



# Table des matières

## INTRODUCTION

### Améliorer l'accessibilité des services au public..... 6

#### A. UN SCHEMA D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC (SDAASP) POUR LE DEPARTEMENT DES ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE .....6

1. Réaffirmation du rôle des Conseils départementaux en matière sociale et de solidarité territoriale dans la Loi NOTRe .....6

2. Enjeux des schémas d'accessibilité des services .....6

3. Notion d'accessibilité aux services .....6

    Une approche territoriale des services au public..... 7

    Un modèle de mutualisation des services qui reste à généraliser .....8

    Des services plus accessibles mais aussi plus efficaces et évolutifs .....8

#### B. METHODOLOGIE DU SCHEMA..... 8

1. Organisation de l'élaboration du schéma .....8

    La gouvernance .....8

    Les étapes de réalisation .....9

2. Composantes du diagnostic.....10

### Le contexte territorial : un département à taille humaine..... 11

#### A. UN DEPARTEMENT SOUS INFLUENCE EXTERIEURE..... 11

#### B. UN DEPARTEMENT AVEC DE FORTES SPECIFICITES..... 12

#### C. UN DEPARTEMENT ATTRACTIF MAIS VIEILLISSANT ..... 13

1. Un territoire d'accueil de nouvelles populations..... 13

2. Des inégalités démographiques territoriales persistantes .....14

3. Un fort déficit de jeunes actifs .....15

4. Un vieillissement important de la population .....15

#### D. DES DISPARITES TERRITORIALES ..... 16

#### E. DES RECOMPOSITIONS TERRITORIALES..... 16

# DIAGNOSTIC

<b>Analyse de l'accessibilité des services au public .....</b>	<b>20</b>
<b>A. QUELLE SITUATION DES TERRITOIRES PAR RAPPORT A L'ACCESSIBILITE DES SERVICES ?....</b>	<b>21</b>
1. Analyse transversale des territoires .....	21
2. Synthèse de l'analyse territoriale.....	24
<b>B. QUELLE SITUATION DES BOUQUETS DE SERVICES PAR RAPPORT A L'ACCESSIBILITE ?.....</b>	<b>25</b>
1. Analyse transversale des bouquets de services .....	25
2. Synthèse des priorités de l'analyse des bouquets .....	27
<b>C. QUELLES SITUATION DES DIFFERENTS PUBLICS PAR RAPPORT A L'ACCESSIBILITE ?.....</b>	<b>28</b>
1. Analyse transversale des publics .....	28
2. Synthèse de l'analyse des publics.....	29
<b>D. QUELLE SITUATION DES CRITERES PAR RAPPORT A L'ACCESSIBILITE DES SERVICES ?.....</b>	<b>30</b>
1. Analyse transversale des critères.....	30
2. Synthèse des priorités par critères.....	31
<b>Synthèse et prospective du diagnostic .....</b>	<b>33</b>
<b>A. LES PRIORITES D' ACTIONS .....</b>	<b>33</b>
<b>B. LES AXES DE TRAVAIL DU SCHEMA.....</b>	<b>34</b>
1. Approches territoriales .....	34
2. Approches thématiques .....	34
Information .....	34
Accueil 1er niveau.....	35
Dématérialisation des services .....	35
Santé.....	35
Accès Handicap .....	35
Valorisation et soutien des solidarités territoriales.....	35

# PLAN DE DEVELOPPEMENT ET D' ACTIONS

<b>Plan de développement</b> .....	<b>37</b>
<b>A. LES PRIORITES DU SCHEMA</b> .....	<b>37</b>
1. Les quatre principes d'actions .....	37
2. Les sept publics prioritaires .....	38
3. Les trois typologies de territoires cibles .....	39
<b>B. PROPOSITION DE 4 SCENARII EXPLORATOIRES EXTREMES</b> .....	<b>40</b>
1. Scénario "Le numérique, l'avenir des services !" .....	40
2. Scénario "Le partenariat et la mise en réseau, LA solution pour améliorer les services !" ..	41
3. Scénario "Sans information, pas de services !" .....	41
4. Scénario "Expérimentations locales" .....	42
<b>C. AXES DU SCHEMA DEPARTEMENTAL</b> .....	<b>43</b>
1. Trois axes transversaux .....	43
2. Trois axes sectoriels .....	44
<b>Plan d'actions</b> .....	<b>46</b>
<b>TABLEAU DES AXES ET DES ACTIONS GENERIQUES</b> .....	<b>46</b>
<b>FICHES ACTION</b> .....	<b>48</b>
1 Accompagner la mise en œuvre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public .....	48
2 Simplifier et adapter les démarches administratives pour les personnes en situation de handicap .....	49
3 Accompagner les EPCI dans leur prise de compétences "services et gouvernance locale" .....	50
4 Fiabiliser la qualité de l'infrastructure numérique dans les lieux clés d'accès aux services au public .....	51
5 Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout .....	52
6 Réaliser une base de données départementale des lieux d'accueil .....	53
7 Proposer de nouveaux outils d'information et mettre en place des relais efficaces .....	54
8 Compléter le maillage MSAP dans tous les EPCI .....	55
9 Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes .....	56
10 Faire évoluer le partenariat MSAP/EPCI/La Poste .....	57
11 Définir les différents niveaux et rôles des accueils .....	58
12 Recenser et animer le réseau de 1 <sup>er</sup> accueil au travers des Mairies .....	59
13 Réaliser un référentiel métier, animer et former des agents d'accueil de 2 <sup>e</sup> niveau .....	60
14 Identifier mutualiser et renforcer l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique .....	61
15 Encourager le maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés .....	62
16 Promouvoir une offre de services mobiles / itinérants .....	63
17 Faciliter l'accès aux services en ligne .....	64
18 Développer l'usage de la visio-communication avec les opérateurs dans les MSAP .....	65
19 Sécuriser et encourager les initiatives de la société civile en matière de mobilité .....	66
20 Coordonner les horaires des services avec les horaires des transports .....	67
21 Mieux informer sur les transports en commun et faciliter l'utilisation des transports scolaires par tous .....	68
22 Favoriser l'accueil et l'installation des professionnels de la santé .....	69
23 Soutenir les initiatives publiques locales en matière de santé .....	70
24 Développer le maillage territorial des maisons de santé pluridisciplinaires .....	71
25 Développer l'usage du numérique pour les professionnels de la santé (télémédecine) .....	72
26 Mettre en place une plateforme de télémédecine .....	73
27 Consolider les parcours de soins et développer le dossier médical partagé .....	74
28 Réduire le non recours aux soins .....	75
29 Déployer des permanences de santé locales ou en itinérance .....	76
30 Négocier la délocalisation de formations dans les zones peu denses .....	77
31 Développer la Formation Ouverte A Distance (FOAD) .....	78
32 Développer des relais d'assistante de vie .....	79
33 Étendre les Relais Assistante Maternelle (RAM) et les solutions de garde adaptée (horaires atypiques) ..	80
34 Éviter les mobilités : plans de déplacement, télétravail et coworking .....	81
35 Renforcer l'offre pédagogique spécifique de qualité dans les collèges ruraux .....	82
36 Mieux communiquer sur la qualité d'accueil et les possibilités offertes par les collèges ruraux .....	83

# Introduction

# Améliorer l'accessibilité des services au public

## A. Un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) pour le département des Alpes-de-Haute-Provence

### 1. Réaffirmation du rôle des Conseils départementaux en matière sociale et de solidarité territoriale dans la Loi NOTRe

La loi du 7 août 2015 relative à la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) réaffirme le rôle des Conseils départementaux en matière sociale et de solidarité territoriale. L'article 98 du texte de loi met en place un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), qui définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Ce schéma doit :

- Analyser l'accès aux services et l'adéquation de l'offre avec les besoins recensés des usagers sur le territoire départemental
- Viser la mutualisation des services au public sur l'ensemble du territoire départemental
- Être construit en associant étroitement les EPCI

Chaque Département doit, à compter du 1er janvier 2016, collaborer avec l'État pour construire ce schéma départemental d'amélioration des services au public. Dans les Alpes de Haute Provence, ce schéma a été co-construit avec les 8 EPCI déterminés en 2017 (20 auparavant), le réseau des Maisons de services au public, les opérateurs et la population.

### 2. Enjeux des schémas d'accessibilité des services

La question de l'amélioration de l'accessibilité aux services prévus par la loi NOTRe répond notamment à l'enjeu de l'égalité d'accès aux services de base pour toute la population, en luttant contre les inégalités territoriales et sociales. Mais également à celui du développement durable des territoires de vie, à savoir :

- Développer leur attractivité pour maintenir et attirer de nouvelles populations
- Réduire les risques environnementaux liés à la concentration urbaine, à la désertification rurale et à l'explosion des déplacements individuels en voiture
- Garantir une durabilité économique des projets dans un contexte de resserrement des budgets publics

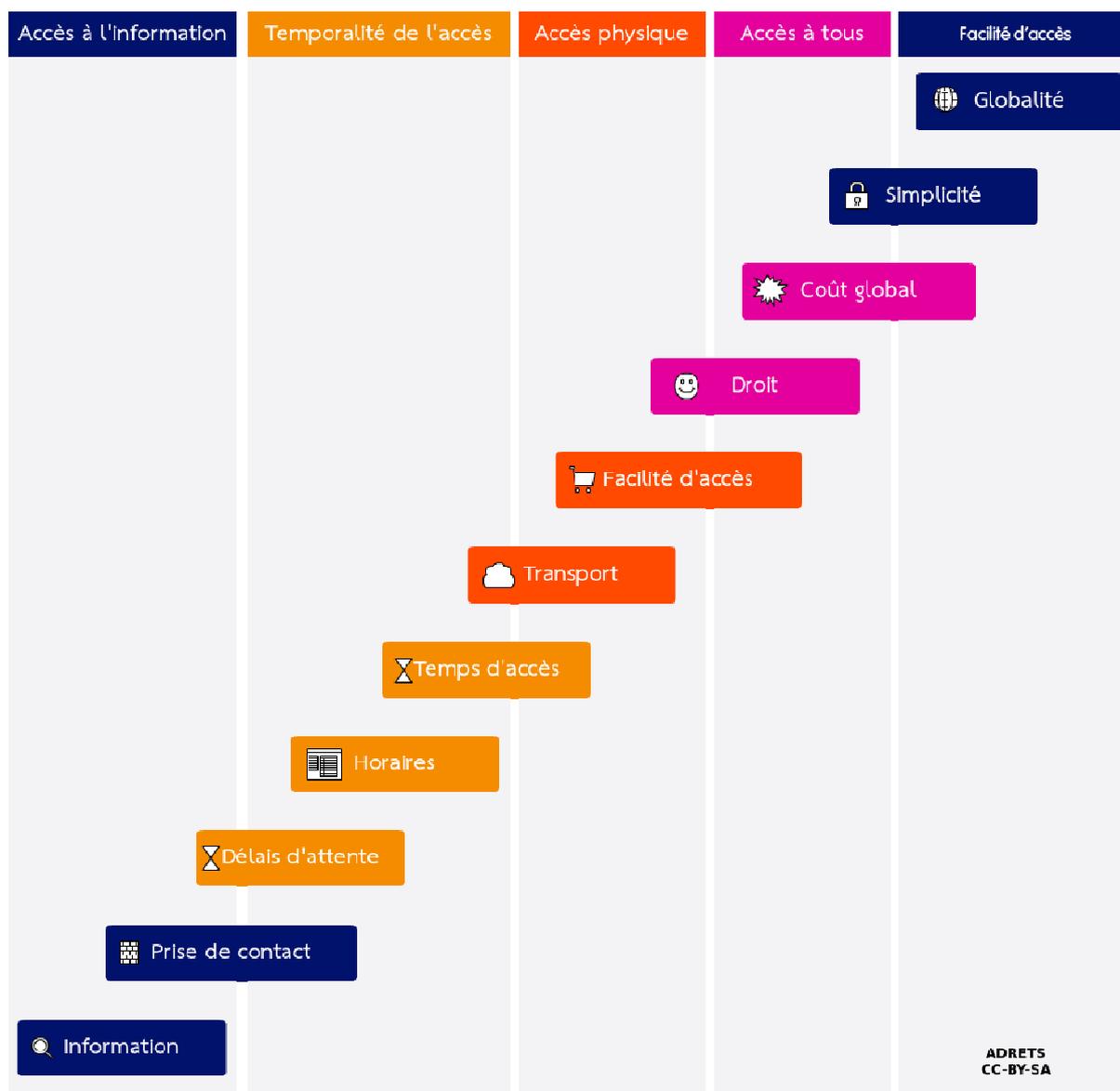
Le troisième enjeu est d'anticiper les évolutions démographiques des territoires et les nouveaux modes d'administration des services, nouvelles organisations et développement des services numériques.

### 3. Notion d'accessibilité aux services

A partir de son expérience d'accompagnement de diagnostics partagés auprès de territoires alpins et d'évaluation de schémas territoriaux de services dans les Alpes et en France (via le Réseau Rural), l'ADRETS a pu identifier les principales difficultés d'accès aux services pour les habitants des territoires ruraux, isolés ou périurbains. L'ADRETS est une structure associative, centre de ressources et d'appui pour le développement de l'accès des services au public dans les Alpes et dans les territoires ruraux

Les ratios quantitatifs de taux de couverture par rapport à la population constituent des indicateurs nécessaires mais non suffisants, notamment dans les territoires ruraux de montagne où les temps et les difficultés de déplacement sont importants. La proximité, avec pour corollaire les distances et plus encore les temps de déplacement, constitue un second indicateur de l'accessibilité de plus en plus utilisé. Il convient de noter toutefois que la proximité ne constitue pas une assurance d'accessibilité pour tous car les horaires d'ouverture, le coût ou la complexité du service peuvent être dissuasifs. L'ADRETS a formalisé ces réflexions au travers des « 11 marches de l'accessibilité ».

## CHAINE DE L'ACCESSIBILITE



L'association a également formalisé les leviers d'actions à disposition des territoires ruraux pour améliorer l'accès aux services et l'accueil des populations notamment dans le cadre des travaux du Réseau Rural Français : «Territoire d'accueil et services à la population». Ces travaux identifient des leviers simples comme l'information, la coordination et la mutualisation des services suite à un diagnostic participatif. Deux axes complémentaires d'intervention reposent sur le soutien à l'innovation, par le numérique d'une part et par l'innovation sociale et organisationnelle d'autre part.

### UNE APPROCHE TERRITORIALE DES SERVICES AU PUBLIC

Les services se sont historiquement développés puis organisés à des échelles variables, correspondant à des logiques administratives ou de gestion interne. Ce développement en « tuyaux d'orgue » a créé des cloisonnements et des disparités spatiales subies le plus souvent par les habitants des territoires les moins bien desservis. Sans remettre en cause la nécessité de la structuration et de l'organisation sectorielle propres à chaque service, l'approche territoriale par bassin de vie constitue une échelle d'analyse pertinente pour prendre en compte de manière transversale les besoins des habitants. En ce sens, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) sont un échelon de partenariat indispensable au diagnostic des services puis à la mise en œuvre de solutions mutualisées et/ou innovantes. Les périmètres des EPCI ne correspondent pas forcément aux bassins de vie d'étude de l'INSEE mais permettent de s'en approcher notamment avec la récente réorganisation de la carte des intercommunalités.

Chaque bassin de vie devrait au minimum pouvoir accéder à une Maison de services au public. Dans le cadre de la réforme des périmètres des intercommunalités, on peut envisager d'aller vers l'harmonisation de la gestion de celles-ci (notamment dans le cas où plusieurs seraient réunies sur la même intercommunalité).

Chacune d'entre elles doit également posséder une certaine autonomie pour s'adapter aux spécificités de son territoire. En particulier, l'impulsion de groupes de travail et de projets spécifiques (forum des saisonniers, forum de l'emploi, services à la personne, etc...) doit permettre de passer d'une logique de guichet à une logique de projet. Une attention particulière sera portée sur les Maisons de services au public portées par des bureaux de poste qui n'ont pas cette culture du projet, de l'accompagnement social et du travail en partenariat.

### **UN MODELE DE MUTUALISATION DES SERVICES QUI RESTE A GENERALISER**

Le schéma prévoit d'intégrer un plan de développement de la mutualisation des services. La mutualisation des services (c.-à-d. plusieurs services publics et/ou privés dispensés dans un même lieu) et le décloisonnement des services (c.-à-d. combinaison de services publics et privés) sont favorisés par les politiques publiques dans les territoires ruraux. Les exemples sont nombreux : polyvalence de l'accueil des administrations publiques, assouplissement des partenariats possibles entre acteurs publics et privés, Maisons de services au public, nouvelles formes d'organisation des services (par ex. prestations postales dans les offices de tourisme, achats de billets TER dans les bureaux de poste, relais poste chez les commerçants, visio-guichets partagés...). Ces politiques et expérimentations en faveur de la mutualisation des services sont néanmoins encore fragiles en matière de modèle économique, les financements portant sur les investissements de départ et peu sur les dépenses de fonctionnement. A l'exception du cas des Maisons de services au public, les services mutualisés doivent souvent être repensés faute de financements pérennes de fonctionnement.

### **DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES MAIS AUSSI PLUS EFFICACES ET EVOLUTIFS**

De nombreux travaux ont été menés sur cette question des services au public (par l'ADRETS, le CESE, le CGET, ...). Les expérimentations et politiques publiques portées notamment par les communes, les EPCI, et les Régions depuis une quinzaine d'années visent à rendre les services au public plus accessibles, mais aussi de meilleure qualité et plus efficaces. La qualité de l'accueil des publics, la capacité des administrations et/ou des opérateurs à interroger leurs pratiques sont donc à prendre en compte dans le déploiement d'une offre de services à long terme.

Tout en recherchant le meilleur coût pour la collectivité, ces politiques doivent davantage « coller » aux besoins des populations, besoins qui évoluent en lien avec les changements de modes de vie, de la démographie. La notion de « services au public » est en effet évolutive : des services considérés comme indispensables il y a 15 ans peuvent ne plus être nécessaires à la population aujourd'hui et inversement, de nouveaux services peuvent apparaître pour répondre à des besoins émis par les populations. Il semble donc essentiel que le SDAASP s'appuie sur une approche concertée qui puisse prendre en compte dans le diagnostic les évolutions des territoires et des usages des habitants.

## **B. Méthodologie du schéma**

### **1. Organisation de l'élaboration du schéma**

#### **LA GOUVERNANCE**

- Un comité de pilotage (État et Département)
- Un comité de pilotage élargi aux EPCI
- Un comité technique

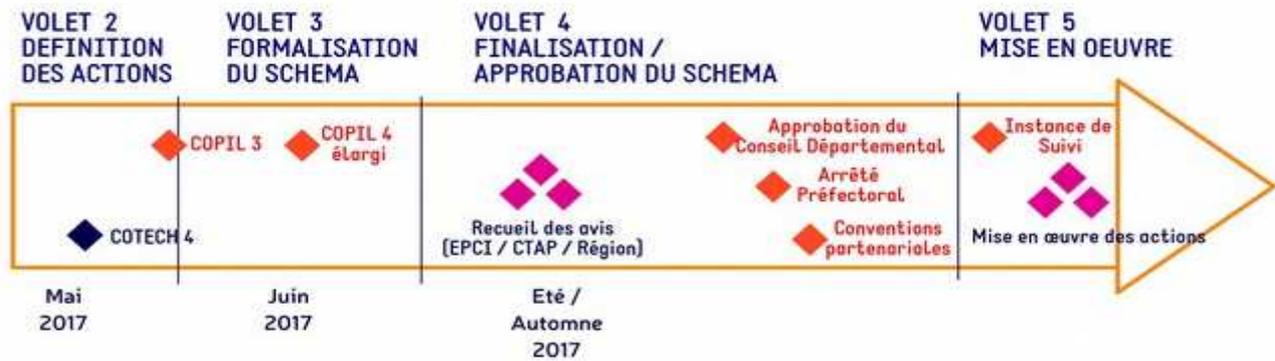
## LES ETAPES DE REALISATION

Etape	Contenu	Période
<b><u>Volet 1</u></b> <b>Réalisation d'un diagnostic territorial sur l'accessibilité des services au public</b>	Réalisation d'un diagnostic de territoire partagé : <ul style="list-style-type: none"> <li>- État des lieux des services</li> <li>- Recueil et analyse des schémas existants</li> <li>- Entretiens individuels et collectifs</li> <li>- Enquête auprès de la population</li> <li>- Formalisation du diagnostic</li> </ul>	<i>Durée : 3,5 mois (début nov. 2016 à mi-février 2017)</i>
<b><u>Volet 2</u></b> <b>Programme d'actions et plan de développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration des scenarii, à partir des axes prioritaires</li> <li>- Formalisation de fiches actions en groupes de travail</li> <li>- Formalisation du programme d'actions et du plan de développement</li> </ul>	<i>Durée : 3,5 mois (début février 2017 à mi-mai 2017)</i>
<b><u>Volet 3</u></b> <b>Formalisation du schéma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des modifications apportées par le comité de pilotage sur le projet de schéma</li> <li>- Dernière vérification du projet de schéma par le comité technique</li> </ul>	<i>Durée : 1,5 mois (mi-mai à fin juin 2017)</i>

## LE CALENDRIER



Prochaines étapes :



## 2. Composantes du diagnostic

L'établissement du diagnostic s'est appuyé sur une récolte de toutes les bases de données existantes des services de l'État et de l'INSEE.

Leur exploitation a permis la réalisation d'un ensemble de cartes thématiques et de contexte présentant la localisation des services existants (cf. annexes).

Une cinquantaine de documents (liste en annexe) ont également 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.

Par ailleurs, le diagnostic s'appuie sur 35 entretiens et rencontres qui ont été organisées (85 personnes rencontrées) avec des opérateurs de service public, l'ensemble des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) du département et la totalité des maisons de services au public (liste détaillée en annexe).

Enfin, 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). La carte du nombre de répondants par commune est présentée en annexe, de même que les tableaux présentant les réponses par EPCI et par type de public.

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.

Le détail de l'ensemble de ces composantes du diagnostic est présenté en annexe 1.

# Le contexte territorial : un département à taille humaine

## A. Un département sous influence extérieure



Le département des Alpes-de-Haute-Provence est au cœur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, traversé par un axe autoroutier et SNCF nord-sud important le long de la Durance.

