à connaissance
- Nombre de personnes ayant suivi ces formations
- Évaluation qualitative et quantitative des résultats

Conforter le secteur des services à la personne et accompagner les particuliers employeurs

Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Constat :

Le secteur des services à la personne (petite enfance, handicap et personnes âgées) est bien maillé sur le département et assez performant. ce secteur est pourvoyeur d'emplois et en expansion, notamment avec le vieillissement de la population.

Quelques difficultés économiques se posent pour les zones les plus enclavées (plafonnement du coût du déplacement), mais aussi pour les salariés des particuliers employeurs qui ont des emplois plus précaires et moins qualifiés faute d'organisation collective, alors qu'ils représentent plus de la moitié des emplois du secteur.

Enfin quelques difficultés apparaissent pour les demandes de services à horaires atypiques que les structures d'accueil ne peuvent pas prendre en charge.

Enjeux :

L'enjeu principal est de consolider l'offre de services en soutenant la mutualisation de moyens afin de sortir de l'isolement et de la précarité les salariés de particuliers employeurs et proposer une offre globale au public.

Mesures :

- **32** Développer des RAV, relais assistante de vie pour les salariés de particulier employeurs
- **33** Étendre les RAM, relais assistante maternelle, pour couvrir tout le territoire et offrir un guichet unique d'information à tous les parents. Expérimenter avec les RAM des réponses adaptés pour les horaires atypiques et les travailleurs saisonniers.

ACTION-32 DEVELOPPER DES RELAIS D'ASSISTANTE DE VIE

Objectif opérationnel :

Soutenir et professionnaliser l'offre de services des salariés de particuliers employeurs à domicile en articulation avec les organismes prestataires

Description de l'action :

- Organiser des relais assistantes de vie dans les territoires
- Proposer des formations pour les salariés de particuliers employeurs
- Conventionner avec la FEPEM, fédération des particuliers employeurs, pour informer les familles et les personnes âgées sur leurs droits et leurs devoirs
- Donner une information complète aux usagers via les CMS, les CLIC, les MSAP, les CCAS sur l'offre de services

Public cible : Les usagers des services à la personne et leurs familles ; salariés des particuliers employeurs

Porteur de l'action : IPERIA et la FEPEM

Partenaires de l'action : MSAP, CMS, CLIC ; EPCI ; AGEFOS ; CODERPA et antennes locales d'IPERIA

Calendrier : Chaque année un ou deux RAV peuvent être mis en place ; une convention MSAP / FEPEM est en cours de réflexion

Lieux précis : Tous les territoires à priori

Financements envisagés :

- IPERIA est financé via les cotisations formation mutualisées via les AGEFOS
- Convention FEPEM / MSAP de 1^{er} niveau, sans condition financière (sauf pour les services de second niveau)
- Une animation départementale est souhaitable pour lancer le dispositif

Lien avec les autres schémas : Schéma pour personnes âgées

Indicateurs de suivi : Nombre de conventions FEPEM ; nombre de RAV ; nombre de formations organisées et nombre de participants

ACTION-33 ÉTENDRE LES RELAIS ASSISTANTES MATERNELLES (RAM) ET EXPERIMENTER DES SOLUTIONS DE GARDE ADAPTEES POUR LES PERSONNES AYANT DES HORAIRES ATYPIQUES

Objectif opérationnel : Compléter le maillage en RAM sur tous les EPCI du département et trouver les solutions pour les demandes de garde d'enfants en horaires atypiques

Description de l'action :

- Accompagner les EPCI dans la prise de compétence petite enfance (choisir notamment le RAM avant fin 2018 comme action d'intérêt communautaire)
- Compléter les RAM pour couvrir tout le département (projet de RAM à Mane par exemple)
- La question de la prise en charge de la garde du jeune enfant sur des horaires atypiques demande par ailleurs une réflexion sur l'articulation des modes d'intervention au niveau local (salarié du particulier employeur, ou service à domicile prestataire).

Public cible : Les jeunes enfants et leurs parents et, en particulier, les travailleurs saisonniers

Porteur de l'action : CAF

Partenaires de l'action : Les établissements d'accueil des jeunes enfants, les services à domicile ; les RAM ; les EPCI ; le service Protection Maternelle et Infantile (PMI) du Département ; l'association ALPE et le collectif accueil petite enfance (CAPE)

Calendrier : Groupe de travail dès le lancement du schéma des services aux familles

Lieux précis : Prioritairement les territoires où les emplois en horaires atypiques sont nombreux :

- secteurs touristiques saisonniers (Ubaye, Verdon, Lubéron)
- secteurs agricoles (Valensole, La Motte Du Caire, ...)
- territoires où sont présents des établissements de santé (dont Manosque et Digne)

Financements envisagés : CAF et Département

Lien avec les autres schémas : Schéma enfance et famille, Schéma services aux familles

Indicateurs de suivi :

- Nombre d'EPCI ayant pris la compétence petite enfance et l'objectif RAM
- Nombre de communes couvertes par un RAM
- Expérimentation horaires atypiques mise en place

6-C Faciliter l'emploi de proximité (télétravail, coworking)

Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Constat :

L'accès à l'emploi dans le département est fortement lié aux capacités de mobilité des habitants du territoire : les pôles d'emploi sont effectivement plutôt centralisés et créent une utilisation massive de la voiture alors même que les dispositifs de transports en commun peinent à couvrir l'intégralité du territoire et à se coordonner.