La population de la région Provence-Alpes- Côte d'Azur est essentiellement concentrée sur la bande littorale (88% des habitants) et la vallée du Rhône. Les trois départements littoraux (Alpes-Maritimes, Bouches-du-Rhône et Var) totalisent plus de 4 millions d'habitants (80% de la population totale de PACA). A l'inverse les deux départements alpins (Alpes-de-Haute-Provence et Hautes-Alpes) ne comptent que 300 000 habitants à eux deux.

Le territoire subit et bénéficie dans le même temps de l'influence des pôles d'emploi et de services des départements voisins, Alpes Maritimes, Hautes-Alpes et Bouches-du-Rhône principalement et du Vaucluse dans une moindre mesure.

#### 4 En 2011, 8 200 Bas-Alpins travaillent en dehors du département

Schéma des déplacements domiciles travail dans les Alpes-de-Haute-Provence en 2011



Source : Insee, Recensement de la population 2011

L'enjeu du schéma sera d'assurer une articulation avec les départements voisins pour adapter l'offre de services à la réalité de ces échanges quotidiens d'actifs.

## B. Un département avec de fortes spécificités

Les chiffres clés du département attestent de sa spécificité comparé à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et à la France : faible population vis à vis des autres départements de la région (hormis le 05) avec une faible densité (23 habitants /km<sup>2</sup>), un indice de vieillissement (98%) nettement supérieur (87% et 71%), un solde naturel négatif, un solde migratoire (0.9%) très au dessus de la moyenne régionale (0.1%), une part de la population à plus de 30 minutes des équipements de la gamme supérieure des équipements (23.4%) très au dessus des moyennes (2.8 et .2.5%), un taux de chômage également important (11.2%)

	Alpes-de-Haute-Provence	Provence-Alpes-Côte d'Azur	France
<b>Population (nombre d'habitants en 2013)</b>	161916	4 953 675	65 564 756
<b>Densité (habitants/ km<sup>2</sup> en 2013)</b>	23,4	157,8	103,6
<b>Variation de population 2008-2013 (% par an)</b>	0,5	0,3	0,5
dont dû au solde naturel	-0,1	0,3	0,4
dont dû aux migrations résidentielles	0,5	0,0	0,1
<b>Emplois au lieu de travail (nombre en 2013)</b>	58 619	1 888 999	26 345 233
<b>Établissements (unités au 31 décembre 2014)</b>	21 747	615 413	6 574 776
<b>Taux de chômage (% au 1er trim. 2014)</b>	11,5	11,2	9,7
<b>Niveau de vie médian (euros/mois en 2011)</b>	1 546	1 611	1 629
<b>Taux de pauvreté (% en 2011)</b>	15,9	16,4	14,3
<b>Indice de vieillissement (65 ans ou plus / moins de 20 ans) (% en 2011)</b>	98	87	71
<b>Population à plus de 30 mn des équipements de la gamme supérieure (lycées, hypermarchés...) (% en 2013)</b>	23,4	2,8	2,5

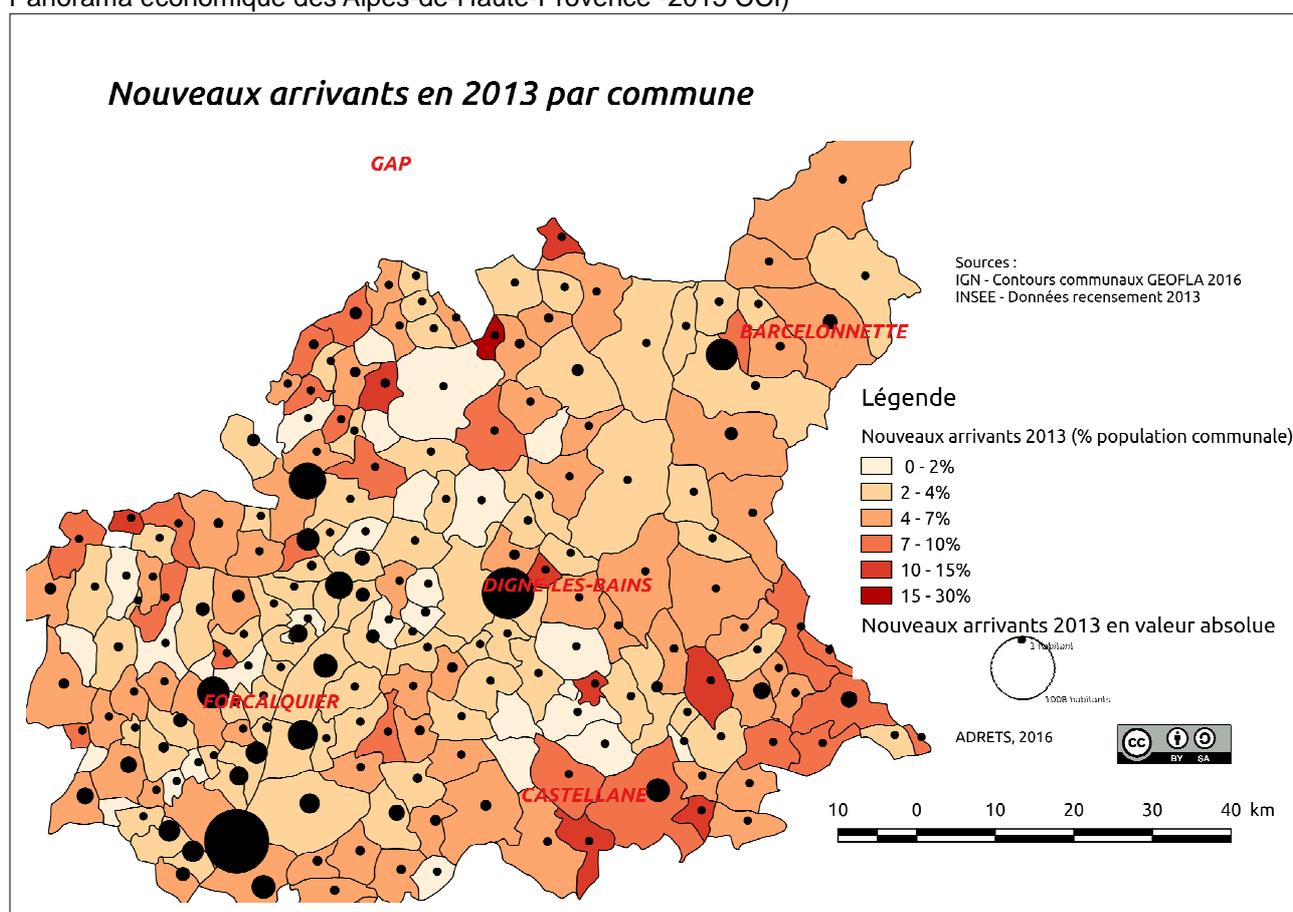
Source : Insee, Recensement de la population 2013, Répertoire des Entreprises et des Établissements 2013, BPE 2013, Distancier Metric, Taux de chômage localisés, RDL 2011

## C. Un département attractif mais vieillissant

### 1. Un territoire d'accueil de nouvelles populations

Avec 162 440 habitants en 2014, les Alpes-de-Haute-Provence connaissent un redressement démographique important depuis cinquante ans (augmentation d'un tiers) faisant suite à l'exode rural massif de la fin du XIXe siècle et première moitié du XXe.

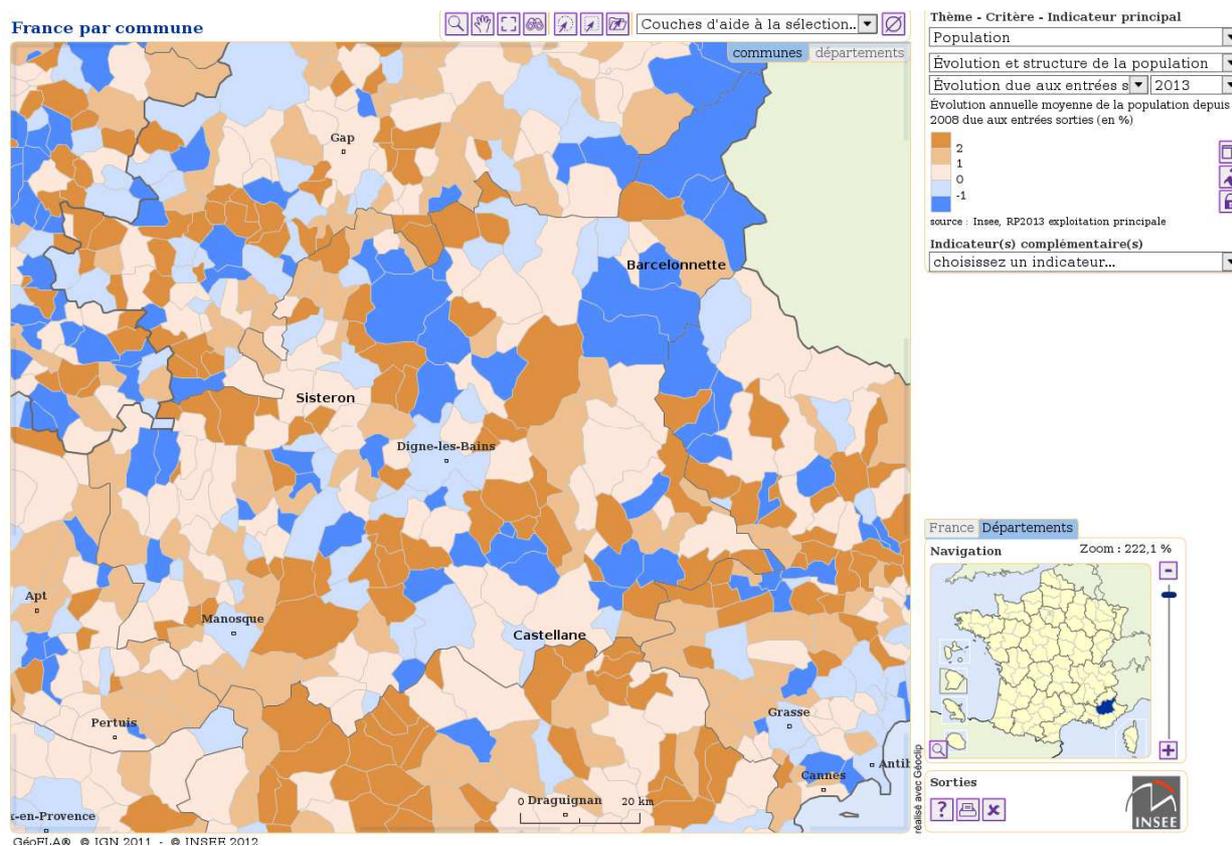
Le solde naturel (différence entre les naissances et les décès) devient négatif (-0.1% par an). L'augmentation démographique est essentiellement dû à l'arrivée de nouvelles populations : 980 nouveaux habitants par an en moyenne entre 2007 et 2014, soit une progression de 0.6% - supérieure à la moyenne nationale (+0.5%) et deux fois plus forte que la moyenne régionale (+0.3%). D'après les projections de l'INSEE, cette dynamique démographique devrait se poursuivre à l'horizon 2040 avec 1400 nouveaux habitants par an pour arriver à 200 000 habitants en 2040. 28ème département le plus attractif de France entre 2017 et 2014, le département est le 6ème pour la progression démographique à l'horizon 2040 (source Panorama économique des Alpes-de-Haute-Provence -2015 CCI)



La carte des nouveaux arrivants par commune illustre cette dynamique résidentielle. L'analyse doit cependant être menée avec prudence, certaines communes connaissant un fort taux de nouveaux arrivants qui restent dans la commune qui se traduit par un solde migratoire positif, alors que d'autres connaissent un fort taux de nouveaux arrivants contrebalancé par un fort taux de départs, aboutissant à un solde migratoire nul ou parfois négatif. Dans les deux cas la question des conditions d'accueil de ces nouvelles populations est posée, avec en particulier l'adaptation de l'offre de services.

## 2. Des inégalités démographiques territoriales persistantes

Cependant cette évolution démographique globale présente de fortes différences entre les territoires.



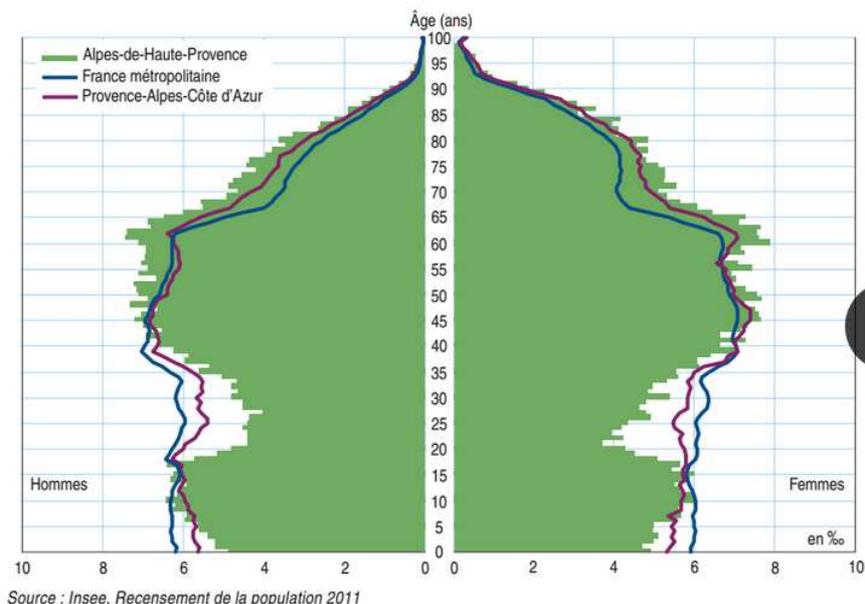
Si le département connaît un accroissement global de la population lié à un solde positif entre les entrées et les sorties, les situations sont différentes entre les communes. Cette carte (issue de l'Observatoire des territoires du CGET) met en évidence cette disparité en termes d'attractivité des communes entre 2008 et 2013. Le constat global est le « mitage » de cette carte : les soldes négatifs ne concernent pas l'intégralité d'une certaine typologie de territoire ou d'un EPCI.

On constate que les territoires les plus touchés (en bleu foncé) sont des communes isolées sur les frontières départementales (Haute Ubaye), des stations de haute montagne (Uvernet Fours et Allos), des communes rurales (Verdon) ou au nord de Digne-les-Bains. Les deux villes de Digne-les-Bains et Manosque présentent un solde migratoire négatif au profit d'une partie des communes péri-urbaines. L'axe de la Durance et de la vallée de la Bléone présente aussi un solde négatif. Il faut cependant noter que c'est dans ces territoires les plus urbains que le solde naturel est le plus fort.

Les soldes positifs peuvent être dus à une offre de logements disponibles, à des perspectives d'emplois importantes, ou encore par des aménités naturelles et une offre attractive de services. L'attractivité des territoires est intimement liée à cette dernière.

### 3. Un fort déficit de jeunes actifs

Cette évolution démographique globalement positive recouvre des évolutions très différenciées par âge. La pyramide des âges montre en effet une surreprésentation des classes d'âge à partir de 45 ans, très marquée autour des 60-65 ans et constante pour toutes les tranches plus élevées.



Par contre cette pyramide montre un très net déficit des tranches d'âges des jeunes actifs, de 18 ans à 40 ans, avec un très fort déficit entre 25 à 35 ans. La faiblesse relative du nombre d'enfants de moins de 5 ans est liée au solde naturel négatif qui s'explique par la faible présence des jeunes actifs entre 25 et 40 ans.

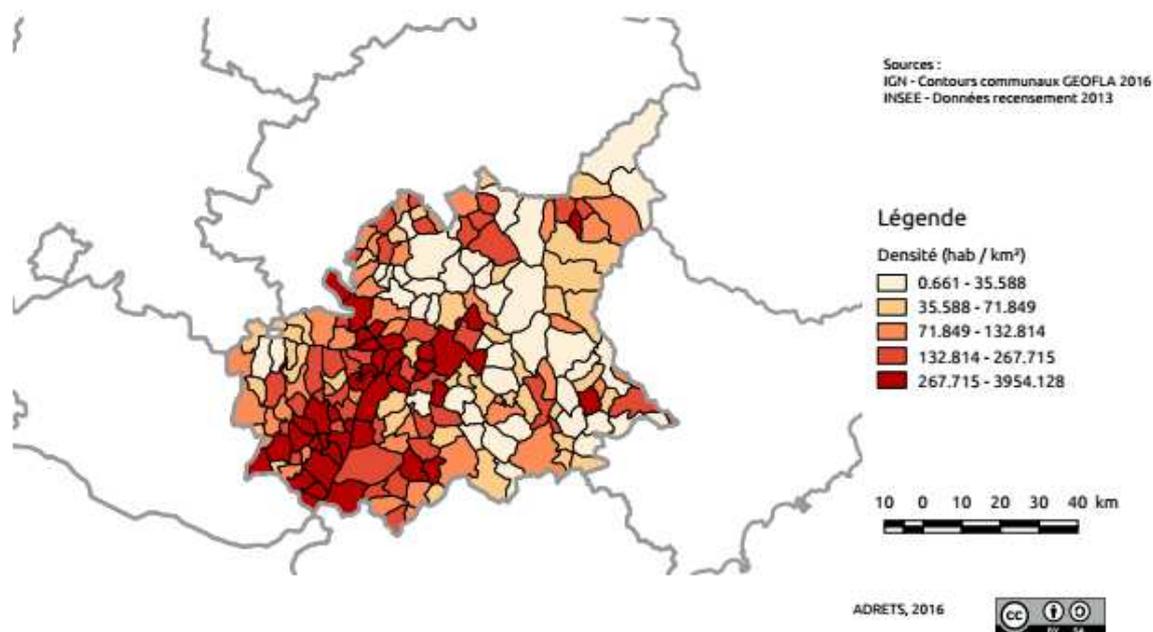
### 4. Un vieillissement important de la population

L'apport migratoire des plus de 45 ans et l'allongement de la durée de vie concourent à l'augmentation du taux de personnes âgées de plus de soixante ans. Il convient de noter que ce vieillissement global recouvre des catégories de population hétérogènes : de jeunes retraités qui peuvent représenter un apport économique et social important à la vie locale et des personnes plus âgées et dépendantes qui nécessitent une offre de services adaptée : 18.2% des personnes de plus de 75 ans sont bénéficiaires de l'**allocation personnalisée d'autonomie (APA)**; dont 12.6% à domicile et 5.6% en établissement.

L'enjeu du schéma sera de prendre en compte cette évolution démographique pour adapter l'offre de services afin de répondre aux besoins des populations présentes tout en adaptant les politiques d'accueil des nouvelles populations. Une attention particulière pourrait être apportée à l'accueil de jeunes actifs (voir le chapitre sur les nouveaux arrivants) . Le vieillissement de la population représente une richesse potentielle et un enjeu d'adaptation des services de demain.

## D. Des disparités territoriales

### *Densité par commune dans les Alpes de Haute Provence*



La densité démographique suit les grands axes de communication qui suivent eux-mêmes les principaux cours d'eau : forte densité sur l'axe durancien nord-sud et sur la vallée de la Bléone jusqu'à Digne-les-Bains, et dans une moindre mesure, la vallée de l'Ubaye.

A contrario, les autres vallées de montagne présentent une double difficulté d'accès-enclavement et de faiblesse démographique. Ces zones enclavées et faiblement peuplées représentent la majorité des communes du département. Ces territoires de montagne sont par ailleurs un enjeu important pour le tourisme et l'environnement.

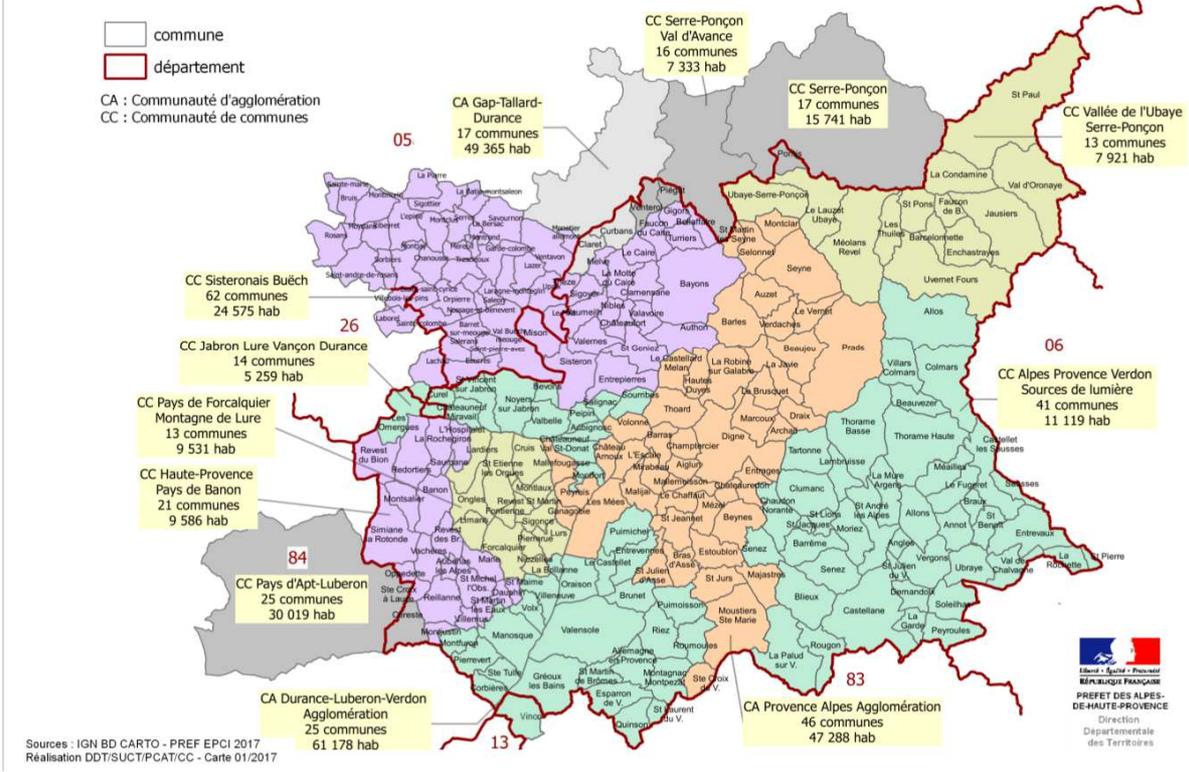
L'enjeu du schéma sera d'adapter l'offre de services pour en améliorer l'accessibilité avec la double contrainte de l'enclavement et de la faiblesse démographique, en appui au développement touristique, économique, social et environnemental.