Enjeux :

L'un des enjeux pour améliorer l'accès à l'emploi est fortement lié à la mobilité des habitants du territoire, notamment via un plan de déplacements pour éviter les encombrements routiers aux heures de pointe (complémentarité des horaires de début et de fin des travailleurs), ou des incitations à "travailler autrement", plus proche de son domicile.

Mesures :

Pour répondre à cet enjeu, la mesure principale du schéma est essentiellement incitative et porte notamment sur une meilleure communication des différents dispositifs à destination des salariés et de leurs employeurs (plan de déplacements, télétravail et coworking) :

- **34** Eviter les mobilités : plans de déplacement, télétravail et coworking

ACTION-34 EVITER LES MOBILITES : PLANS DE DEPLACEMENT, TELETRAVAIL ET COWORKING (CF SDSUN FICHE 19 : RESEAU DE TIERS LIEUX)

Objectif opérationnel :

Inciter les habitants du territoire à prendre moins ou mieux leur véhicule grâce aux changements d'habitude en termes d'accès au travail.

Description de l'action :

Accompagner les projets de création de tiers lieux ou d'espaces de coworking en prenant en compte les contraintes des emplois actuels (horaires potentiellement décalés, besoin d'autonomie, besoin d'une connexion haut débit, besoin d'espaces de visio...). Exemple : Projet d'espace de coworking à Malijai

Public cible : Habitants du territoire et employeurs

Porteur de l'action : A définir

Partenaires de l'action : EPCI ; structures porteuses de tiers lieux, espaces de co-workink ; CCI

Calendrier : 2ème semestre 2017 : suivi du projet de Malijai / Lien à la fiche du SDSUN

Financements envisagés : Fonds Leader

Lien avec les autres schémas : Lien tiers lieux Fiche 19 du SDSUN

6-D Proposer des parcours thématiques en internat dans les collèges ruraux

Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Constat :

Les très petits collèges ruraux sont en difficulté pour disposer de l'ensemble des métiers nécessaires (infirmier, conseiller d'orientation, intervenants permettant de proposer un grand panel d'options) et souvent en désaffection de la part des familles qui leur préfèrent les établissements urbains mieux dotés en options, renforçant ainsi la concentration scolaire. Certains collèges ont tenté l'expérience de propositions spécialisées autour de parcours thématiques.

Enjeux :

L'enjeu est la conservation de ces petits collèges en milieu rural pour éviter une concentration trop forte dans les collèges urbains, et permettre aux familles qui le souhaitent de continuer à scolariser leurs enfants au plus proche de leur domicile, dans de bonnes conditions.

L'enjeu est également l'attractivité de ces établissements, à travers une offre adaptée aux spécificités du territoire, faisant venir des élèves localement mais également plus largement de l'ensemble du département.

Mesures :

- **35** Renforcer l'offre pédagogique spécifique de qualité dans les collèges ruraux, en lien avec les infrastructures adaptées
- **36** Mieux communiquer vers les familles sur la qualité d'accueil des collèges ruraux, les différentes options pédagogiques, et les possibilités de transport, internat et aides associées

ACTION-35 RENFORCER L'OFFRE PEDAGOGIQUE SPECIFIQUE DE QUALITE DANS LES COLLEGES RURAUX, EN LIEN AVEC LES INFRASTRUCTURES ADAPTEES

Objectif opérationnel :

Proposer plus de parcours spécialisés dans les collèges ruraux afin d'attirer les élèves locaux et plus largement du département, dans de bonnes conditions

Description de l'action :

- Ouvrir des parcours spécifiques dans les collèges ruraux les plus fragiles
- Proposer des conditions pédagogiques et d'accueil (internat, transport) satisfaisantes dans ces établissements

Public cible :

Familles / Enfants scolarisés en collège

Porteur de l'action :

DSDEN

Partenaires de l'action :

Département

Calendrier :

A partir de la rentrée 2018/2019

Lieux précis :

A définir

Indicateurs de suivi :

- Nombre de parcours spécifiques dans les collèges ruraux
- Nombre de places d'internat dans les collèges ruraux
- Evolution des effectifs dans les collèges ayant ouvert un parcours

ACTION-36 MIEUX COMMUNIQUER VERS LES FAMILLES SUR LA QUALITE D'ACCUEIL DES COLLEGES RURAUX, LES DIFFERENTES OPTIONS PEDAGOGIQUES, ET LES POSSIBILITES DE TRANSPORT, INTERNAT ET AIDES ASSOCIEES

Objectif opérationnel :

Communiquer pour faire connaître l'offre existante et à venir et mieux répartir les élèves du département dans les différents établissements. Toucher potentiellement les élèves des départements limitrophes.

Description de l'action :

Communiquer vers les familles en fin de premier degré pour les inciter à mieux identifier la diversité de l'offre publique sur le département :

- plaquette à distribuer en CM2 aux familles en amont des choix de fin d'année
- page web d'information claire et complète sur les filières accessibles sur le département et les modalités d'accueil
- utiliser le réseau d'accueil comme relais de ces informations

Public cible :

Familles / Enfants scolarisés en collège

Porteur de l'action :

DSDEN, Cellule de suivi du schéma Etat / Département

Partenaires de l'action :

Département

Calendrier :

- 2ème semestre 2017 : identification de l'information sur l'offre existante
- 1er semestre 2018 : réalisation d'une plaquette et d'une page web et diffusion

Lieux précis :

Ensemble du département, Communes limitrophes dépendant potentiellement de collèges concernés

Indicateurs de suivi :

- Nombre de familles touchées par la campagne de communication
- Evolution du nombre d'inscrits dans les parcours spécifiques et / ou les internats

Document réalisé avec la collaboration de l'association ADRETS



www.adrets-asso.fr