## E. Des recompositions territoriales

Le nouveau schéma départemental de coopération intercommunale, entré en vigueur en janvier 2017, engendre une recomposition des zonages et des compétences des collectivités. Cela renforce la question du zonage d'intervention des grands services, notamment quand certains territoires sont à cheval sur plusieurs découpages, ce qui peut nuire à la nécessaire coordination des politiques publiques de service.

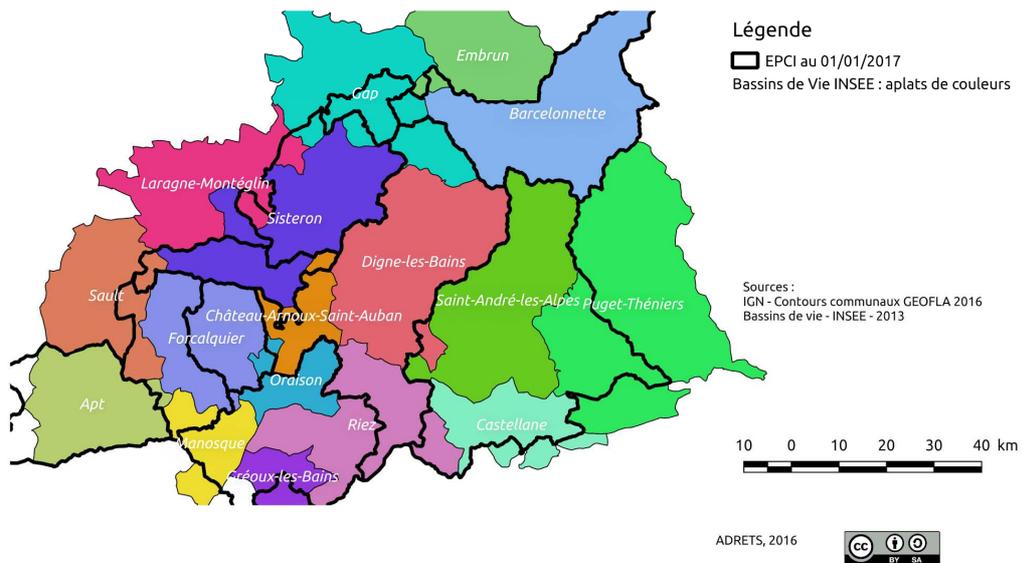
Cette recomposition débouche sur des territoires très peuplés (Digne-les-Bains, Manosque, Sisteron), avec des pôles d'emploi et de services importants ou des territoires très vastes mais peu peuplés et sans pôles de services importants (Verdon, Jabron-Lure, Banon-Haute-Provence).

# Communautés d'agglomération et de communes au 01/01/2017



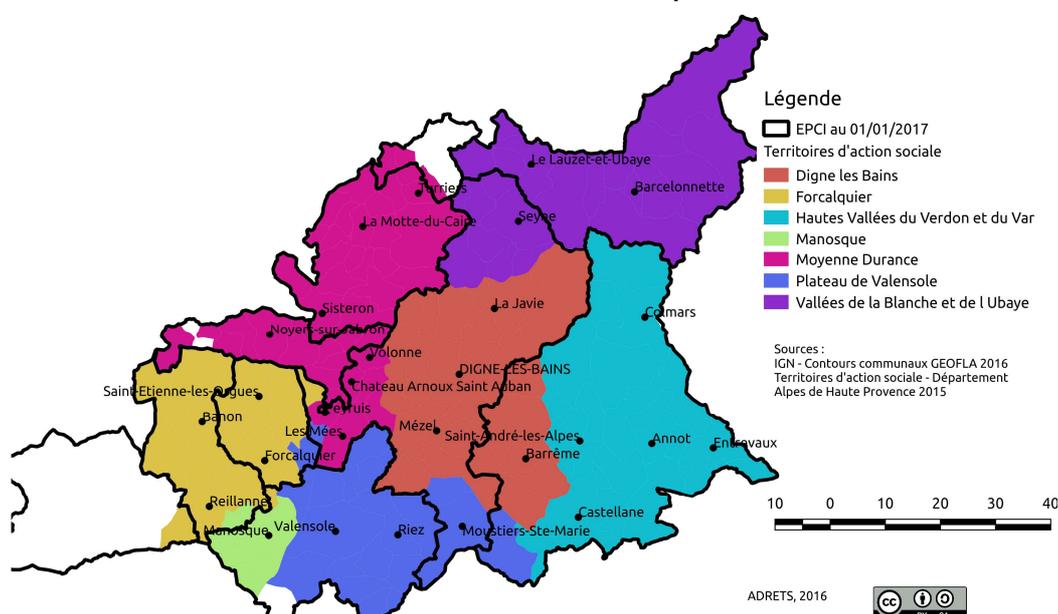
La carte de superposition des bassins de vie et des EPCI montre que certains EPCI sont couverts par plusieurs bassins de vie internes, tandis que d'autres sont à cheval sur plusieurs EPCI, ce qui peut poser des problèmes de cohérence.

## Périmètres des bassins de vie du département



- Ainsi, la communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération est couverte par 4 bassins de vie interne, Manosque, Gréoux, Riez et Oraison.
- La communauté de communes Provence Alpes Agglomération s'organise autour du bassin de vie de Digne-les-Bains et de Château-Arnoux-Saint-Auban, mais la frange nord appartient au bassin de vie de Gap et la frange sud à celui de Riez.
- La communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon correspond bien au bassin de vie de Barcelonnette,
- La communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance ne constitue pas un bassin de vie autonome mais partage celui de Sisteron avec la communauté de communes du Sisteronais Buëch.
- La communauté de communes Haute Provence Pays de Banon fait partie du bassin de vie de Sault à l'ouest et du bassin de vie de Forcalquier à l'Est et ne constitue pas un bassin de vie homogène.
- Enfin la communauté de communes Alpes Provence Verdon intègre les deux bassins de vie de Castellane et de Saint-André-les-Alpes mais dépend du bassin de vie de Puget-Théniers pour l'Est et dans une moindre mesure du bassin de vie de Digne-les-Bains et de Riez pour les communes les plus à l'ouest.

### *Périmètres des territoires d'action sociale du département*



De même, la superposition des territoires des STAS (Services territoriaux d'action sociale) et des EPCI pose la question de l'articulation et de la coordination des stratégies territoriales.

L'enjeu du schéma sera de prendre en compte ces nouveaux territoires pour adapter éventuellement les zonages des fournisseurs de services et les compétences des EPCI. Les relations avec les départements voisins seront nécessaires pour les territoires frontaliers dont certaines parties appartiennent à des bassins de vie extérieurs au département.

# Diagnostic

# Analyse de l'accessibilité des services au public

L'analyse de l'accessibilité aux services au public a été traitée à partir de quatre angles d'analyse :

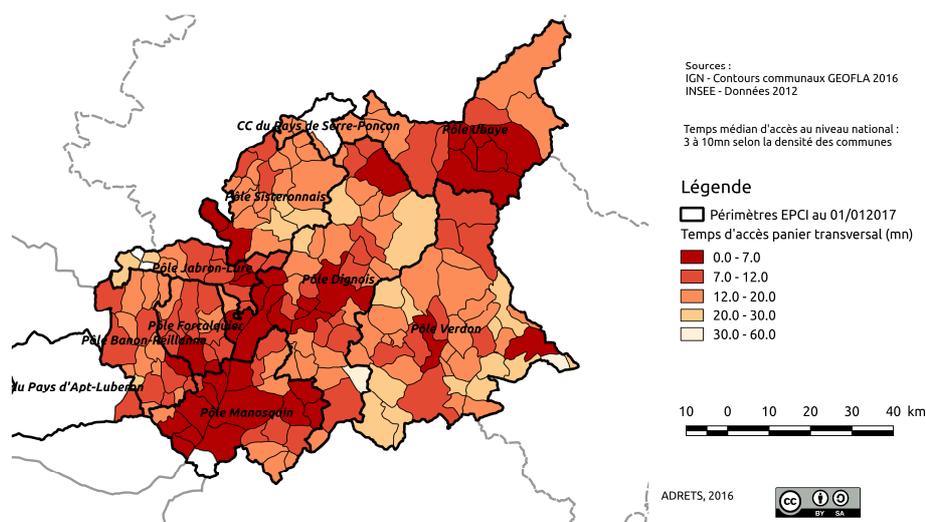
- **Par territoire** : soit les 8 EPCI, selon le nouveau découpage intercommunal du département (Communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon, Communauté de communes du Sisteronais Buëch, Communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance, Communauté de communes Provence Alpes Agglomération, Communauté de communes Alpes Provence Verdon , Communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure, Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, Communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération) et les quelques communes rattachées à des EPCI frontaliers (CC du Pays d'Apt Lubéron, CC du Pays de Serre-Ponçon).
- **Par bouquet de services** : soit les 10 bouquets de services retenus dans le cadre du schéma (Mobilité, Sécurités, Santé, Social, Education, Communication, Emploi Econome et création d'activité, Commerces et services de proximité, Formalités administratives, Culture Sports et Loisirs)
- **Par public** : déterminés selon les publics prioritaires repérés par le diagnostic (personnes âgées dépendantes et retraités, personnes handicapées, nouveaux arrivants, jeunes actifs, famille avec jeunes enfants, saisonniers, étrangers et illettrés, entreprises et créateurs d'activité, demandeurs d'emploi)
- **Par critère d'accès** : soit les 11 marches de l'accessibilité définis par l'ADRETS (information, prise de contact, délais d'attente, horaires, temps d'accès, transport, facilité d'accès, droit, coût global, simplicité, globalité)

# A. Quelle situation des territoires par rapport à l'accessibilité des services ?

## 1. Analyse transversale des territoires

Comme le prévoit la loi NOTRe, le comité de pilotage a orienté l'analyse des territoires sur la prise en compte du découpage par EPCI (2017) du département. L'analyse cartographique globale montre que les trois quarts du territoire sont à plus de 30 minutes des services de la gamme supérieure INSEE et plus de la moitié sont à plus de 20 minutes du panier transversal des services. L'INSEE a extrait de sa base permanente des équipements des "paniers" de services par catégorie : panier seniors, panier parents, panier jeunes et panier transversal.

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



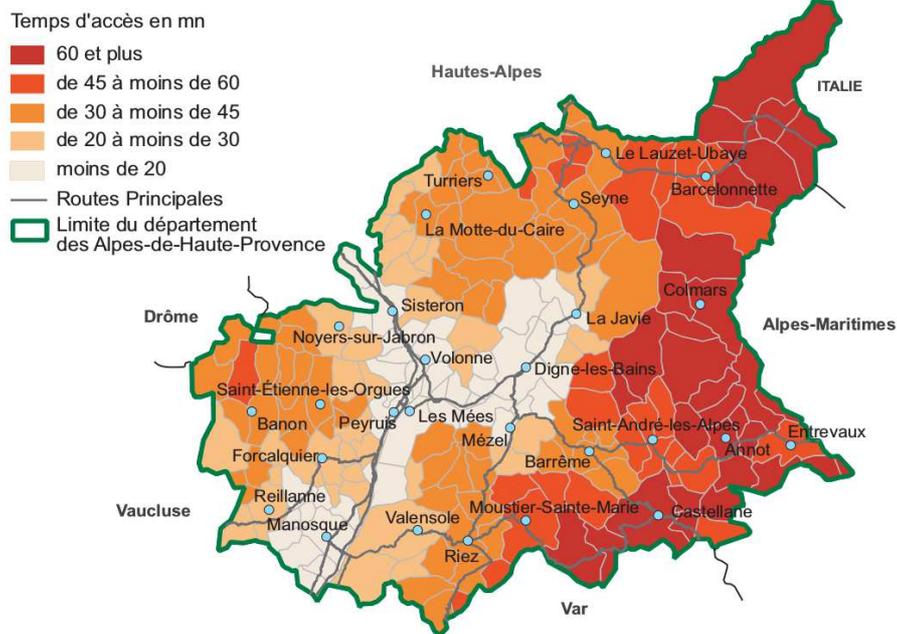
A partir de la localisation des services et commerces, l'INSEE a calculé le temps moyen à partir de chaque commune pour accéder aux équipements de chaque type de services.

Malgré la complexité du concept et les critiques que l'on peut apporter au contenu limité de ces paniers, cette carte des temps d'accès permet d'avoir une vision globale et les grandes tendances de l'implantation et de l'éloignement des services de base.

Les services sont implantés dans les villes et sur les principaux axes de circulation (vallées de la Durance et de la Bléone, et dans une moindre mesure celle de l'Ubaye et du Var) ainsi que dans les communes touristiques (en saison). Le temps moyen d'accès y est inférieur à 7 minutes. A l'opposé les communes du nord de l'agglomération de Digne, de l'est du Sisteronnais, au sud et à l'est de l'EPCI Alpes Provence Verdon, du bassin de vie de Riez et de l'ouest du département se trouvent souvent à plus de vingt minutes des services de ce panier. Une analyse plus détaillée sera faite par service et par territoire (cf. prochains chapitres de ce document) mais les grandes tendances ne changeront pas.

L'INSEE a également défini une gamme de services de proximité, intermédiaire et supérieure : la gamme supérieure comprend les universités, les centres hospitaliers, les médecins spécialistes ainsi que toute la gamme des commerces. Ces services et commerces sont implantés dans les grandes villes et cette carte met encore plus en évidence l'éloignement des services de l'ensemble des territoires de l'Est du département (à plus d'une heure de trajet de ces services).

Temps d'accès moyen aux équipements de la gamme supérieure



Source : Insee, BPE 2013, Recensement de la population, Distancier Metric

La cartographie d'implantation des services permet d'affiner la situation des territoires par EPCI (cf. Annexe 2). Ces analyses par EPCI présentent l'avantage de favoriser l'opérationnalité de la mise en œuvre du schéma pour la suite. Cependant cette analyse doit être affinée car le découpage des EPCI ne correspond pas forcément aux bassins de vie INSEE ni au découpage des services de chaque institution comme les Services Territoriaux d'Action Sociale (STAS) du Département.

Le découpage des nouveaux EPCI décidé par le SDCI ne répond en effet pas uniquement à la question des services et des bassins de vie, mais vise aussi un aménagement équilibré du territoire départemental, la mise en place de solidarités urbain/rural, et le développement économique et touristique.

L'analyse territoriale par EPCI peut masquer la spécificité de certains territoires au sein même de ces EPCI. Ces spécificités ne peuvent pas ressortir statistiquement de l'enquête à la population, mais proviennent, d'une part de l'analyse des données (statistiques et implantation des services) et d'autre part des entretiens qualitatifs.

C'est ainsi que les territoires ruraux "frontaliers" présentent un cumul de points de faiblesse quant à l'accès des services au public : éloignement des pôles de services, faible densité démographique, faibles ressources fiscales, contraintes climatiques et saisonnalité pour la haute montagne, vieillissement de la population, etc. A ces constats s'ajoute la situation de ces zones frontalières qui peut rajouter de la complexité, notamment quand ces territoires dépendent d'un bassin de vie d'un autre département. Ainsi, certains services dépendent d'une autre instance territoriale (Pôle Emploi, CPAM, Mission locale, CAF, etc.).

#### Les territoires particulièrement concernées par ces problématiques sont :

- la Haute Ubaye tournée vers l'Italie et les Hautes Alpes,
- les communes d'Annot et Entrevaux, tournées vers les Alpes Maritimes,
- l'ouest de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance et de la communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, tournées vers le Vaucluse
- le nord de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération et l'ouest de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon, tournées vers Gap

Le Sisteronais Buëch est également concerné par une problématique bi-départementale. Cependant, contrairement aux autres territoires frontaliers qui sont éloignés du pôle du bassin de vie, ce territoire ne présente pas de difficultés particulières puisque Sisteron reste le pôle principal de service de ce bassin de vie.

Les communes du 04 appartenant à une intercommunalité limitrophe (CC du Pays d'Apt Lubéron et CC du Pays de Serre-Ponçon) nécessitent sans doute une attention particulière sur la question des zones de compétence de services. Les entretiens territoriaux, auprès des Maisons de services au public et des EPCI, les entretiens collectifs ou individuels départementaux ainsi que les différents comités techniques ont permis

de repérer les territoires bien pourvus en services ainsi que les manques (cf. analyse par territoires ci-après).

Il en ressort que la **spécificité montagne est déjà bien prise en compte** par de nombreux services qui maillent assez finement le département. Ainsi le réseau de l'éducation nationale, le réseau des Centres Médico-Sociaux (CMS), le réseau des Maisons de services au public (MSAP), l'offre d'hébergement pour personnes âgées ou handicapées et de service de maintien à domicile couvrent la plupart des territoires. Ce constat rejoint l'analyse de l'implantation des services comme des informations recueillies dans les entretiens.

Cette vision positive ne doit pas cacher cependant les obstacles à l'accessibilité des services qui persistent. Certains territoires présentent des difficultés d'accès à certains, ou parfois à de nombreux services que nous pouvons voir globalement, puis, EPCI par EPCI.

**Les différents schémas départementaux** en cours sur le département comportent des diagnostics de situation que nous avons intégrés dans l'analyse, même si toutes ces analyses ne sont pas territorialisées. Le diagnostic SDAASP peut permettre de compléter ces analyses afin de plus territorialiser les pistes d'actions retenues dans ces schémas en les déclinant autant que possible par EPCI. Plusieurs d'entre eux soulignent les inégalités territoriales dans l'offre de services et se donnent pour objectif de contribuer à les réduire.

Par ailleurs, chaque territoire a adopté une stratégie de développement spécifique en lien avec les dispositifs **LEADER et Espace Valléens** qui définissent des axes de travail. Ceux-ci peuvent être utiles pour la mise en oeuvre des axes d'amélioration définis par le schéma d'amélioration de l'accessibilité mais aussi par les schémas sectoriels dans un souci de mutualisation et de convergence.

**Le questionnaire à la population** (736 répondants) a permis d'analyser la spécificité territoriale de la satisfaction des habitants vis à vis des services. La représentativité territoriale est suffisante pour être statistiquement significative (échantillon supérieur à 40 dans chaque EPCI) sauf dans le Jabron.

Nous avons repris pour chaque EPCI l'analyse des questionnaires pour repérer la spécificité de chaque territoire en la comparant avec le résultat des réponses départementales. Les scores peuvent être globalement équivalents aux moyennes départementales (pas de spécificité du territoire) ou présenter des différences statistiquement significatives, globalement ou sur des bouquets de services en particulier. Cela permettra d'adapter le diagnostic global à chaque EPCI de manière à mieux conventionner par la suite le programme d'actions du schéma.

L'analyse détaillée pour chaque EPCI est présentée en annexe 2.

## 2. Synthèse de l'analyse territoriale

Il ressort de ces analyses que des territoires apparaissent prioritaires pour améliorer l'accès aux services :

- Le territoire de la communauté de communes Alpes Provence Verdon dans son ensemble, en déficit sur l'accès aux services et particulièrement enclavé, même si le réseau des MSAP a été cité comme élément de satisfaction.
- Le territoire de La Motte du Caire / Turriers, particulièrement rural et enclavé et menacé de désertification.
- Le bassin de vie de Riez, faisant partie de la communauté d'agglomération Luberon Durance Verdon pour une majeure partie et de celle de Digne pour une petite partie ouest, avec une économie agricole et touristique spécifique et éloigné des deux centres urbains.
- Le territoire de Banon / Reillanne, trop petit pour constituer un bassin de vie mais trop éloigné des villes d'Apt et de Forcalquier pour bénéficier pleinement des services de ces pôles.

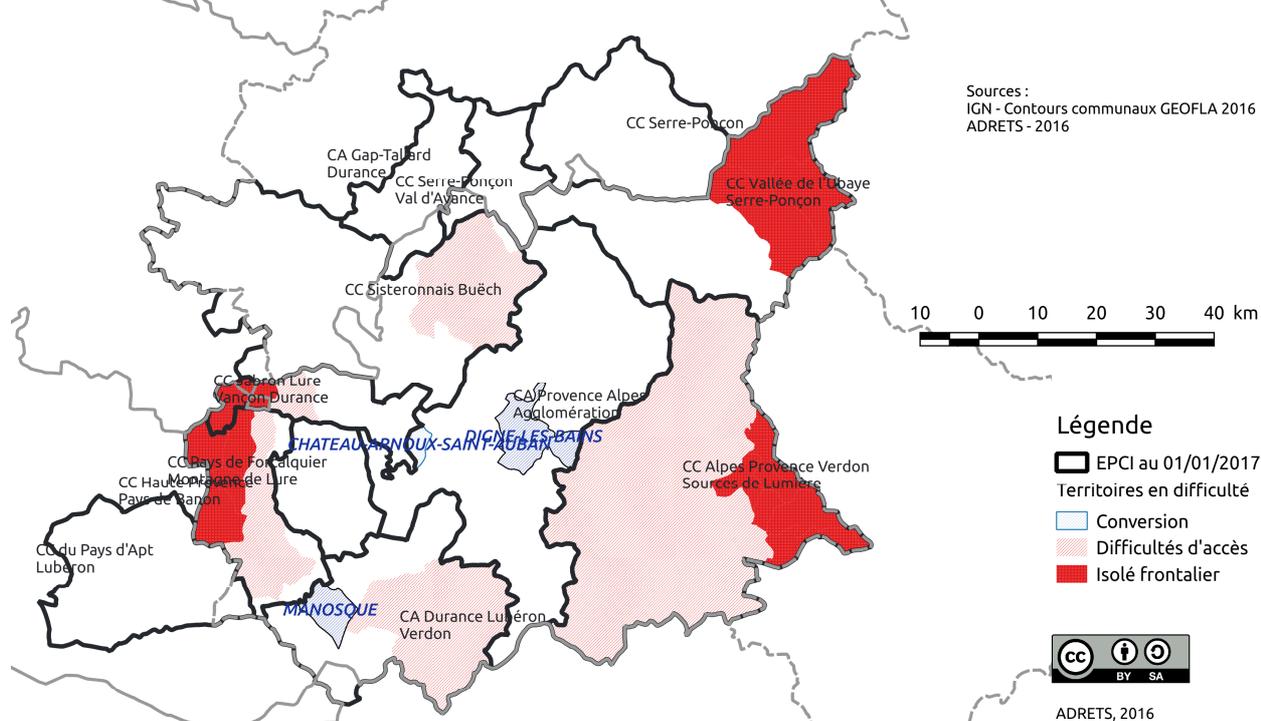
Une attention particulière pourrait être portée aux territoires à la frange du département, ruraux, loins des pôles départementaux et tournés vers des bassins de vie extérieurs. Il s'agit de :

- La Haute Ubaye tournée vers l'Italie et les Hautes Alpes
- Le secteur d'Annot / Entrevaux tourné sur les Alpes Maritimes
- L'ouest de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance et de la communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, tournés vers le Vaucluse
- Le nord de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération et l'ouest de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon, tournés vers Gap

Enfin un traitement particulier doit être porté aux grandes villes comme Manosque et Digne-les-Bains disposant de la totalité des principaux services, mais présentant des difficultés spécifiques de médiation numérique et de premier accueil inconditionnel transversal (ni MSAP, ni ERIC) – et ce malgré la présence de CMS dont la mission première n'est pas de réaliser de la médiation à la dématérialisation.

La recombinaison de la Ville de Château-Arnoux Saint-Auban constitue un enjeu pour ce territoire en restructuration mais aussi une chance pour le carrefour Bléone Durance au centre du département. Des innovations organisationnelles pourraient s'y développer dans l'intérêt de tous.

### *Territoires en Difficulté au regard du diagnostic Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public*



## B. Quelle situation des bouquets de services par rapport à l'accessibilité ?

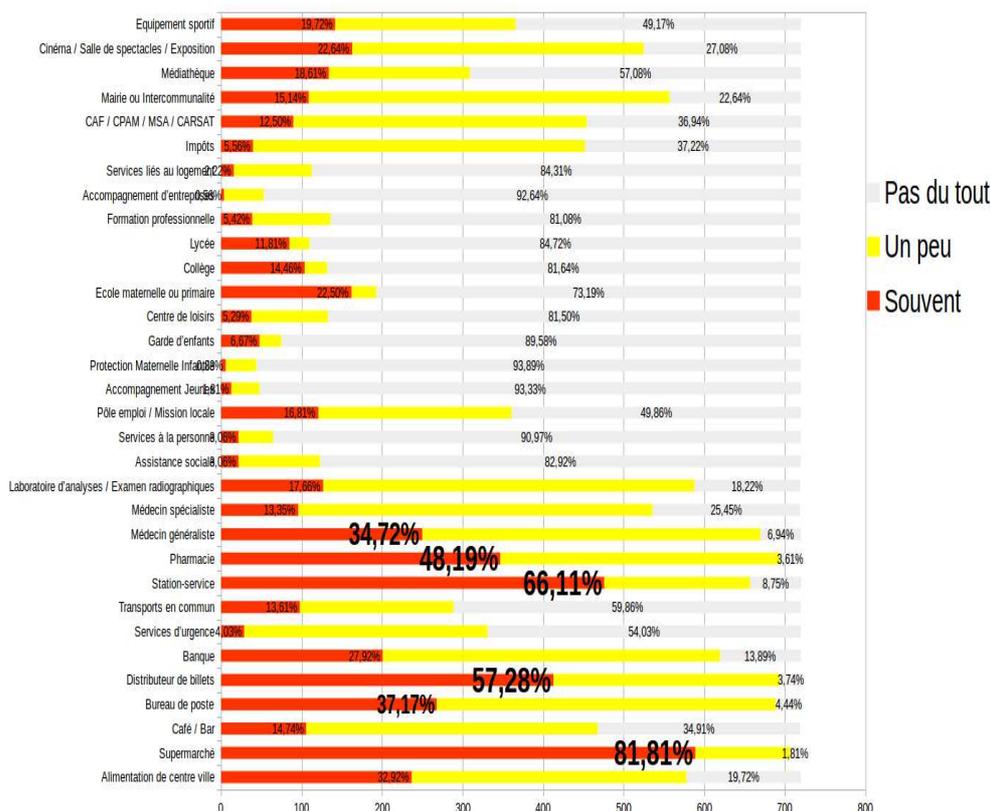
### 1. Analyse transversale des bouquets de services

Le Schéma départemental de la coopération intercommunale (SDCI) met en avant la concentration de pôles de services principalement sur les bourgs-centres :

- *Digne-les-Bains pour les administrations, collèges, lycées, IUT, équipements médicaux, sociaux, sportifs et culturels du bassin de vie ;*
- *Château-Arnoux pour les équipements publics dans les domaines de l'éducation et de la santé, scène nationale du Théâtre de la Durance ;*
- *Sisteron, Peipin et Aubignosc pour les services marchands (attractivité bi-départementale 05) et les zones d'activité ;*
- *Serre-Ponçon , les stations de ski*
- *Le Verdon pour les pôles touristiques.*
- *Le constat est également fait d'un maillage du territoire insuffisant en termes de transports (trajets domicile-travail) et principalement centralisé sur Digne.*

On pourra également noter la concentration de services administratifs (Pôle Emploi, CAF), Santé (hôpital) ou marchands à Manosque, de manière logique compte tenu de la taille de la ville.

### Fréquentation des services

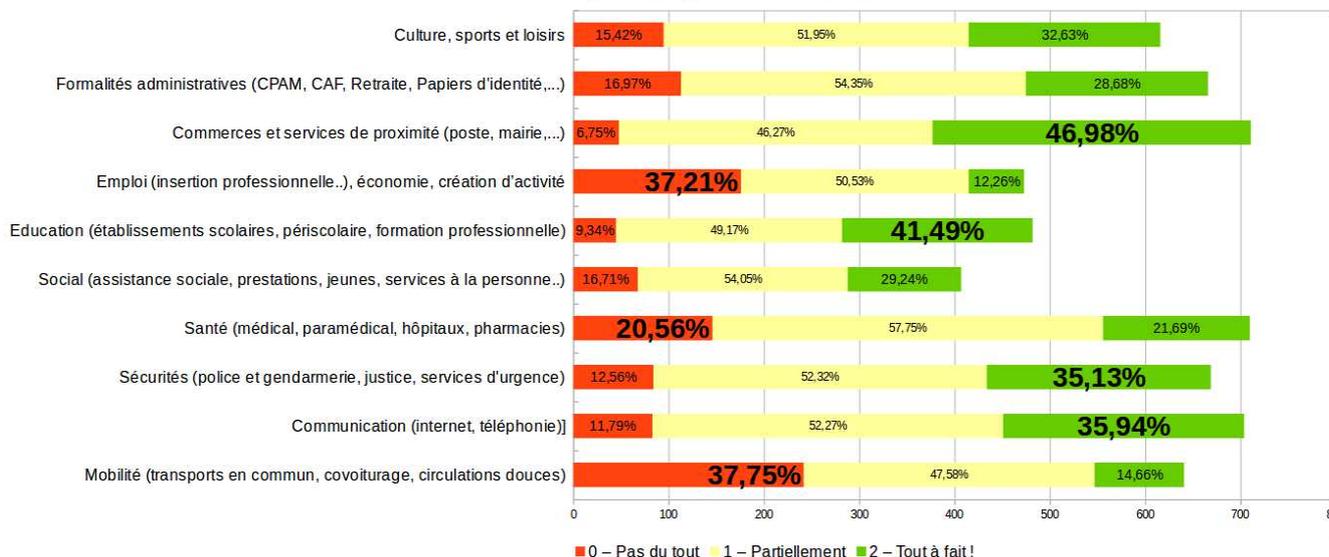


Le questionnaire à la population montre la fréquentation des services, donc leur importance relative pour l'ensemble du public. Cela serait à corréler avec la représentativité des différentes catégories de répondants. Le supermarché, la station service, la pharmacie, le médecin généraliste et le bureau de poste constituent les cinq catégories de service les plus souvent fréquentés. Plus de la moitié des services sont fréquentés par plus de la moitié des sondés.

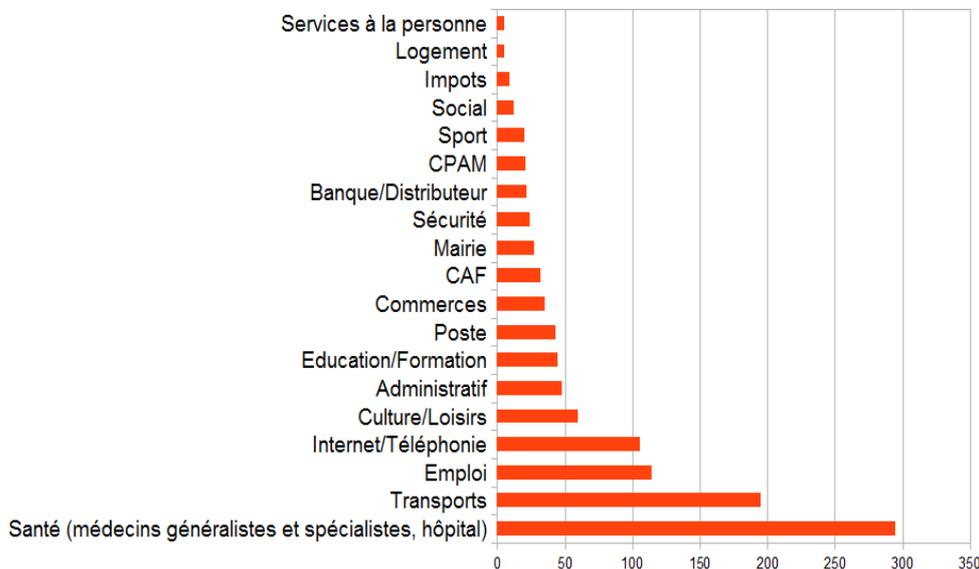
On constate que certains services sont très peu fréquentés. Pour certains cela est du au faible nombre de bénéficiaires potentiels dans l'échantillon (jeunes et personnes âgées dépendantes ou parents de jeunes enfants par exemple pour les services d'accompagnement des jeunes, des services à la personne, des services PMI ou de garde d'enfants) car la population concernée est réduite ou a peu répondu au questionnaire. La non fréquentation peut aussi avoir pour cause les difficultés d'accès à certains bouquets.

Les taux de satisfaction ou taux d'insatisfaction sont traités en % des personnes concernées par le sujet mais sont à rapporter tout de même au poids de cette population cible dans l'ensemble de la population.

### Satisfaction par bouquets de services



Les réponses au questionnaire montrent clairement la satisfaction des habitants sur les services commerciaux et d'éducation et l'insatisfaction sur les questions de mobilité (>37%), l'accès aux services emploi et économie (37%) et aux services de santé (20%)



Les réponses à la question ouverte sur les domaines prioritaires à améliorer confirme l'analyse de l'insatisfaction : la question de la santé vient largement en tête, suivie du transport et, presque à égalité, les services de l'emploi et les services numériques (réseaux ou usages)

L'analyse détaillée pour chaque bouquet de services est présentée en annexe 3.

## 2. Synthèse des priorités de l'analyse des bouquets

Les priorités d'actions ressorties de l'analyse, alimentée par les entretiens et les questionnaires, concernent clairement la **santé, la mobilité (numérique et transport), et le secteur de l'emploi/économie.**

Au niveau de la **mobilité**, on constate une problématique et des attentes fortes en termes d'infrastructures (accès au haut débit, transports en commun) en termes d'accès tarifaire (coût Internet pour les professionnels, coût des transports pour les personnes en situation de précarité) et d'information (information sur les horaires et l'intermodalité pour les transports, et sur les services numériques déjà disponibles). Concernant la mobilité, les basculements de compétences liées à la loi NOTRe vont rebattre les cartes et nécessiter d'autant plus de coordination entre les acteurs. Ces problématiques de mobilité renforcent les inégalités territoriales dues à la géographie du département.

Au niveau de la **santé**, 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. Il existe de nombreuses mesures nationales et d'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.

Le partage d'expériences est certainement préférable à la mise en concurrence des territoires entre eux. Les solutions relèvent de la coordination d'acteurs, de la mutualisation de moyens et de compétences, et d'innovation organisationnelle et technique, qui pourront s'appuyer sur les maisons de santé et hôpitaux locaux, ainsi que sur la télémédecine.

Dans le secteur de l'**emploi**, le PDR PACA note des disparités de revenus particulièrement aiguës en milieu rural. 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. Les différents territoires du département ne sont cependant pas tous égaux face à l'emploi (reconversion du secteur de Château-Arnoux-Saint-Auban notamment). Une attention spécifique devra également être portée sur les emplois saisonniers.

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, en lien avec la re-répartition des compétences liée à la loi NOTRe. Le PDR PACA pointe d'ailleurs une carence en matière d'accompagnement des entreprises dans les territoires ruraux. Ces dispositifs sont à compléter avec les actions développés 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.

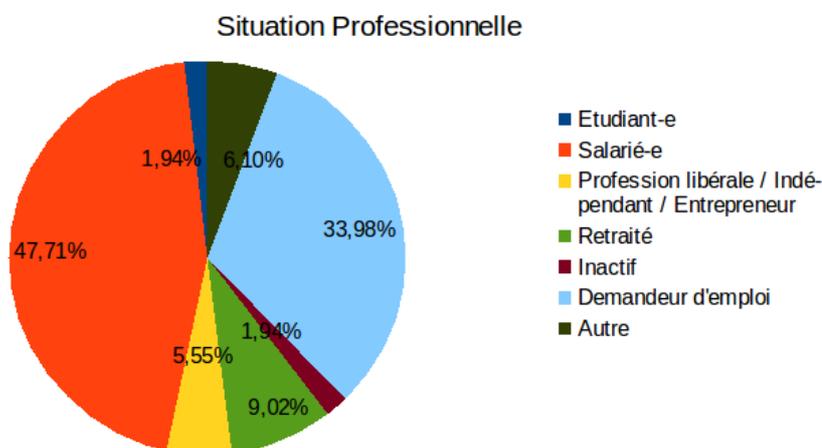
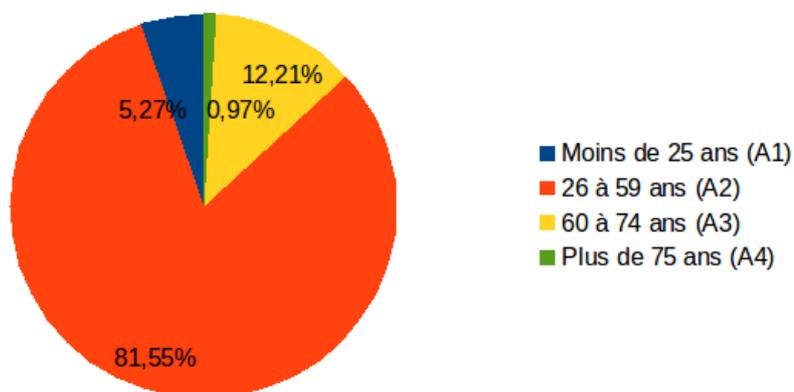
Enfin est pointé l'éclatement et la disparité territoriale des **petits services spécialisés** (ex. réseau parentalité, soutien scolaire, accès au droit ou au logement, etc.). Différentes solutions peuvent être imaginées au travers de permanences, points d'accueil polyvalents élargissant leur panel de services, autres modes de mutualisation ou d'itinérance, mise en place de tiers lieux,... Cela rejoint la nécessité de mieux qualifier les MSAP (services rendus, formation à l'accueil, complémentarité de l'information avec d'autres services, connectivité, accessibilité PMR, confidentialité).

## C. Quelle situation des différents types de publics par rapport à l'accessibilité des services ?

### 1. Analyse transversale des publics

De l'analyse des entretiens et des documents ressortent des difficultés spécifiques liés aux publics précaires : demandeurs d'emploi, publics illettrés ou difficultés de réponse aux demandes de personnes en "deshérence". Le territoire fait également apparaître la particularité des publics saisonniers, des nouveaux arrivants, des jeunes (- de 25 ans), des familles avec enfants scolarisés, des personnes en situation de handicap et des retraités (actif ou en perte d'autonomie).

Les répondants au questionnaire représentent un échantillon intéressant mais non représentatif de la population bas-alpine. On voit sur ces 2 diagrammes une sur-représentation des 26-59 ans, et notamment une forte sur-représentation des demandeurs d'emploi. On notera que 80 personnes souffrant de handicap (soit plus de 10% des répondants) ont rempli le questionnaire.



L'analyse détaillée pour chaque type de public est présentée en annexe 4.

## 2. Synthèse de l'analyse des publics

L'offre de services concerne tous les publics et couvre globalement bien les besoins notamment en matière de services pour personnes dépendantes, services aux familles, services sociaux et services administratifs ou services de sécurité. Certains publics apparaissent cependant prioritaires.

Les premières priorités concernent de grandes franges de la population :

- **Les personnes âgées** : Leur nombre ne cesse d'augmenter pour les plus de 60 ans comme pour les plus de 75 ans.
  - **Les personnes âgées dépendantes** : la prise en charge du maintien à domicile doit intégrer des évolutions technologiques (domotique, télé-santé, etc.), organisationnelles (l'emploi prestataire et l'emploi direct) et financières (APA, prise en compte des territoires éloignés).
  - **Les retraités "autonomes"** : Le diagnostic a montré la nécessité d'adapter une offre de service pour la majorité des personnes âgées qui sont non dépendantes et qui représentent une richesse potentielle (économique, sociale et culturelle) insuffisamment valorisée.
- **Les nouveaux arrivants** : Le nombre de nouveaux arrivants dans le département est important. Le diagnostic a mis en évidence des besoins spécifiques en termes d'accueil (information, mobilité, culture) de ces nouvelles populations avec des objectifs d'intégration et de rajeunissement.
- **Les demandeurs d'emploi et les personnes en difficulté sociale** : Leur nombre continue d'augmenter. L'offre de services à destination de ce public est déjà importante mais demande à se développer et/ou à être mieux communiquée pour permettre de faire face à ces situations socialement préoccupantes. De plus la question de la mobilité et la difficulté d'accès aux services (manque ou coût des transports) doivent être prises en compte.

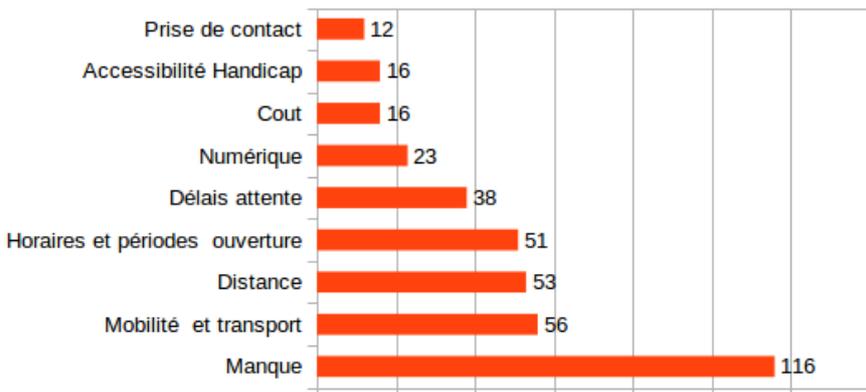
Une deuxième priorité concerne les publics "minoritaires", moins nombreux et moins visibles mais pour lesquels l'accès aux services de base constitue un enjeu prioritaire de cohésion sociale.

- **Les personnes en situation de handicap** : 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 concernent pas uniquement les handicapés moteur mais tous les types de déficiences, (visuelles, auditives, mentales ou psychiques). Cela concerne 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.
- **Les travailleurs saisonniers** : Surtout dans le domaine touristique été et/ou hiver, mais aussi dans le domaine de l'arboriculture, ces travailleurs 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. Ces deux types de publics sont différents : séjour souvent plus court et sans enfant pour les saisonniers agricoles quand les saisonniers touristiques pourraient combiner une activité toute l'année dans le département.
- **Les entrepreneurs et les créateurs d'activité** : 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 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 accessible sur l'ensemble des territoires.
- **Les personnes ne maîtrisant pas bien le français (illettrés et étrangers primo-arrivants)** : 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 téléprocédures. La question de cette médiation (administrative, numérique, traduction) concerne la plupart des services.
- **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 posent 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 certains handicaps, de l'accès à des services d'orthophonie, de psychiatrie ou de pédiatrie, des services de soutien à la parentalité, etc.

## D. Quelle situation des critères par rapport à l'accessibilité des services ?

### 1. Analyse transversale des critères

Critères d'insatisfaction



L'analyse des critères d'accessibilité repose essentiellement sur les réponses au questionnaire, sur les entretiens et sur l'analyse des documents. Nous avons déjà présenté les 11 marches de l'accessibilité (cf. introduction), il s'agit de voir l'importance de chaque critère dans l'offre de services sur le département. Le tableau suivant comptabilise les items qui sont ressortis des réponses en texte libre justifiant les priorités d'action proposées par les répondants. Le manque ressort fortement car il manifeste une non réponse au besoin ou une réponse non accessible. Figure : Critères d'insatisfaction identifiés dans la justification de la Priorité d'action n° 1 du questionnaire (dernière question)

- Les difficultés de transport pour accéder aux services ressortent ensuite en premier (transports en commun, véhicule) alors que le

terme distance renvoie à la question du temps de déplacement et du coût.

- Les horaires et périodes d'ouverture viennent en quatrième position, avant la question des délais d'attente ou de réponse, ce dernier retour étant très en lien avec le manque (manque de médecins spécialistes expliquant des délais d'attente de rendez-vous inacceptables).
- La question du numérique ne vient qu'en sixième position mais cela peut être induit par le mode de réponse au questionnaire qui a majoritairement (600) été rempli en ligne par des personnes ayant accès et sachant utiliser Internet.
- La question du coût concerne principalement les déplacements.
- La question de l'accès handicap est peu mise en avant en particulier parce que les personnes en situation de handicap ayant répondu au questionnaire sont minoritaires dans l'échantillon.
- La question de l'information ou de l'accès apparaissent peu dans les réponses au questionnaire car chacun ne parle que des services dont il a déjà connaissance. Nous verrons que ces critères ressortent en fait des entretiens avec les professionnels et des différents diagnostic sectoriels présents dans les autres schémas.

L'analyse détaillée pour chaque critère d'accessibilité est présentée en annexe 5.

## 2. Synthèse des priorités par critères

La taille du département et son caractère rural offrent l'avantage de l'interconnaissance et du maillage du territoire. La prise en charge des besoins spécifiques de certaines catégories de population et de certains publics conduit à une diversification de l'offre de services de plus en plus spécialisée et efficace. Cette augmentation de la qualité des services en réponse aux besoins, présente deux effets négatifs préjudiciables pour l'accès aux services : une concentration de l'offre dans les centres urbains et une complexification des offres que le public a du mal à connaître. Le numérique pourrait résoudre une partie de ces deux inconvénients (meilleure information et accès à distance) mais l'équipement des lieux de médiation numérique et les outils ne sont pas encore suffisants pour cela.

### Information

- 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 et Simplicité

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.

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.

### Délais d'attente

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 5 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 coup de téléphone, un courrier ou un courriel, renforcés par l'obligation de mise en place de la saisine par voie électronique

## **Horaires**

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).

## **Temps d'accès et 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 : téléservices, 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.

Les pistes de réflexion concernant le transport 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.

## **Globalité**

La "globalité" et les "facilités d'accès" peuvent être traitées par un groupe de travail sur le premier accueil et un autre sur l'accessibilité handicap. Certaines améliorations relèvent du niveau départemental (information, médiation numérique) et d'autres d'un niveau plus local à l'échelle des EPCI (aménagement des horaires).

# Synthèse et prospective du diagnostic

## A. Les priorités d'actions

SYNTHESE SDAASP 04			
Territoires prioritaires	Services prioritaires	Publics prioritaires	Critères prioritaires
 Zones très rurales <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">La Motte-Turriers</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">Pôle Verdon</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">Baron</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">Plateau de Valensole</div> </div>  Centres Bourgs et Zones péri-urbaines <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">Manosque</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">Digne</div> </div>  Zones en conversion <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-top: 10px; width: fit-content;">Château-Arnoux-Saint-Auban</div>  Communes rurales frontalières	 Santé   Mobilité   Emploi / Formation   Télécommunication   Services spécialisés   Equipements ruraux	 Retraités   Personnes en situation de handicap   Personnes ne maîtrisant pas le français   Saisonniers   Enfants en difficultés   Entrepreneurs et créateurs d'activité 	Information   Prise de contact et simplicité   Délais d'attente   Horaires   Temps d'accès et transports   Globalité 

ADRETS  
CL-BY-SA

## B. Les axes de travail du schéma

### 1. Approches territoriales

La démarche du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Alpes-de-Haute-Provence a prévu une rencontre par EPCI. Celles-ci ont réuni les principaux élus et les techniciens des EPCI en invitant, si possible d'autres acteurs locaux incontournables dans le domaine des services comme les CMS, les Maisons de services au public, les services locaux de santé, les animateurs LEADER, etc.

Chaque rencontre a permis de présenter et d'amender (éventuellement) le diagnostic, de définir des axes d'amélioration de l'accessibilité des services au niveau territorial, en partant des initiatives locales et des axes transversaux définis au niveau départemental.

Les rencontres territoriales ont abordé des thèmes transversaux, soit la déclinaison locale des thèmes prioritaires :

- Observatoire permanent des services locaux (base de données communes)
- Information du public : signalétique, internet, annuaire, réseau d'information, etc.
- Coordination des acteurs et des dispositifs sur le territoire : premier accueil social, rapprochement offre/demande, Relais d'assistantes maternelles, Relais d'assistantes de vie, CLIC, point info famille, permanences de services, soutien à la parentalité, etc.
- Mutualisation de moyens : MSAP, CMS, Maisons de santé, Tiers lieux, Espaces Publics Numériques, CCAS et Mairies, etc.
- Organisation locale des déplacements : mesures incitatives au covoiturage et à l'auto partage, aménagement des horaires (bureaux, transport, entreprises, services, etc.) garage ou auto-école sociale, etc.
- Développement de la médiation numérique en coordination avec les fiches actions du SDUN.

Suivant les territoires, d'autres thématiques ont pu être abordées, plus spécifiques aux conditions locales comme :

- Soutien aux projets locaux répondant aux spécificités des services dans chaque territoire : saisonnalité, formation, économie, sport et culture, éducation, commerces de proximité, etc.
- Soutien aux initiatives citoyennes de solidarité locales.

### 2. Approches thématiques

Ces propositions d'approfondissement de thèmes sont issues de la synthèse des travaux réalisés au sein du comité technique. Chacun d'eux pourra donner lieu à une réunion d'un groupe de travail départemental spécifique, constitué de volontaires des services de l'état ou du département, de représentants des opérateurs de services publics, associatifs ou privés, voire même de citoyens usagers motivés.

Après une présentation des données et ressources récoltées dans le diagnostic, chaque groupe de travail aura pour objectif de formuler des propositions d'action pour l'amélioration de l'accessibilité des services au public. Les projets déjà en cours seront bien entendu intégrés à ce travail, notamment les différents schémas départementaux thématiques.

Ces propositions seront ensuite approfondies par le groupe de suivi du schéma et enrichies d'expériences d'autres territoires. Elle seront analysées au travers de scénarii permettant d'en analyser les avantages et les limites pour aider à la décision du comité de pilotage.

Une dernière étape consistera à transformer ces axes de travail en plan d'actions. Les acteurs départementaux concernés seront associés au cas par cas à l'élaboration des fiches actions le constituant.

#### INFORMATION

- Mutualisation des bases de données sur les services existants : ouverture des données, homogénéisation des sources, mise en commun, process clairs de mise à jour, etc.
- Traitement, mise en forme et diffusion des informations multi-vecteurs : papier, numérique, etc.
- Mise en place d'un réseau de diffusion des informations auprès du public
- Information sur les droits des usagers, sur les services existants sur les territoires, sur les modalités d'accès, etc.

## **ACCUEIL 1ER NIVEAU**

- Mise en place d'un réseau de "premier accueil inconditionnel de proximité" prévu par le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social
- Intégration des mairies dans la réflexion sur l'accueil inconditionnel de premier niveau. En effet, les habitants déclarent prendre souvent contact avec les services via les mairies (64%).
- Renforcement du réseau des MSAP, en complémentarité avec le réseau des CMS du département. Un document spécifique sur l'analyse et les perspectives des MSAP du département est produit en complément de ce diagnostic et en appui à ces groupes de travail.
- Accueil information et orientation en proximité de tous les usagers, y compris ceux qui maîtrise mal le français ou les outils numériques
- Définition des compétences transversales communes (polyvalence) et des spécificités métiers des agents d'accueil
- Information continue, formation des agents d'accueil et animation de réseau
- Mutualisation : locaux, matériels, outils et compétences numériques, sécurité des agents, ressources

## **DEMATÉRIALISATION DES SERVICES**

- Cartographie et couverture haut débit des zones grises pour l'accès aux services de base, en lien avec la révision du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
- Médiation humaine et accompagnement des usages numériques, formation des agents d'accueil, équipement des lieux, organisation d'ateliers, mutualisation des compétences, coordination des différents réseaux (ERIC, MSAP, CMS, Mairies et CCAS, etc).
- Développement de la visio-communication, articulation des rencontres en présentiel et virtuelles
- Synchronisation avec le Schéma Départemental des Services et Usages Numériques

## **SANTÉ**

- Information sur le programme régional de santé (PRS) et les différents programmes, sur le droit des patients, sur l'offre de soins généralistes et spécialistes, médicaux et para-médicaux, sur l'offre de prévention et de dépistage, etc.
- Organisation de l'accueil de personnels de santé sur les territoires
- Mutualisation des ressources : maisons médicales, centres de santé, réseaux de santé, e-santé, etc.
- "Points de santé locaux" : Renforcer le rôle des hôpitaux locaux et des maisons de santé pour l'offre de premier niveau et pour l'organisation de permanences avancées de spécialistes
- Coordination des actions de prévention (par maladie, pour les saisonniers, pour les personnes âgées, etc.) avec les mutuelles, le CODES, le Département, les Caisses de retraite, etc.
- Utilisation du numérique pour développer les collaborations entre personnels de santé, usagers, élus afin de valoriser les compétences régionales notamment pour répondre aux besoins des territoires ruraux enclavés

## **ACCES HANDICAP**

- Information sur le droit, sur la prévention et sur les services pour les personnes en situation de handicap.
- Développement de l'accès physique aux équipements
- Développement de l'accès adapté aux téléprocédures en lien avec le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations
- Sensibilisation de tous les services à l'accueil du handicap, formation des accueillants et développement de l'accès pour tous, en lien avec le schéma départemental des personnes en situation d'handicap

## **VALORISATION ET SOUTIEN DES SOLIDARITES TERRITORIALES**

- Recensement, soutien et promotion des initiatives de solidarité active entre habitants : cohabitation, covoiturage, bénévolat associatif, proches aidants, lien social, accorderie, système d'échanges locaux, formation, tutorat, citoyenneté active, etc.

# **Plan de développement et d'actions**

# Plan de développement

## A. Les priorités du schéma

Le diagnostic a permis d'analyser la situation du département en matière d'accessibilité des services au public, d'identifier les priorités en termes de critères, de public, de services et de territoires. Le choix a ensuite été fait de présenter celui-ci à chacun des EPCI lors de réunions territoriales, afin de confronter les éléments récoltés avec les réalités locales et tangibles, selon l'expertise des acteurs du territoire.

Puis, 6 thématiques de travail (1<sup>er</sup> Accueil, Information, Dématérialisation des services, Solidarités, Handicap, Santé) ont été définies afin d'approfondir des aspects prioritaires du diagnostic et inviter les acteurs locaux à une définition participative des pistes d'action.

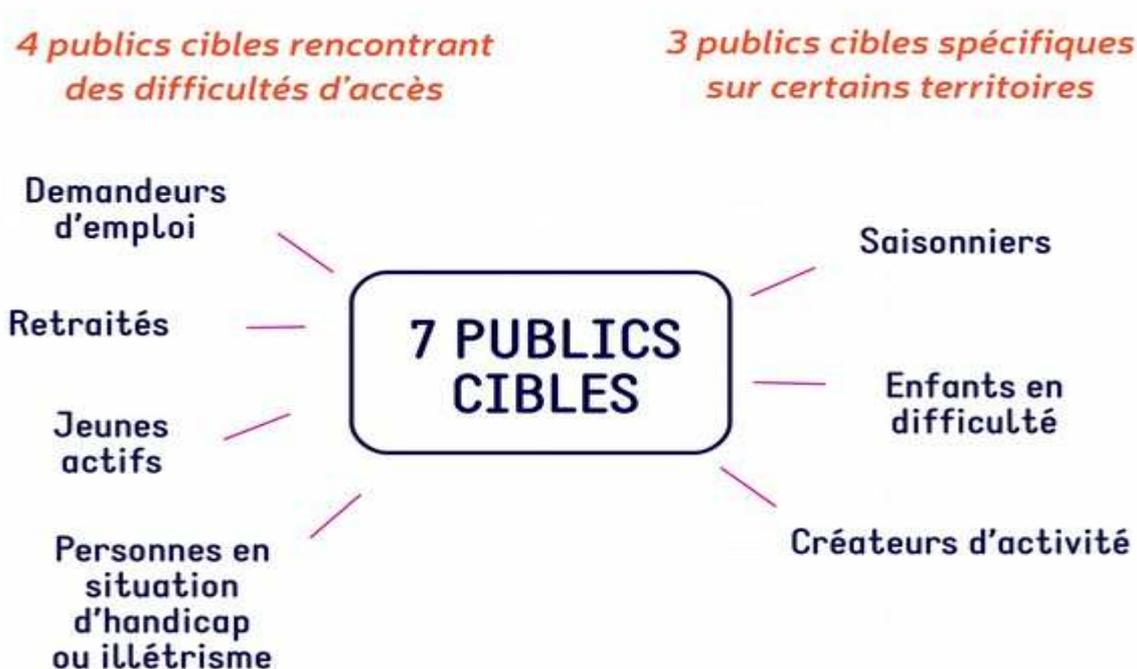
L'ensemble des éléments récoltés ont ainsi permis de définir les axes du schéma selon quatre principes, sept publics prioritaires, trois types de territoires cibles et six axes d'actions (trois transversaux et trois sectoriels).

### 1. Les quatre principes d'actions



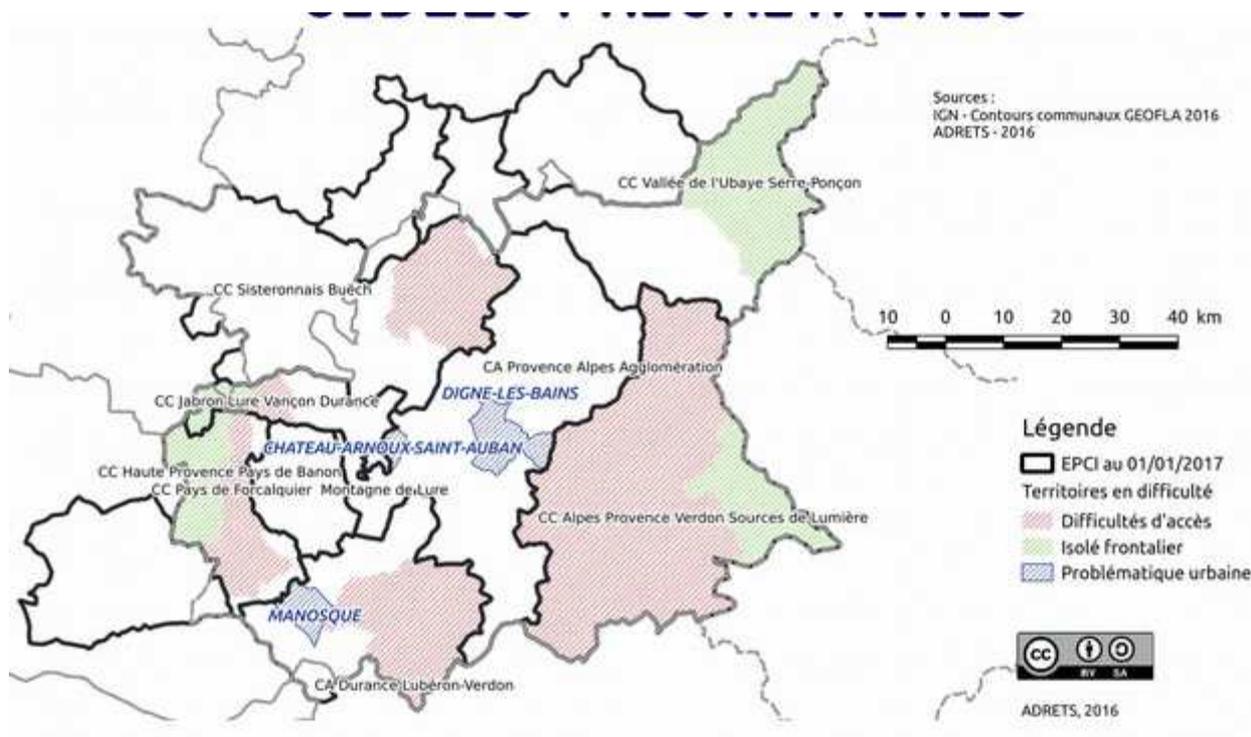
- Les quatre grands principes d'actions peuvent être réunis autour de deux typologies :  
Valoriser l'existant pour le développer :
  - en mutualisant les moyens
  - en renforçant le maillage des services
- Soutenir les innovations pour s'adapter aux nouveaux besoins :
  - en accompagnant les usages du numériques
  - en accompagnant l'expérimentation de solidarités de proximité

## 2. Les sept publics prioritaires



- **Parmi les 7 publics prioritaires, on distingue deux typologies : Les publics rencontrant des difficultés d'accès**
  - Les demandeurs d'emploi et les personnes en difficulté sociale : l'offre de services à destination de ce public est déjà importante mais demande à se développer et/ou à être mieux communiquée pour permettre de faire face à ces situations socialement préoccupantes.
  - Les retraités : leur nombre ne cesse d'augmenter pour le plus de 60 ans comme pour les plus de 75 ans. On distingue les personnes âgées dépendantes dont la prise en charge du maintien à domicile doit intégrer des évolutions technologiques, organisationnelles et financières et les retraités "autonomes" pour lesquels l'offre de service doit être adaptée.
  - Les jeunes actifs : le diagnostic a mis en évidence des besoins spécifiques en termes d'accueil (information, mobilité, culture) de ces nouvelles populations, avec un objectif d'intégration d'une part et de rajeunissement d'autre part.
  - Les personnes en situation de handicap ou d'illettrisme : 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.
- **Les publics spécifiques à certains territoires**
  - Les saisonniers : ces travailleurs 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.
  - Les enfants en difficulté : 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.
  - Les créateurs d'activité : bien que minoritaires dans l'ensemble de la population, cette catégorie de public constitue certainement une priorité pour soutenir le développement économique et touristique du département.

### 3. Les trois typologies de territoires cibles

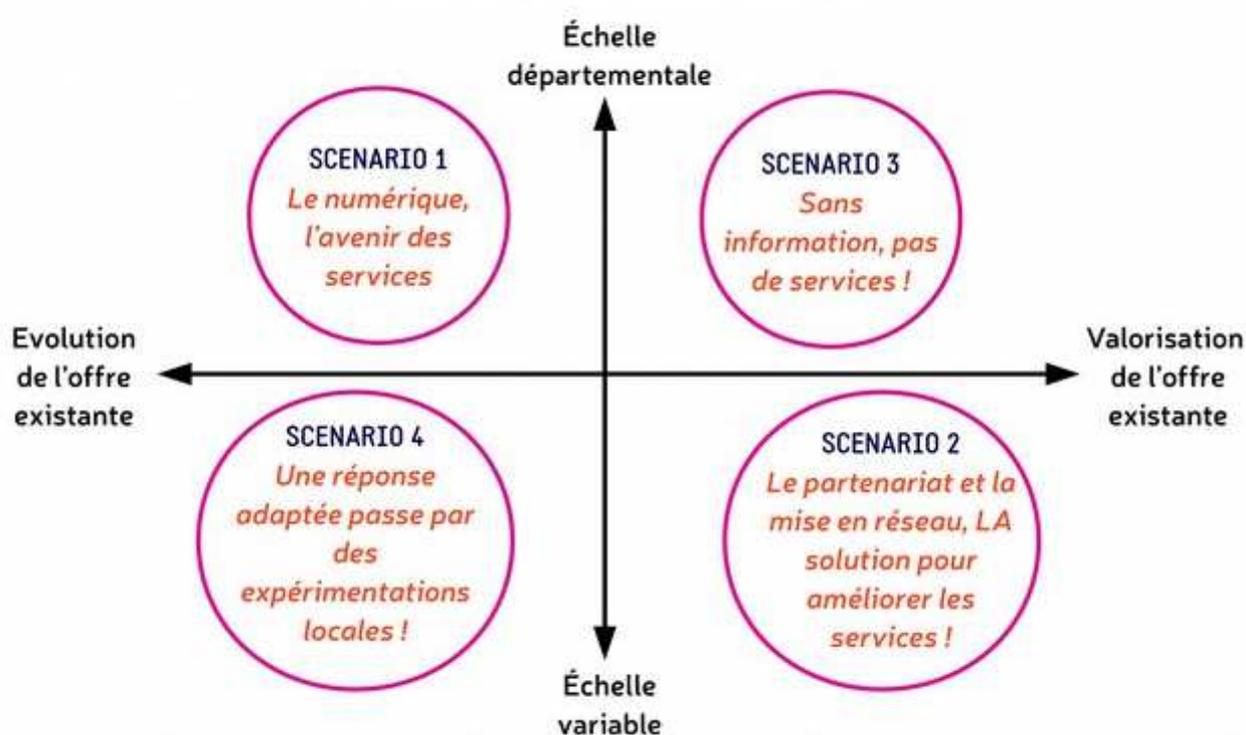


- **Trois typologies de territoires ont été mis en exergue : Les territoires qui montrent une difficulté globale d'accès aux services** (absence de services de proximité, temps de trajets importants, publics isolés, etc.). Ont ainsi été repérés :
  - Le territoire de la communauté de communes Alpes Provence Verdon dans son ensemble, en déficit sur la quasi totalité des services et particulièrement enclavé, même si la MSAP a été citée comme élément de satisfaction pour l'accès aux services
  - Le territoire de La Motte du Caire-Turriers, particulièrement rural et enclavé et menacé de désertification.
  - Le bassin de vie de Riez, faisant partie de la communauté de communes de Manosque pour une majeure partie et de celle de Digne pour une petite partie ouest, avec une économie agricole et touristique spécifique et éloigné des deux centres urbains.
  - Le territoire de Banon-Reillane, trop petit pour constituer un bassin de vie mais trop éloigné des villes d'Apt et de Forcalquier pour bénéficier pleinement des services de ces pôles.
- **Les territoires isolés frontaliers**, souvent partagés entre plusieurs bassins de vie et rattachés à différents pôles administratifs, pas toujours en cohérence avec le découpage territorial...
  - La Haute Ubaye tournée vers l'Italie et les Hautes Alpes
  - Le secteur d'Annot / Entrevaux tourné sur les Alpes Maritimes
  - L'ouest de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance et de la communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, tournés vers le Vaucluse
  - Le nord de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération et l'ouest de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon, tournés vers Gap
- **Les centres urbains**, qui disposent de la totalité des services mais qui présentent des difficultés spécifiques de premier accueil inconditionnel transversal (approche globale du parcours de la personne) et d'accompagnement numérique
  - Manosque
  - Château-Arnoux Saint-Auban
  - Digne-les-Bains

## B. Proposition de 4 Scenarii exploratoires extrêmes

L'erreur serait d'avoir trois scenarii, dont un extrême négatif du type prolongation des tendances, un extrême idéal mais irréaliste et un intermédiaire pragmatique qui serait celui-choisi au final. A été proposée une méthodologie basée sur des scénarios qui explorent des tendances extrêmes.

- **Les scenarii exploratoires** : l'élaboration de scénarios exploratoires extrêmes permet de compléter l'appréhension du futur d'un territoire. Ce type de scénarios permet ainsi d'affiner le champ des possibles identifié lors de la phase exploratoire. De par leur nature, ils n'ont pas vocation à être réalistes, mais doivent éclairer en creux les dynamiques sur lesquelles il faut s'appuyer et celles à éviter.
- **Le scénario normatif** : la construction d'un scénario normatif constitue la dernière étape qui doit mener à l'élaboration d'une stratégie sur le territoire. Il intègre le choix des acteurs du territoire (via le diagnostic et les groupes de travail) et se structure comme une synthèse d'éléments issus des différents scénarios exploratoires. Le scénario normatif constitue alors le socle du projet stratégique de territoire.



### 1, Scénario "Le numérique, l'avenir des services !"

Le numérique est une grande opportunité ! Le schéma doit s'appuyer en priorité sur les services numériques, un enjeu incontournable à prendre en compte dans chaque conventionnement concernant les services, en lien avec les autres orientations départementales dans ce domaine (SDTAN, SDSUN, contrats de ruralité, etc.). On ne peut aller contre le sens de l'Histoire !

« En 2022, les e-services permettront d'avoir accès à des informations complètes et des procédures en ligne qui évitent les déplacements. Les rendez-vous en visio-communication complètent cette offre en ligne pour mener des entretiens personnalisés à distance. Même la télémédecine offre l'opportunité aux médecins locaux de réaliser des diagnostics de qualité en lien avec les spécialistes des hôpitaux urbains. La dématérialisation des services locaux par les collectivités est également une réelle plus-value en matière d'accessibilité et de facilité pour les habitants (état-civil, services liés à l'enfance, etc.). »

- **Leviers :**
  - Connaître le réseau des points d'accès au numérique, mettre en place un annuaire de services
  - Développer l'usage du numériques (pour les professionnels - rendez vous, santé..., pour les particuliers-covoiturage...)
  - Développer la visio
  - Développer des plateformes de services
  - Renforcer les infrastructures
  - Organiser et former les accompagnants et médiateurs numériques
- **Intérêt :** Globalité, instantanéité, mise à jour immédiate des informations, modernité
- **Limites :** le haut débit n'est pas accessible partout ni à tous. Le passage au tout numérique de Pôle Emploi ou de la MSA peut laisser craindre un accroissement de la fracture territoriale et de la fracture sociale si un accompagnement de proximité n'est pas appuyé. Certains publics peuvent être laissés pour compte (situations de handicap, de grande précarité ou d'illettrisme). Le numérique ne sera pas la réponse à tout et à l'autre bout du web, il faut un interlocuteur, ou un équipement adapté !

## 2, Scénario "Le partenariat et la mise en réseau, LA solution pour améliorer les services !"

La coordination de l'existant serait déjà un grand pas pour l'humanité ! Le schéma doit s'appuyer en priorité sur le maintien et le développement d'un réseau de partenaires (accueil de proximité, coordination des services, etc.).

« En 2022, le département a une couverture optimale en termes de points d'accueil de proximité (mutualisation de locaux, de matériel et de personnel d'accueil et d'orientation) afin d'optimiser l'accès au services. Ainsi, un réseau de Maisons de services au public territoriales et postales, de Centres Médico-Sociaux, d'espaces publics numériques (ERIC) et de secrétariats de mairies irrigue le territoire et ont créé une plateforme avec les partenaires de services afin d'optimiser l'échange d'informations et de ressources. De même, un réseau de "Points de santé locaux" a été mis en place à l'échelle du territoire (Maisons de santé pluridisciplinaires, regroupements de professionnels de santé, équipements hospitaliers locaux, etc.) et travaille en coordination pour apporter un suivi aux habitants du territoire. »

- **Leviers :**
  - Créer des lieux d'accueil polyvalents (Msap, Maisons de santé, antennes en mairie...)
  - Encourager la prise de compétence Msap par chaque EPCI et identifier des élus référents
  - Coordonner, animer et mutualiser les lieux d'accueil
  - Coordonner et adapter les actions (horaires d'ouverture, tarifs, actions de prévention...)
  - Former les professionnels entre pairs (sur le handicap, la communication, le numérique...)
  - Encourager la mutualisation entre professionnels ou organismes (réseaux santé, collègues et numérique...)
  - Structurer les points d'accueil (signalétique, référentiel métier...)
  - Coordination territoriale entre les services
- **Intérêt :** Globalité de l'accompagnement, accueil humain et de proximité, partenariat, complémentarité des différents niveaux d'accueil, transversalité
- **Limites :** Se mettre en réseau, mutualiser et optimiser le partenariat peut facilement être un vœu pieu sans coordination ou financements dédiés. L'optimisation de lieux d'accueil de proximité n'évite pas non plus complètement la problématique des personnes n'ayant pas la possibilité de s'y rendre durant les horaires ouvrés à cause de leur travail ou le risque d'inégalité territoriale en fonction du dynamisme de ces différents lieux à géométrie variable.

## 3, Scénario "Sans information, pas de services !"

L'information est la première marche de l'accès aux services pour le citoyen, c'est donc l'étape prioritaire à tout schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Celle-ci se révèle en effet souvent disparate, inégale, peu accessible, peu compréhensible. L'enjeu de l'information géographique et de la transparence des modalités d'accès aux services est essentiel ! A bas l'opacité, vive la transparence !

« En 2022, l'ensemble des collectivités territoriales (EPCI, Départements, Régions) auront pris modèle sur les premières initiatives de l'État (service-public.fr) pour apporter une information cohérente, centralisée et interopérable. L'information et les bases de données sont ainsi standardisées, numérisées, ouvertes avec une rediffusion sur le département pour traiter des transports, des listes d'attentes, des prises de rendez-

vous, des horaires d'ouverture, sur le web et sur le smartphone, avec des possibilités de visio-communication. Cette information est diffusée dans un réseau de points d'accueil et d'information identifiés et formés (mairies, Msap) sur tout le département. Le tout adapté pour tous les handicaps, en lien avec l'éducation nationale et évidemment avec le Schéma Départemental des Usages Numériques. Une offre globale ! »

- **Leviers :**
  - Informer sur les mobilités (lignes, horaires, tarifs, modalités alternatives)
  - Informer sur l'accès aux services pour éviter le non-recours (plaquette services, santé, social,...)
  - Disposer d'une information ouverte et partagée sur les services (annuaire, cartographie...)
  - Organisation d'un réseau d'information et de son relais (formation vers les points d'accueil et les travailleurs sociaux)
  - Relayer l'information sur les services en présentiel, participer à des événements
- **Intérêt :** Prise en compte de l'isolement, réduction des frais de transport individuel, mutualisation des compétences, amélioration de l'orientation et de la prise en compte des situations globales des individus
- **Limites :** L'interopérabilité totale entre les différents producteurs de données prendra sûrement un peu plus de temps que les 6 ans du schéma. L'information ne résout pas toutes les situations et ne remplace pas l'accueil physique.

#### 4, Scénario "Expérimentations locales"

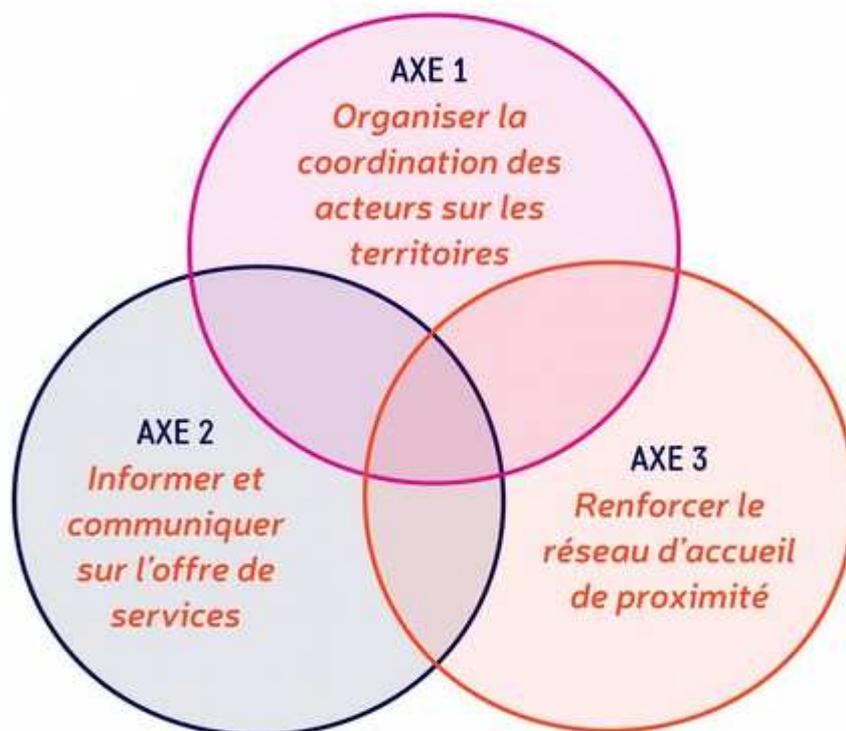
Afin de répondre au mieux aux besoins des territoires et de leurs habitants, le mieux est d'adapter le schéma aux spécificités de chacun. Rien de mieux que des stratégies territorialisées et spécifiques au contexte local et aux économies collaboratives avec des actions "à la carte" qui valorisent et soutiennent les expérimentations locales. Enfin on se sent écouté !

« En 2022, un système de solidarités locales est mis en place : covoiturage, santé, commerce, soutien scolaire, accueil des étrangers et apprentissage du français, accompagnement du handicap, tiers aidants, pratiques collaboratives, etc., tout passe par des initiatives locales (EPCI, associations). On s'adapte au territoire, à ses besoins et à ses ressources, on capitalise sur chaque expérience et on adapte pour pouvoir transférer vers d'autres territoires. »

- **Leviers :**
  - Améliorer les modalités d'expérimentation et associer les usagers
  - Développer des solutions innovantes d'accueil de services s'appuyant sur les spécificités locales (médecins en résidence secondaire le vendredi, parcours thématiques dans les collèges ruraux...)
  - Développer l'interconnaissance locale et donc la coordination/mutualisation à l'échelle locale (professionnels de santé, accueil social...)
  - Organiser le transport à la demande, les solidarités en termes de mobilités (permis de conduire pour tous, covoiturage, autopartage)
  - Utiliser l'itinérance (Msap itinérante, lieux culturels itinérants...)
  - Soutien du bénévolat actif
  - Valorisation des expérimentations locales et kits de transfert
- **Intérêt :** Appui sur le lien social, adaptation aux réalités locales, transversalité
- **Limites :** Se pose la question de la pérennité de ce type d'actions et donc de leurs financements, cela rend donc ce scénario assez fragile, inégalitaire selon le dynamisme et les propositions de chaque territoire. La visibilité de toutes ces actions sera compliquée sans une coordination à l'échelle départementale.

## C. Axes du schéma départemental

### 1, Trois axes transversaux



Les trois premiers axes permettent d'améliorer trois entrées transversales à l'ensemble des services, chacun d'entre eux regroupent des actions qui peuvent être établies en lien avec un ou deux autres axes transversaux :

- **Axe 1 : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires**

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'État, du Département et des opérateurs, des EPCI et de la Région, autour des besoins des habitants. D'autant que le niveau territorial est le plus à même d'organiser l'accueil, l'information du public et la mutualisation de moyens, de rendre les services de proximité et d'accompagner les initiatives innovantes de réponse aux besoins des usagers du territoire.

1. **Organiser une gouvernance départementale et le suivi de l'accès aux services en complémentarité avec les EPCI** : accompagnement de la mise en œuvre du schéma, simplification et adaptation des démarches administratives.

2. **Organiser une gouvernance de l'accès aux services à l'échelle de chaque EPCI** : accompagnement des EPCI dans leur prise de compétences services et l'organisation d'une gouvernance locale.

- **Axe 2 : Informer et communiquer sur les services**

L'accès à l'information implique avant tout un accès fiable au réseau 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, etc.), en lien avec le Schéma Directeur Territorial de l'Aménagement Numérique (SDTAN). Cet accès passe ensuite par une structuration de l'information et un accès facilité.

1. **Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, Wifi)** : identification des lieux clés de l'accès aux services et renforcement de leur infrastructure, facilitation de l'accès au numérique pour tous et partout.
2. **Collecter, organiser et relayer l'information** : réalisation d'une base de données départementale des lieux d'accueil, proposition de nouveaux outils d'information et de leurs relais.

- **Axe 3 : Renforcer le réseau d'accueil de proximité**

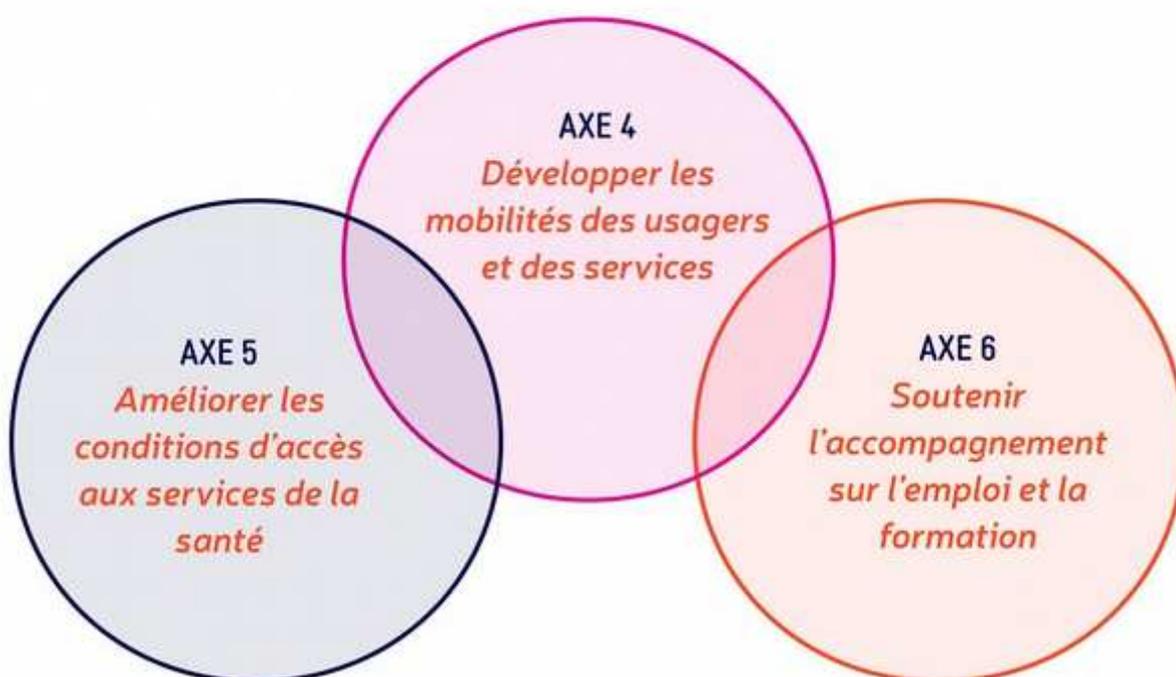
Un réseau de lieux d'accueil performants (MSAP, CMS, CCAS) existe déjà et demande à être conforté tant au niveau maillage qu'au niveau formation des accueillants. Ce réseau n'est pas accessible ni connu de tous et nécessite d'être relié à un premier accueil de proximité (mairies, etc.). Il manque parfois de liens identifiés avec les autres lieux d'accueil, premier, second ou troisième niveau. Il nécessite également un appui en termes de médiation numérique.

1. **Améliorer et conforter le maillage territorial d'accueil autour des MSAP, CMS et CCAS** : développement du maillage des MSAP, renforcement et élargissement de l'action des MSAP existantes, évolution du partenariat MSAP / EPCI / La Poste.

2. **Animer, former et pérenniser le réseau des agents d'accueil** : définition des différents niveaux d'accueil, animation du réseau d'accueil, mise en place d'un programme annuel de formation.

3. **Accompagner les publics et les professionnels sur le numérique** : identification, mutualisation et renforcement de l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique.

## 2, Trois axes sectoriels



Les trois axes sectoriels ciblent spécifiquement les services de la santé de la mobilité et de l'emploi-formation. La mobilité reste au cœur des services à développer en priorité et concerne tout autant l'amélioration de l'accessibilité aux services de santé qu'à ceux de l'emploi et de la formation.

- **Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services**

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. Mais compte tenu de la géographie du Département, cette réponse doit pouvoir être complétée par un accès à distance accompagné, ainsi que des offres de mobilité facilitée.

1. **Soutenir l'itinérance des services** : incitation au maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés, promotion d'une offre de services mobiles / itinérants.

2. **Soutenir l'accès à distance des services** : accompagnement dans l'accès aux services en ligne et développement de l'usage de la visio-communication.

3. **Développer les initiatives locales et citoyennes au profit de la mobilité** : sécurisation et encouragement des initiatives de la société civile.

4. **Faciliter l'accès aux transports en commun** : coordination et adaptation des horaires des services avec les horaires des transport (ou inversement), coordination sur l'information des transports en commun (lien avec les transports scolaires).

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

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. L'enjeu du schéma sera notamment 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 (cabinet médical, centre de santé, MSP, etc.)

1. **Accompagner la mutualisation et favoriser l'accueil des professionnels de santé** : accompagnement de l'accueil et de l'installation des professionnels de santé, soutien des initiatives publiques locales.
2. **Créer des maisons de santé pluridisciplinaires (MSP)** : développement du maillage territorial.
3. **Favoriser la télémédecine et les diagnostics à distance** : développement de l'usage du numérique pour les professionnels de santé, mise en place d'une plateforme de télémédecine.
4. **Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé** : consolidation du parcours de soin et développement du dossier médical partagé, réduction du non-recours aux soins, déploiement des permanences de santé locales ou en itinérance.

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

L'enjeu du schéma 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. Il s'agit également de proposer d'appuyer les secteurs pourvoyeurs d'emploi en zone rurale, notamment celui des services à la personne et de l'éducation, et d'accompagner la mobilité des salariés.

1. **Développer l'accès à une offre de formation adaptée** : négociation de la mise en place de formations délocalisées dans les zones les plus enclavées, développement des formations à distance (FOAD).
2. **Conforter le secteur des services à la personne et accompagner les particuliers employeurs** : développement des RAV et extension des RAM.
3. **Faciliter l'emploi de proximité (télétravail, coworking)** : réflexion sur les plans de déplacement, incitation au télétravail et au coworking sur les territoires.
4. **Proposer des parcours thématiques en internant dans les collèges ruraux** : renforcement de l'offre pédagogique spécifique de qualité, amélioration de la communication sur la qualité des collèges ruraux.

# Plan d'actions

Axes transversaux		
Axes	Actions génériques	Actions
Axe 1 : Organiser la coordination des acteurs sur	Organiser une gouvernance départementale et le suivi de l'accès aux services en complémentarité avec les EPCI	1 Accompagner la mise en œuvre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public
		2 Simplifier et adapter les démarches administratives pour les personnes en situation de handicap
	Organiser une gouvernance de l'accès aux services à l'échelle de chaque EPCI	3 Accompagner les EPCI dans leur prise de compétences "services" et l'organisation d'une gouvernance locale
Axe 2 : Informer et communiquer sur l'offre de services	Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, Wifi)	4 Fiabiliser la qualité de l'infrastructure numérique dans les lieux clés d'accès aux services au public
		5 Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout
	Collecter, organiser et relayer l'information	6 Réaliser une base de données départementale des lieux d'accueil
		7 Proposer de nouveaux outils de diffusion de l'information sur les services
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	8 Compléter le maillage MSAP dans tous les EPCI
		9 Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes
		10 Faire évoluer le partenariat MSAP/EPCI/ La poste
	Animer / Former / Pérenniser le réseau des agents d'accueil	11 Définir les différents niveaux et rôle des accueils
		12 Recenser et animer le réseau de 1 <sup>er</sup> accueil au travers des Mairies
		13 Réaliser est un référentiel métier, animer et former des agents d'accueil de 2 <sup>e</sup> niveau
	Accompagner les publics et les professionnels sur le numérique	14 Identifier, mutualiser et renforcer l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique

Axes thématiques		
Axes	Actions génériques	Actions
Axe 4 : Développer les mobilités des usagers et des services	Soutenir l'itinérance des services	15 Encourager le maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés
		16 Promouvoir une offre de services mobiles / itinérants
	Soutenir l'accès à distance aux services	17 Faciliter l'accès aux services en ligne (cf SDSUN fiches 3 : portail de e-services administratifs et fiche 12 : centrale de mobilité)
		18 Développer l'usage de la visio-communication avec les opérateurs dans les MSAP
	Développer les initiatives locales et citoyennes au profit de la mobilité (covoiturage, autopartage, stop)	19 Sécuriser et encourager les initiatives de la société civile en matière de mobilité
Faciliter l'accès aux transports en commun	20 Coordonner les horaires des services avec les horaires des transports	
	21 Mieux informer sur les transports en commun et faciliter l'utilisation des transports scolaires par le grand public	
Axe 5 : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé	Accompagner la mutualisation et favoriser l'accueil des professionnels de santé	22 Favoriser l'accueil et l'installation des professionnels de la santé
		23 Soutenir les initiatives publiques locales en matière de santé
	Créer des maisons de santé pluridisciplinaires	24 Développer le maillage territorial des maisons de santé pluridisciplinaires (MSP)
	Favoriser la télémédecine et les diagnostics à distance	25 Développer l'usage du numérique pour les professionnels de la santé (cf SDSUN fiche n°9 : Développement de la télé médecine)
		26 Mettre en place une plateforme de télémédecine
	Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé	27 Consolider les parcours de soins et développer le dossier médical partagé (cf SDSUN fichen°8 : dossier médical partagé)
		28 Réduire le non recours aux soins
29 Déployer des permanences de santé locales ou en itinérance		
Axe 6 : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation	Développer l'accès à une offre de formation adaptée	30 Négocier la délocalisation de formations dans les zones peu denses
		31 Développer la Formation Ouverte A Distance (FOAD)
	Conforter le secteur des services à la personne et accompagner les particuliers employeurs	32 Développer des relais d'assistante de vie
		33 Etendre les Relais Assistante Maternelle (RAM) et expérimenter des solutions de garde adaptée pour les personnes ayant des horaires atypiques
	Faciliter l'emploi de proximité (télétravail, coworking)	34 Eviter les mobilités : plans de déplacement, télétravail et coworking (cf SDSUN fiche 19 : réseau de tiers lieux)
	Proposer des parcours thématiques en internat dans les collèges ruraux	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, les différentes options pédagogiques, possibilités de transport, internat et aides associées

# Fiche action 1

AXE du schéma : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

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

Intitulé de l'action	<b>Accompagner la mise en œuvre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public</b>
Description de l'action	<p>Suivi du schéma : établissement d'un tableau de bord, définition des priorités annuelles d'action et leurs modalités de mise en œuvre ; modification, ajout ou retrait d'actions si nécessaire</p> <p>Mise en œuvre du schéma : signature de conventions de partenariat entre toutes les parties prenantes ; échange d'informations avec les départements voisins pour les habitants des territoires limitrophes ; animation d'un comité départemental des MSAP élargi ; définition collective des modalités de soutien et/ou de transfert des innovations les plus prometteuses.</p>
Constats / enjeux	<p>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.</p> <p>L'enjeu est de piloter la mise en œuvre du schéma grâce à une gouvernance partagée, entre l'État et le Département, en associant les EPCI et le Conseil régional afin d'assurer la complémentarité et une coordination entre les différents niveaux d'intervention.</p> <p>Cette gouvernance doit impulser et évaluer la mise en œuvre des axes du schéma dans ses différentes composantes.</p>
Objectifs opérationnels	<p>Formaliser les conventions d'engagements réciproques entre les acteurs du schéma</p> <p>Communiquer auprès du public et de toutes les parties prenantes sur le lancement du schéma</p> <p>Piloter le réseau d'accueil de proximité (rôle du comité technique départemental élargi)</p> <p>Repérer les innovations de proximité, définir les modalités de soutien d'évaluation et de transfert des expérimentations</p> <p>Assurer une coordination avec les départements voisins</p>
Pilote de l'action	Équipe technique de la gouvernance départementale
Partenaires	État, Département, Région, EPCI, opérateurs, structures d'accueil
Public cible	Ensemble des acteurs concernés par le schéma
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Mise en place du tableau de bord de suivi</p> <p>Nombre d'actions initiées ou soutenues dans le cadre du schéma</p>
Financements envisagés	Moyens propres des services du Département et de l'État en personnel
Calendrier	2018

## Fiche action 2

AXE du schéma : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

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

Intitulé de l'action	<b>Simplifier et adapter les démarches administratives pour les personnes en situation de handicap</b>
Description de l'action	Faire un diagnostic des points à améliorer (simplification, recensement des besoins, échanges avec les usagers) Mettre en œuvre les modifications et améliorations identifiées Simplifier les dispositifs de prise en charge.
Constats / enjeux	L'offre de services au public sur le département est conséquente mais pas forcément adaptée au public spécifique des personnes en situation de handicap, en particulier en terme d'accès. Il convient également de prendre en compte l'ensemble des handicaps et pas seulement, comme c'est souvent le cas jusqu'à présent le handicap moteur.
Objectifs opérationnels	Adapter les dispositifs et les procédures administratives Faciliter l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap Autonomiser les personnes handicapées dans leurs démarches
Pilotes de l'action	MDPH04, État, Département
Partenaires	Élus locaux, personnes handicapées et leur entourage, professionnels des services concernés
Publics cibles	Personnes handicapées et leur entourage, organismes de protection
Indicateurs de suivi de l'action	Réalisation du diagnostic Nombre de documents rédigés en FALC (facile à lire et à comprendre) Evolution du nombre de services en ligne accessibles
Financements envisagés	Financement de droit commun, LEADER pour les expérimentations
Calendrier	2018 pour le diagnostic 2019 pour les premières améliorations concrètes

## Fiche action 3

AXE du schéma : Organiser la coordination des acteurs sur les territoires

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

Intitulé de l'action	<b>Accompagner les EPCI dans leur prise de compétences « services et organisation d'une gouvernance locale »</b>
Description de l'action	Proposer aux EPCI la prise de compétence MSAP dans les conventions signées avec eux Aider les EPCI à définir l'intérêt communautaire éventuel des compétences optionnelles relatives aux services (action sociale, culture, sport, équipements scolaires) Échanges réguliers d'informations entre l'échelon de gouvernance départementale et l'échelon local Inciter à la tenue de réunions régulières de la gouvernance locale Échange d'informations avec les EPCI limitrophes des départements voisins
Constats / enjeux	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. Cependant, les différences de moyens et de stratégies des communes ainsi que les transferts de compétences aux nouveaux EPCI créent des disparités territoriales dans l'accès aux services pour tous qu'il faut résorber.
Objectifs opérationnels	Rendre les EPCI compétents sur la question des services et des MSAP pour permettre un maillage optimal sur le département Faire le lien entre les objectifs du schéma et les compétences des EPCI Identifier un élu référent et un interlocuteur technique dans chaque EPCI Obtenir la mise en place d'un(e) comité/commission sur les services au public dans chaque EPCI
Pilote de l'action	EPCI
Partenaires	Gouvernance départementale, opérateurs, MSAP, structures d'accueil
Publics cibles	Élus et techniciens référents des services sur les 8 EPCI et l'ensemble des prestataires de services, opérateurs et associations
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre d'EPCI ayant pris la compétence "MSAP" et/ou "action sociale" et/ou "équipement public d'intérêt communautaire" Nombre d'interlocuteurs identifiés et d'instance(s) locale(s) mise(s) en place Nombre de réunions annuelles de ces instances Participation des instances locales à la gouvernance départementale
Financements envisagés	Moyens propres des EPCI
Calendrier	2018 pour la mise en place des instances locales de gouvernance A partir de 2019 pour les modifications éventuelles de compétences(s)

## Fiche action 4

AXE du schéma : Informer et communiquer sur l'offre de services

Action générique : Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, WIFI)

Intitulé de l'action	<b>Fiabiliser la qualité de l'infrastructure numérique dans les lieux clés d'accès aux services au public</b>
Description de l'action	Améliorer les interactions avec les autres schémas départementaux sur l'aménagement et les usages du numérique (SDTAN et SDSUN) Informer le Département des besoins à l'échelle de chaque EPCI Proposer et valoriser les solutions alternatives (satellite, mini-clouds à destination des écoles enclavées)
Constats / enjeux	L'infrastructure numérique en termes d'accès au haut débit ou très haut débit et à la téléphonie est aujourd'hui très disparate sur le département en termes d'accès pur et simple, de qualité et de coût. 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. 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, visioconférences,...) et de demain qui seront très probablement de plus en plus exigeants en termes de débit.
Objectifs opérationnels	Identifier les lieux clés de l'accès aux services, notamment pour les publics précaires Fiabiliser / renforcer la qualité de l'accès à l'infrastructure numérique dans ces lieux
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale, SMO PACA THD
Partenaires	EPCI, gestionnaires des lieux d'accueil du public
Publics cibles	Bénéficiaires des lieux d'accès aux services au public
Indicateurs de suivi de l'action	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 dans ces lieux
Financements envisagés	Ceux du SDTAN et du SMO PACA THD
Calendrier	2018 pour l'interaction lors de la révision du SDTAN Durée du schéma pour le suivi des opérations de raccordement et la qualité du service rendu

## Fiche action 5

AXE du schéma : Informer et communiquer sur l'offre de services

Action générique : Mettre en place l'infrastructure numérique nécessaire (téléphonie, THD, WIFI)

Intitulé de l'action	<b>Faciliter l'accès au numérique pour tous et partout</b>
Description de l'action	Permettre l'accès à Internet dans l'ensemble du départemental Favoriser la possibilité d'achat de matériels peu onéreux Accompagner les publics précaires tant pour l'accès au matériel que pour son utilisation (fiche 3-D du SDSUN)
Constats / enjeux	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 également 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. L'enjeu est d'empêcher que la fracture numérique territoriale, existante, ne s'aggrave.
Objectifs opérationnels	Mise en place d'un réseau wifi public (fiche 15 du SDSUN)
Pilotes de l'action	EPCI et communes
Partenaires	SMO PACA THD, MSAP, Département, Etat
Public cible	Ensemble de la population
Indicateurs de suivi de l'action	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
Financements envisagés	Financements SDTAN sur la partie infrastructure Financements SDSUN sur la partie Wifi public Financements régionaux des ERIC pour l'accès au matériel et à l'accompagnement
Calendrier	2018 Identification des structures pour la fourniture de matériels reconditionnés 2019 Mise en place du réseau public WIFI

## Fiche action 6

AXE du schéma : Informer et communiquer sur l'offre de services

Action générique : Collecter, organiser et relayer l'information

Intitulé de l'action	<b>Réaliser une base de données départementales des lieux d'accueil</b>
Description de l'action	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
Constats / enjeux	L'information existe mais elle est dispersée et non standardisée ni géolocalisée. En amont de l'information du public, il convient d'avoir un répertoire transversal des lieux d'accueil. 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.
Objectifs opérationnels	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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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...)</li> <li>• l'ensemble des points d'accès au numérique : ordinateurs en libre service et structures proposant un accompagnement individuel ou collectif.</li> </ul>
Pilotes de l'action	État, Département
Partenaires	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)
Public cible	Grand public, mairies et réseau des lieux d'accueil
Indicateurs de suivi de l'action	Réalisation de l'annuaire et de la cartographie du réseau d'accueil, premier et deuxième niveau Réalisation de la base de données des points d'accès numérique
Financements envisagés	Temps de travail Département et État , programme Smart de la Région pour les lieux d'accès au numérique
Calendrier	2018 : base de données des lieux d'accueil 2019 : connaissance du réseau des points d'accès au numérique, : lien avec la Région et diffusion de l'information

## Fiche action 7

AXE du schéma : Informer et communiquer sur l'offre de services

Action générique : Collecter, organiser et relayer l'information

Intitulé de l'action	<b>Proposer de nouveaux outils de diffusion de l'information sur les services</b>
Description de l'action	Proposer à l'échelle départementale une charte graphique avec des éléments communs pour toutes les MSAP Créer pour chaque EPCI une plaquette 'Services' explicitant clairement les services disponibles Faciliter l'accès à l'information et sa lisibilité par des chartes graphiques communes Participer à des événements pour promouvoir les différents lieux d'accueil Relayer l'information sur le tenue de ces événements
Constats / enjeux	L'utilisateur a besoin de disposer d'un accès facile à l'information sur les services, selon ses propres habitudes : sur Internet ou sur un smartphone, dans les lieux d'accès aux services qu'il fréquente (Mairies, MSAP, CMS...). Il doit également disposer d'une information adaptée à ses spécificités (information en FALC - Facile A Lire et à Comprendre, accessible aux malvoyants...).
Objectifs opérationnels	Faire connaître les services existants sur chaque territoire Proposer des modalités adaptées de consultation de l'information, à la fois en ligne et sur papier Proposer une information adaptée aux recherches des publics, avec une entrée par l'usage à l'échelle du bassin de vie des populations Penser l'adaptation des outils de communication pour les personnes en situation de handicap
Pilotes de l'action	EPCI, lieux d'accueil (MSAP, CMS, CCAS)
Partenaires	Opérateurs de services, MDPH04, services de la DILA, gouvernance départementale
Public cible	Grand public
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de plaquettes Services EPCI sorties et dates de leurs mises à jour Nombre de plaquettes proposées en braille Nombre de sites réutilisant le portail départemental d'information Nombre de lieux d'accueil utilisant la signalétique proposées Nombre de plaquettes prises par les usagers Nombre d'événements auxquels chaque MSAP a participé
Financements envisagés	Moyens des services communication de la préfecture et du Département FNADT/FIO pour les MSAP, contrats de ruralité pour les EPCI, opérateurs, FIPHFP pour l'accessibilité numérique
Calendrier	2ème semestre 2018 Proposition d'une signalétique commune 2019 Réalisation des plaquettes d'information

## Fiche action 8

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

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

Intitulé de l'action	<b>Compléter le maillage MSAP dans tous les EPCI</b>
Description de l'action	Repérer avec les EPCI, les CCAS et les CMS, les lieux et partenaires potentiels pour créer une MSAP Rechercher les moyens de mutualisation des locaux, des moyens informatiques (ERIC) , de personnel (CCAS, CMS,...) pour optimiser le fonctionnement des MSAP
Constats / enjeux	Le département dispose d'une offre de services plutôt concentrée dans les centres urbains. Les dispositifs tendent à se complexifier, les rendant difficile à comprendre par le grand public. Un réseau d'accueil efficace et structuré est donc nécessaire. Un réseau de MSAP et de CMS performant existe déjà et demande à être étendu. Les hypothèses du diagnostic sont les suivantes : création de MSAP à Château-Arnoux-Saint-Auban, Digne-les-Bains et Manosque 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.
Objectifs opérationnels	Permettre aux habitants de chaque EPCI d'accéder à un service d'accompagnement humain transversal à moins de 20 minutes, comprenant aussi une médiation numérique L'objectif est de compléter le réseau d'accueil de premier niveau pour faire une interface avec les services spécialisés des opérateurs de troisième niveau, en mutualisant au maximum les moyens.
Pilotes de l'action	EPCI
Partenaires	CMS, CCAS, opérateurs nationaux, départementaux et locaux
Public cible	Grand public
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de nouvelles MSAP labellisées Nombre de passages par an dans ces nouvelles MSAP
Financements envisagés	FNADT, FIO, DETR, FEADER
Calendrier	2018 : repérage et montage des MSAP 2019 : mise en fonction des nouvelles MSAP

## Fiche action 9

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

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

Intitulé de l'action	<b>Renforcer et élargir l'action des MSAP existantes</b>
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" ; création d'antenne sur les territoires plus éloignés ; développement de nouveaux services notamment dans le domaine de l'accompagnement à la dématérialisation des services. L'animation du réseau départemental et les formations des agents permettront d'impulser, de soutenir et d'accompagner ces évolutions.
Constats / enjeux	Le réseau des MSAP 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. 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.
Objectifs opérationnels	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.
Pilotes de l'action	MSAP
Partenaires	Tous ceux des MSAP
Public cible	Publics les plus en difficulté (cf. analyse des publics du diagnostic)
Indicateurs de suivi de l'action	Bilan des actions nouvelles Bilan qualitatif et quantitatif des services des MSAP Évolution de la fréquentation des publics "empêchés"
Financements envisagés	Région (numérique), FNADT (CIMA), DETR, FEADER, LEADER
Calendrier	A partir de 2018 : programme d'actions annuelles proposé au comité de pilotage de chaque EPCI/MSAP puis au comité de pilotage départemental

## Fiche action 10

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

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

Intitulé de l'action	<b>Faire évoluer le partenariat MSAP/EPCI/La Poste</b>
Description de l'action	Conduire l'offre d'accueil de premier niveau actuel des MSAP postales vers un accompagnement de deuxième niveau, en collaboration avec le réseau des MSAP « classiques » 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..)
Constats / enjeux	Nouvellement créées, les MSAP postales n'offrent pas le même niveau de services que les MSAP plus anciennes. De ce fait, les zones du département couverts uniquement par des MSAP postales (Moustiers/Valensole et Banon/Reillane) ne disposent d'un accueil de deuxième niveau. Les habitants du territoire doivent 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
Objectifs opérationnels	Mutualiser les moyens de La Poste (locaux et personnels) et ceux des EPCI et des autres partenaires pour offrir une offre diversifiée et homogène à tous les publics sur tous les territoires.
Pilotes de l'action	La Poste et gouvernance départementale
Partenaires	EPCI, opérateurs de services, réseau des MSAP
Public cible	Usagers des MSAP postales
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de conventions conclues entre La Poste et des EPCI
Financements envisagés	La Poste et EPCI
Calendrier	2019

# Fiche action 11

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Action générique : Animer, former et pérenniser le réseau des agents d'accueil

Intitulé de l'action	<b>Définir les différents niveaux et rôles des points d'accueil</b>
Description de l'action	Définir les différents niveaux et rôles des accueils : accueil de premier niveau (Mairies, MSAP postales...), de deuxième niveau (MSAP, CCAS, CMS) et de troisième niveau (opérateurs de services, dispositifs spécifiques...) : Clarifier les rôles de chaque niveau d'accueil des publics Définir précisément quelles structures rentrent dans chaque strate de lieux d'accueil.
Constats / enjeux	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. 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. L'enjeu est d'homogénéiser et de décloisonner le travail des trois niveaux d'accueil.
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.
Pilotes de l'action	Gouvernance Département / État
Partenaires	Lieux d'accueil (MSAP, CCAS, CMS, Mairies..) et Opérateurs de services (La Poste en particulier)
Public cible	Collectivités porteuses de lieux d'accueil (potentiellement toutes puisque les Mairies sont concernées) Agents d'accueil ou gestionnaires de lieux d'accueil
Indicateurs de suivi de l'action	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
Financements envisagés	Temps de travail Département / État / partenaires
Calendrier	2018

## Fiche action 12

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Action générique : Animer, former et pérenniser le réseau des agents d'accueil

Intitulé de l'action	<b>Recenser et animer le réseau de 1<sup>er</sup> accueil au travers des mairies</b>
Description de l'action	<p>Repérer au sein de chaque EPCI, avec l'aide des mairies, les lieux susceptibles de servir de relais d'information de 1<sup>er</sup> niveau.</p> <p>Diffuser une campagne 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).</p> <p>Pour la cellule départementale, envoyer régulièrement des informations sur les services</p> <p>Rédiger un guide d'accueil permettant de redéfinir les missions de accueils, de les cartographier :</p> <p>Prévoir une fiche de poste type pour chaque fonction accueil et du temps pour que les agents puissent se former et participer à la vie du réseau.</p>
Constats / enjeux	<p>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.</p> <p>Il s'agit dans un premier temps de recenser et de former les différents agents d'accueil.</p> <p>Les formations sont autant techniques (avec les opérateurs) que transversales (posture, relation avec le public, organisation de l'information, etc.).</p> <p>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.</p>
Objectifs opérationnels	<p>Repérer et accompagner les structures d'accueil de proximité (Mairie, Poste, associations..) notamment dans les communes éloignées du pôle du bassin de vie.</p> <p>Faire vivre le réseau : informations sur l'actualité des services, organiser des échanges réguliers</p>
Pilotes de l'action	EPCI avec l'appui de la cellule départementale
Partenaires	Collectivités territoriales, MSAP, CCAS et CMS
Public cible	Les personnels d'accueil du public
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre d'échanges et de rencontres organisés</p> <p>Nombre de points d'accueil de premier niveau mis en place et de points informatiques publics dédiés</p> <p>Nombre de personnes reçues et orientées</p>
Financements envisagés	Collectivités territoriales, opérateurs
Calendrier	<p>2018 recensement des lieux d'accueil</p> <p>2019 équipement des nouveaux lieux d'accueil, formation des agents</p>

## Fiche action 13

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Action générique : Animer, former et pérenniser le réseau des agents d'accueil

Intitulé de l'action	<b>Réaliser un référentiel métier, animer et former des agents d'accueil de 2ème niveau</b>
Description de l'action	Réaliser une fiche à intégrer au référentiel métier du CNFPT pour l'accueil de deuxième niveau, notamment dans les MSAP, Compléter ce référentiel par les dispositifs adéquats en termes de passation suite à des départs en retraite ou changements d'agents (kit local du nouvel agent d'accueil) A partir du référentiel métier, identification des compétences et des informations nécessaires à chacun des niveaux d'accueil Organisation/expérimentation de formations pour répondre aux besoins spécifiques
Constats / enjeux	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. Le renouvellement (congrés, 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.
Objectifs opérationnels	Mieux définir et valoriser le métier d'agent d'accueil dans les MSAP, CCAS, CMS ou autres structures d'accueil de 2ème niveau en vue de faciliter les passations de postes et de mieux définir le cadre d'emploi de ces professionnels. Négocier la mise en place des formations : avec les opérateurs, avec la caisse des dépôts, avec le CNFPT, avec des intervenants spécialisés (numérique, handicap)
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale
Partenaires	CGET, EPCI, CNFPT, autres structures de formation
Public cible	Agents d'accueil de 2ème niveau
Indicateurs de suivi de l'action	
Financements envisagés	Financements « formation » des employeurs, Région
Calendrier	2018 formalisation du réseau puis programmation annuelle de formations

# Fiche action 14

AXE du schéma : Structurer et améliorer le réseau d'accueil de proximité

Action générique : Accompagner les publics et les professionnels sur le numérique

Intitulé de l'action	<b>Identifier, mutualiser et renforcer l'offre d'ateliers et d'accompagnement numérique</b>
Description de l'action	Utiliser 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 Accompagner les espaces publics numériques sur la capitalisation de leurs ateliers pour transfert ou mutualisation avec d'autres lieux.
Constats / enjeux	L'infrastructure et l'accès aux matériels informatiques et de communication est un premier pas pour accéder au numérique. Le réseau des points d'accès au numérique reste à consolider et son animation à concevoir 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. L'enjeu principal est d'amener les différents publics à faire un usage conscient, choisi et pertinent du Web et des outils numériques. 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 niveaux.
Objectifs opérationnels	Identifier l'offre d'ateliers ou de prestations d'accompagnement au numérique disponible sur le département. Renforcer cette offre pour répondre aux besoins locaux. Cela pourra s'appuyer également sur le transfert d'ateliers ou d'animations qui fonctionnent d'un territoire à un autre ou sur la mutualisation entre différents espaces publics numériques. Développer l'accompagnement au numérique dans le réseau d'accueil, en particulier dans les mairies.
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale
Partenaires	Région, EPCI, MSAP, réseau existant des points numériques
Public cible	Grand public
Indicateurs de suivi de l'action	Enrichissement de l'offre de services d'accompagnement au numériques Nombre d'ateliers ou d'animations organisés
Financements envisagés	Région (appel à projets ERIC et PacaLivingLabs)
Calendrier	2018 étude des financements mobilisables 2019 renforcement de l'offre d'ateliers et de points d'accueil

## Fiche action 15

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Soutenir l'itinérance des services

Intitulé de l'action	<b>Encourager le maintien des permanences et interventions dans les secteurs isolés</b>
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.
Constats / enjeux	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. 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.
Objectifs opérationnels	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.
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale et MSAP
Partenaires	Les opérateurs partenaires des MSAP
Public cible	Personnes peu mobiles et/ou isolées
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de fermeture / ouverture de permanences de services dans les zones isolés
Financements envisagés	Opérateurs de services
Calendrier	2018 Négociations avec les opérateurs puis suivi annuel

# Fiche action 16

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Soutenir l'itinérance des services

Intitulé de l'action	<b>Promouvoir une offre de services mobiles / itinérants</b>
Description de l'action	Encourager / Accompagner l'offre de services itinérants sur le territoire : <ul style="list-style-type: none"> <li>- accompagnement aux projets, essaimage de bonnes pratiques, renforcement de l'aide à l'investissement, etc.</li> <li>- dans 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,...).</li> </ul>
Constats / enjeux	Dans les secteurs isolés un certain nombre de services permanents (trésoreries, postes...) ferment, 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). 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.
Objectifs opérationnels	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 ne peuvent pas fonctionner économiquement de manière sédentaire.
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale
Partenaires	CGET, DRAC, chambres consulaires, structures d'accompagnement à la création d'entreprises/d'activités
Public cible	Ensemble des habitants des zones mal ou non desservies par les types de services mobiles proposés
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre d'expériences conduites dans le département. Nombre de projets accompagnés
Financements envisagés	LEADER, financements DRAC
Calendrier	2018 Identification des bonnes pratiques existantes, communications 2019 renforcement de l'accompagnement des porteurs de projets

# Fiche action 17

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Soutenir l'accès à distance aux services

Intitulé de l'action	<b>Faciliter l'accès aux services en ligne</b>
Description de l'action	<p>Cette action transverse se veut en lien avec tous les projets de services en ligne mis à disposition de la population : accès aux services et non plus seulement à l'information ; simplicité des démarches, notamment pour les publics précaires ou en difficulté avec le numérique.</p> <p>Cette action rejoint également deux projets du SDSUN :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• Portail d'information / services sur la mobilité accompagné de l'animation nécessaire en lien avec Paca Mobilités</li> </ul>
Constats / enjeux	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Proposer une réponse numérique mais qui soit la plus simple, compréhensible, ergonomique et humaine possible.</p>
Objectifs opérationnels	Simplifier et centraliser l'accès aux services dématérialisés
Pilotes de l'action	Département et EPCI
Partenaires	MSAP, MDPH, opérateurs
Public cible	Ensemble des publics
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de démarches en ligne effectuées Mesure de la satisfaction des usagers
Financements envisagés	Département, opérateurs
Calendrier	En fonction de la réalisation du SDSUN et des ouvertures de services en ligne

## Fiche action 18

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Soutenir l'accès à distance aux services

Intitulé de l'action	<b>Développer l'usage de la visio-communication avec les opérateurs dans les MSAP</b>
Description de l'action	Faire un diagnostic de l'usage dans les MSAP Apporter une réponse adaptée en fonction des besoins Organiser l'outillage technique des points d'accueil de proximité Mutualiser et former des personnes compétentes
Constats / enjeux	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. Il s'agit de répondre à la demande d'accès aux services partout et pour tous à travers l'accès à distance à ces services.
Objectifs opérationnels	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
Pilotes de l'action	Etat, Département, MSAP, opérateurs
Partenaires	EPCI
Public cible	Points d'accueil de proximité
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de points « visio » et fréquentation Nombre de service disponibles en visio Mesure de la satisfaction des usagers
Financements envisagés	Opérateurs de services
Calendrier	2018 Diagnostic de l'usage dans les points d'accueil 2019 Définition précise des mesures/ouvertures de services et de leur calendrier

# Fiche action 19

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Développer les initiatives locales et citoyennes au profit de la mobilité

Intitulé de l'action	<b>Sécuriser et encourager les initiatives de la société civile en matière de transport</b>
Description de l'action	Trois axes d'actions à conduire et à articuler en fonction des dynamiques locales : - le covoiturage (appui sur les structures existantes, sécurisation/référencement, réflexion sur les meilleures stratégies d'usage) ; - l'accès à un véhicule (développement de l'autopartage) ; - l'autostop organisé (communication, coordination des acteurs).
Constats / enjeux	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. Pour répondre aux besoins des publics les plus éloignés de la mobilité, 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.
Objectifs opérationnels	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...).
Pilotes de l'action	Autorités organisatrices des mobilités (Région, agglomérations) Gouvernance départementale
Partenaires	Département au titre de la compétence sociale
Public cible	Publics sans véhicule et publics potentiellement partageurs de véhicules
Indicateurs de suivi de l'action	Courbe d'utilisation du covoiturage sur le département (statistiques sur les trajets intradépartementaux sur les grandes plates-formes 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
Financements envisagés	Territoires TEPCV et LEADER
Calendrier	2018 identification des acteurs / actions déjà existants et réalisation d'un bilan départemental ; réalisation d'un bilan de l'expérience menée à Seyne 2019 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

## Fiche action 20

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Faciliter l'accès aux transports en commun

Intitulé de l'action	<b>Coordonner les horaires des services avec les horaires des transports</b>
Description de l'action	Ce travail d'ajustement fin doit être étudié et négocié au niveau des territoires (sans surcoût de fonctionnement ultérieur).
Constats / enjeux	Le département dispose d'un réseau de transports en commun assez conséquent, basé principalement sur des lignes de cars. Les deux principaux éléments d'insatisfaction, outre la difficulté à couvrir les zones peu denses et enclavées du territoire, concernent l'offre de transports et son adaptation aux besoins. Il s'agit de permettre à l'ensemble de la population de mieux se déplacer sans s'appuyer uniquement sur le tout voiture.
Objectifs opérationnels	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) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• la seconde adaptation porte sur l'adéquation des horaires entre les transports, le travail, l'école et les autres services.</li> </ul>
Pilotes de l'action	EPCI
Partenaires	Autorités organisatrices des mobilités (AOM) et opérateurs de services
Public cible	Les publics ne disposant pas de voiture en premier lieu et l'ensemble du public pour sortir du tout voiture actuel
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de bénéficiaires de transports adaptés aux services utilisés
Financements envisagés	LEADER
Calendrier	Au choix des EPCI sur la durée du schéma

# Fiche action 21

AXE du schéma : Développer les mobilités des usagers et des services

Action générique : Faciliter l'accès aux transports en commun

Intitulé de l'action	<b>Mieux informer sur les transports en commun et faciliter l'utilisation des transports scolaires par le grand public</b>
Description de l'action	Information systématique sur les mobilités dans le réseau d'accueil, notamment les 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
Constats / enjeux	Les autorités organisatrices de mobilité étant multiples, outre la coordination des offres proposées, l'une des principales difficultés pour le public est tout simplement d'avoir accès à une information fiable, en temps réel. Il s'agit de 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.
Objectifs opérationnels	Renforcer la fréquentation des transports en commun existants
Pilotes de l'action	AOM
Partenaires	EPCI, réseau d'accueil
Public cible	Grand public
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de MSAP relayant l'information transports Nombre de mairies relayant l'information transports Mesure de la satisfaction des utilisateurs de transports
Financements envisagés	Moyens humains de la gouvernance départementale et des AOM
Calendrier	2018 renforcement de l'information (distribution de plaquettes d'information, réunions d'information à destination des agents) 2019 édition de documents de communication à l'échelle de chaque bassin de vie

## Fiche action 22

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

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

Intitulé de l'action	<b>Favoriser l'accueil et l'installation des professionnels de santé</b>
Description de l'action	Information et communication sur les dispositifs existants (incitatifs et financiers) auprès de l'ordre des médecins et des facultés de médecine (identification des étudiants originaires des zones déficitaires) Accueil et accompagnement à l'installation (aides départementales et directes) Suivi de l'installation (résolution problèmes éventuels, intégration à la vie locale).
Constats / enjeux	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.
Objectifs opérationnels	Lutter contre la désertification médicale
Pilotes de l'action	ARS, cellule départementale
Partenaires	CPAM, ordre des médecins, facultés de médecine, collectivités territoriales
Public cible	Internes et médecins généralistes
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de réunion de coordination entre les acteurs concernés Nombre de professionnels de santé installés Nombre de stages d'interne en médecine financés
Financements envisagés	Financements existants de l'ARS, DETR, Région, FEADER
Calendrier	2018 Mise en place de la coordination départementale

## Fiche action 23

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

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

Intitulé de l'action	<b>Soutenir les initiatives publiques locales en matière de santé</b>
Description de l'action	<p>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.)</p> <p>Mettre en place une coordination générale à l'échelle du département avec des référents par EPCI (suivi global des patients et de leur parcours de soin)</p> <p>Réaliser des rencontres entre acteurs (ex : comité de pilotage)</p> <p>Réaliser des outils de promotion / coordination (ex : "répertoire en ligne des acteurs du territoire")</p>
Constats / 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 24)
Objectifs opérationnels	<p>Rendre visible un réseau de professionnels de santé de proximité.</p> <p>Favoriser l'interconnaissance entre professionnels et partager les ressources via une plateforme numérique.</p> <p>Créer un guichet unique d'information sur toutes les questions d'accès à la santé avec les CMS, les MSAP., les CCAS, etc.</p>
Pilotes de l'action	ARS, cellule départementale
Partenaires	Professionnels de santé, acteurs sociaux et médico-sociaux, collectivités territoriales
Public cible	Grand public,
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre de réunion de coordination entre les acteurs concernés</p> <p>Nombre de professionnels de santé installés</p>
Financements envisagés	État (contrat de ruralité), Région, FEADER
Calendrier	2018 Mise en place de la coordination départementale

## Fiche action 24

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Créer des maisons de santé pluridisciplinaires (MSP)

Intitulé de l'action	<b>Développer le maillage territorial des MSP</b>
Description de l'action	Créer de nouvelles MSP, notamment les projets évoqués/identifiés dans le diagnostic (Volonne, Barcelonnette, Saint-Etienne-les-Orgues)
Constats / enjeux	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). 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.
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
Pilotes de l'action	EPCI, cellule départementale
Partenaires	ARS, professionnels de santé
Public cible	Habitants du territoire, en particulier des zones déficitaires
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de MSP ouvertes
Financements envisagés	EPCI, ARS
Calendrier	2018 Mise en place de la coordination départementale

## Fiche action 25

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Favoriser la télémédecine et les diagnostics à distance

Intitulé de l'action	<b>Développer l'usage du numérique par les professionnels de santé</b>
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. (cf. fiche n°9 du SDSUN Développement de la télémédecine)
Constats / enjeux de l'action générique	Comme nous l'avons vu dans les trois 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. 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.
Objectif opérationnel	Améliorer la couverture numérique et l'appropriation des outils numériques pour faciliter l'usage par les professionnels de la santé
Pilotes de l'action	ARS
Partenaires	SMO PACA THD, Région
Public cible	Professionnels de santé
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre d'actes/diagnostics effectués à distance
Financements envisagés	État, Région
Calendrier	2018 Poursuite de l'amélioration de la couverture numérique 2019 Développement des diagnostics et actes à distance

## Fiche action 26

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Favoriser la télémédecine et les diagnostics à distance

Intitulé de l'action	<b>Mettre en place une plateforme de télémédecine</b>
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 (CCHPPB, projets de Dauphin et de Digne-les-Bains) (cf. fiche n°9 du SDSUN Développement de la télémédecine)
Constats / enjeux de l'action générique	Comme nous l'avons vu dans les trois 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. 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.
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.
Pilotes de l'action	ARS, EPCI
Partenaires	Gouvernance départementale
Public cible	Professionnels de santé
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de connexions à la plate-forme
Financements envisagés	ARS
Calendrier	Durée du schéma

## Fiche action 27

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé

Intitulé de l'action	<b>Consolider les parcours de soins et développer le dossier médical partagé</b>
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 (cf. fiche n°8 du SDSUN Dossier médical partagé)
Constats / enjeux de l'action générique	Les spécificités liés 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.). Pour ces catégories de population pour lesquels des réponses uniques et uniformes ne conviennent pas, des expérimentations locales d'accompagnement peuvent permettre d'apporter des réponses plus adaptées et qui pourraient être généralisées à l'ensemble du département.
Objectif opérationnel	Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités territoriales très fortes, notamment en rendant visible l'existant
Pilotes de l'action	ARS, groupement hospitalier de territoire
Partenaires	CPAM, ordre des médecins, Département, CCAS, CLIC
Public cible	Grand public, professionnels de santé
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de dossiers médicaux partagés
Financements envisagés	ALCOTRA pour une première expérimentation sur PAA
Calendrier	2019

## Fiche action 28

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé

Intitulé de l'action	<b>Réduire le non-recours aux soins</b>
Description de l'action	<p>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</p> <p>Financer des actions / expérimentations</p> <p>Construire les interventions (exemple : salles publiques, Mairies)</p> <p>Sensibiliser les publics via les structures de proximité (CCAS - CMS - Associations)</p>
Constats / enjeux de l'action générique	<p>Les spécificités liés 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.).</p> <p>Pour ces catégories de population pour lesquels des réponses uniques et uniformes ne conviennent pas, des expérimentations locales d'accompagnement peuvent permettre d'apporter des réponses plus adaptées et qui pourraient être généralisées à l'ensemble du département.</p>
Objectif opérationnel	Diminuer le nombre de personnes éloignées des soins
Pilotes de l'action	ARS
Partenaires	CPAM, ordre des médecins, Département, CCAS, CLIC
Public cible	Publics les plus fragiles
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre d'expérimentations menées/financées
Financements envisagés	ARS
Calendrier	2019 Premières réunions de coordination

## Fiche action 29

AXE du schéma : Améliorer les conditions d'accès aux services de la santé

Action générique : Accompagner et diffuser les expérimentations dans le domaine de la santé

Intitulé de l'action	<b>Déployer des permanences de santé locales ou en itinérance</b>
Description de l'action	<p>Développer l'accueil de spécialistes (résidents secondaires) à l'hôpital</p> <p>Créer des permanences du planning familial pour répondre au besoin de consultation gynécologique sur place ou penser une équipe itinérante sage femme et gynécologue sur le modèle de l'équipe mobile ophtalmo</p> <p>Développer des équipes mobiles de pédopsychiatrie notamment le week-end</p> <p>Expérimentation d'un service ophtalmologiste et orthoptiste par la Mutualité française</p>
Constats / enjeux de l'action générique	<p>Les spécificités liés 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.).</p> <p>Pour ces catégories de population pour lesquels des réponses uniques et uniformes ne conviennent pas, des expérimentations locales d'accompagnement peuvent permettre d'apporter des réponses plus adaptées et qui pourraient être généralisées à l'ensemble du département.</p>
Objectif opérationnel	Répondre aux besoins locaux par des expérimentations ciblées qui pourront éventuellement être généralisées à l'ensemble du département
Pilotes de l'action	Acteurs locaux des expérimentations
Partenaires	ARS, cellule départementale de suivi
Public cible	Habitants du territoire et structures d'accompagnement
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de permanences créées
Financements envisagés	ARS, LEADER, Fondation de France, CPAM
Calendrier	Durée du schéma

## Fiche action 30

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Action générique : Développer l'accès à une offre de formation adaptée

Intitulé de l'action	<b>Négocier la délocalisation de formations dans les zones peu denses</b>
Description de l'action	<p>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 les besoins puis pour aider à mobiliser les publics.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>
Constats / enjeux	<p>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.</p> <p>L'expérience passée des EREF qui proposaient 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.</p> <p>Aussi les habitants, les chômeurs, les personnes en insertion, comme les entreprises des territoires isolés ont du mal à se former.</p> <p>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 et la délocalisation de certaines formations.</p>
Objectif opérationnel	Obtenir la programmation de modules de formation délocalisés dans l'Ubaye et le Verdon dans le cadre du Programme Régional de Formation (PRF)
Pilotes de l'action	Gouvernance départementale, Région
Partenaires	MSAP, CMS, AGEFOS, OPCA
Public cible	Demandeurs d'emploi, personnes en insertion, TPE, créateurs d'entreprises
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre de formations délocalisées organisées</p> <p>Nombre de personnes formées dans ce cadre</p>
Financements envisagés	Région (PRF), AGEFOS, FSE, LEADER
Calendrier	<p>2018 Négociations avec les acteurs, notamment la Région</p> <p>2019 Premier programme de formation</p>

# Fiche action 31

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Action générique : Développer l'accès à une offre de formation adaptée

Intitulé de l'action	<b>Développer la formation ouverte à distance (FOAD)</b>
Description de l'action	<p>Recenser l'offre FOAD existante et la faire connaître aux lieux d'accueil de deuxième et de troisième niveau.</p> <p>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.</p> <p>Négocier avec la région et les OPCA des opérations expérimentales pour lever les obstacles à caractère administratifs à la FOAD</p> <p>Mettre en place ensuite un plan de développement de la FOAD avec la Région et les partenaires sociaux.</p>
Constats / enjeux	<p>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.</p> <p>L'enjeu est d'inciter à l'augmentation de l'utilisation de ces outils et de développer le recours aux formations à distance.</p>
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
Pilotes de l'action	DIRECCTE, Région
Partenaires	Organismes de formation, MSAP, CMS, médiateurs numériques
Public cible	Tous publics (demandeurs d'emploi, salariés, entrepreneurs...)
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre de formations FOAD portées à connaissance</p> <p>Nombre de personnes ayant suivi ces formations</p> <p>Évaluation qualitative et quantitative des résultats</p>
Financements envisagés	Région (PRF), FSE, LEADER Nota : certaines formations en ligne sont gratuites
Calendrier	2019

## Fiche action 32

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

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

Intitulé de l'action	<b>Développer des relais d'assistante de vie (RAV)</b>
Description de l'action	<p>Organiser des relais assistantes de vie dans les territoires</p> <p>Proposer des formations pour les salariés de particuliers employeurs</p> <p>Conventionner avec la fédération des particuliers employeurs (FEPEM), pour informer les familles et les personnes âgées sur leurs droits et leurs devoirs</p> <p>Donner une information complète aux usagers via les CMS, les CLIC, les MSAP, les CCAS sur l'offre de services.</p>
Constats / enjeux de l'action générique	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Enfin, quelques difficultés apparaissent pour les demandes de services à horaires atypiques.</p> <p>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.</p>
Objectif opérationnel	Soutenir et professionnaliser l'offre de services des salariés de particuliers employeurs à domicile en articulation avec les organismes prestataires
Pilotes de l'action	IPERIA et la FEPEM
Partenaires	EPCI, AGEFOS, MSAP, CMC, CODERPA
Public cible	Usagers des services à la personne, salariés concernés
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre de conventions FEPEM</p> <p>Nombre de RAV</p> <p>Nombre de formations organisées et nombre de participants</p>
Financements envisagés	IPERIA, FEPEM
Calendrier	<p>2018 Convention MSAP/FEPEM en réflexion</p> <p>2019/2020 Premières mises en place de RAV</p>

## Fiche action 33

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

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

Intitulé de l'action	<b>Étendre les relais d'assistantes maternelles (RAM et expérimenter des solutions de garde adaptées aux horaires atypiques)</b>
Description de l'action	<p>Accompagner les EPCI dans la prise de compétence petite enfance (choisir notamment le RAM avant fin 2018 comme action d'intérêt communautaire)</p> <p>Compléter les RAM pour couvrir tout le département (projet de RAM à Mane par exemple)</p> <p>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).</p>
Constats / enjeux de l'action générique	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Enfin, quelques difficultés apparaissent pour les demandes de services à horaires atypiques.</p> <p>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.</p>
Objectif opérationnel	<p>Compléter le maillage des RAM dans tous les EPCI</p> <p>Trouver des solutions aux demandes de garde à des horaires atypiques</p>
Pilotes de l'action	CAF
Partenaires	Structures d'accueil infantile, RAM, EPCI Département (PMI), association ALPE et le collectif accueil petite enfance (CAPE)
Public cible	Parents travaillant et leurs enfants, en particulier les saisonniers
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre d'EPCI ayant pris la compétence « petite enfance » et « RAM »</p> <p>Nombre de communes couvertes par un RAM</p> <p>Nombre d'expérimentations « horaires atypiques »</p>
Financements envisagés	CAF, Département
Calendrier	<p>2018 Lancement de groupes de travail</p> <p>A partir de 2019 Ouverture de nouveaux RAM</p>

## Fiche action 34

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Action générique : Faciliter l'emploi de proximité (télétravail, espaces de travail partagé)

Intitulé de l'action	<b>Eviter les mobilités : plans de déplacement, télétravail et coworking</b>
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...). (cf. fiche n°19 du SDSUN Réseau de tiers lieux)
Constats / enjeux de l'action générique	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. 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.
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.
Pilotes de l'action	A définir
Partenaires	EPCI, structures d'accueil des tiers lieux, chambres consulaires
Public cible	Habitants du territoire et employeurs
Indicateurs de suivi de l'action	Nombre de salariés/entrepreneurs en télétravail Nombre d'espaces de travail partagé créés (coworking)
Financements envisagés	LEADER
Calendrier	Durée du schéma

## Fiche action 35

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Action générique : Proposer des parcours thématiques en internat dans les collèges ruraux

Intitulé de l'action	<b>Renforcer l'offre pédagogique spécifique de qualité dans les collèges ruraux, en lien avec les infrastructures adaptées</b>
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
Constats / enjeux de l'action générique	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. 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.
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.
Pilotes de l'action	DSDEN
Partenaires	Département
Public cible	Enfants scolarisés et leur famille
Indicateurs de suivi de l'action	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
Financements envisagés	État (éducation nationale)
Calendrier	Rentrée 2019/2020

## Fiche action 36

AXE du schéma : Soutenir l'accompagnement sur l'emploi et la formation

Action générique : Proposer des parcours thématiques en internat dans les collèges ruraux

Intitulé de l'action	<b>Mieux communiquer vers les familles sur la qualité d'accueil, les offres pédagogiques, les possibilités de transport, les internats et les aides associées</b>
Description de l'action	<p>Communiquer vers les familles en fin de premier degré pour les inciter à mieux identifier la diversité de l'offre publique sur le département :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plaquette à distribuer en CM2 aux familles en amont des choix de fin d'année</li> <li>• page web d'information claire et complète sur les filières accessibles sur le département et les modalités d'accueil</li> </ul> <p>Utiliser le réseau d'accueil pour relayer ces informations</p>
Constats / enjeux de l'action générique	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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.
Pilotes de l'action	DSDEN, gouvernance départementale
Partenaires	Département
Public cible	Enfants scolarisés et leur famille
Indicateurs de suivi de l'action	<p>Nombre de parcours spécifiques dans les collèges ruraux</p> <p>Nombre de places d'internat dans les collèges ruraux</p> <p>Evolution des effectifs dans les collèges ayant ouvert un parcours</p>
Financements envisagés	État (éducation nationale)
Calendrier	<p>2018 Identification de l'information sur l'offre existante</p> <p>2019 Réalisation et diffusion des outils de communication</p>

Document réalisé avec la collaboration de l'association ADRETS



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